

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA  
EN EDUCACIÓN SUPERIOR

Tesis

**Calidad de los servicios educativos de la Escuela  
Académico Profesional de Medicina Humana desde  
la percepción estudiantil en la Universidad Continental  
de Huancayo 2019**

Jorge Artemio Alfonso Sanchez  
Sashenka Nohemi Curahua Chavez

Para optar el Grado Académico de  
Maestro en Educación con Mención en  
Docencia en Educación Superior

Huancayo, 2022

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

**Asesor**

Mg. Juan José Cárdenas Valdéz

### **Dedicatoria**

Dedico esta investigación a mis hijos quienes son el principal motivo para mi superación personal. A mis padres por ser el soporte emocional en vida y quienes me respaldan en cada paso que doy.

*Sashenka Nohemí Curahua Chávez*

Esta tesis está dedicada a la memoria de mi madre Yolanda, quién desde el cielo me inspira y me anima cada día para seguir adelante. La fuerza y el coraje de mi madre que me demostró que con trabajo duro y convicción podemos conseguir grandes cosas. A mis hermanos que me acompañan y son el soporte emocional en mi vida.

*Jorge Artemio Alfonso Sánchez*

## **Agradecimiento**

Esta tesis, ha requerido de esfuerzo y mucha dedicación de nuestra parte, pero no hubiese sido posible la culminación de esta investigación sin la cooperación de cada una de las personas que a continuación cito.

Primero, dar gracias a Dios, por darnos la vida y estar con nosotros en todo momento del estudio, guiando nuestro camino.

Así también a todos los docentes que compartieron sus experiencias y conocimientos, que contribuyeron en nuestra formación como profesionales y fueron un pilar fundamental para nuestro aprendizaje y para que la investigación se realice con éxito.

Un agradecimiento especial al maestro Juan José, nuestro tutor de tesis, por la colaboración, paciencia y apoyo, por brindarnos su ayuda, por ser una persona con la que pudimos contar siempre y por los ánimos que nos dio para seguir adelante con nuestra investigación.

A mis compañeros de aula de maestría, por compartir sus experiencias y acompañarnos a lo largo de estos años de estudio.

En general quisiéramos agradecer a todas las personas que con su trayectoria han contribuido a la realización de esta tesis, por habernos

brindado todo el apoyo y colaboración  
desinteresada.

## Índice

Asesor .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice de Tablas .....	x
Índice de Figuras .....	xii
Resumen .....	xiii
Abstract .....	xiv
Capítulo I Planteamiento del Estudio .....	16
1.1. Planteamiento y formulación del problema.....	16
1.1.1. Planteamiento del problema .....	16
1.1.2. Formulación del problema .....	19
A. Problema general.....	19
B. Problemas específicos. ....	20
1.2. Determinación de objetivos .....	20
1.2.1. Objetivo general. ....	20
1.2.2. Objetivos específicos.....	20
1.3. Justificación y viabilidad del estudio .....	21
1.3.1. Justificación social. ....	21
1.3.2. Justificación teórica. ....	21
1.3.3. Justificación metodológica. ....	22
1.3.4. Justificación práctica.....	22
1.4. Limitaciones de la investigación .....	22
Capítulo II Marco Teórico.....	23
2.1. Antecedentes de la investigación .....	23
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	23
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	27
2.1.3. Antecedentes locales.....	30
2.2. Bases teóricas.....	31
2.2.1. Calidad de los Servicios Educativos. ....	31
2.2.2. Teorías de la calidad. ....	36
A. Teoría de la calidad de Ishikawa .....	36
B. Teoría de la Calidad de Joseph Juran .....	36
2.2.3. Calidad .....	37

2.2.4.	Calidad de Servicio .....	40
2.2.5.	Calidad de servicio educativo en educación superior.....	46
	A. Calidad en Educación Superior. ....	46
	B. La calidad como condición excepcional.....	49
	C. La calidad como perfección o consistencia.....	49
	D. La calidad como adecuación a una finalidad o ajuste a un propósito. ....	50
	E. La calidad como entrega de valor por dinero (value for money). ....	50
	F. La calidad como transformación.....	50
2.2.6.	Dimensiones de la Calidad de Servicio Educativo. ....	56
	A. Elementos Tangibles.....	56
	B. Fiabilidad.....	57
	C. Capacidad de respuesta.....	57
	D. Seguridad.....	57
	E. Empatía.....	57
2.2.7.	Percepción.....	58
2.2.8.	Percepción de la calidad de los servicios.....	59
2.2.9.	Métodos de Evaluación de la Calidad de Servicios Educativos .....	64
2.2.10.	Método SERVQUAL. ....	70
2.2.11.	Educación.....	74
2.3.	Definición de términos básicos .....	77
2.3.1.	Calidad. ....	77
2.3.2.	Calidad de los servicios educativos. ....	77
2.3.3.	Calidad Educativa.....	78
2.3.4.	Calidad percibida. ....	78
2.3.5.	Capacidad de respuesta. ....	78
2.3.6.	Cliente. ....	78
2.3.7.	Dimensión.....	78
2.3.8.	Elementos tangibles. ....	78
2.3.9.	Empatía. ....	78
2.3.10.	Estudiante.....	79
2.3.11.	Fiabilidad. ....	79

2.3.12. Infraestructura y equipamiento.....	79
2.3.13. Nivel. ....	79
2.3.14. Percepción.....	79
2.3.15. Satisfacción. ....	79
2.3.16. Seguridad. ....	80
2.3.17. Servicio.....	80
2.3.18. Servicio educativo.....	80
2.3.19. Sistema de gestión de calidad. ....	80
Capítulo III Hipótesis y Variables .....	81
3.1. Hipótesis .....	81
3.1.1. Hipótesis general.....	81
3.1.2. Hipótesis específicas.....	81
3.2. Operacionalización de variables (Matriz de operacionalización de variables) .....	82
Capítulo IV Metodología del Estudio .....	85
4.1. Método, tipo o alcance de investigación.....	85
4.1.1. Método. ....	85
A. El método científico. ....	85
B. Método hipotético deductivo.....	85
C. Método de análisis. ....	86
4.1.2. Tipo o alcance. ....	86
4.2. Diseño de la investigación.....	86
4.3. Población y muestra.....	87
4.3.1. Población.....	87
4.3.2. Muestra. ....	88
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	89
4.4.1. Técnicas de recolección de datos.....	89
4.4.2. Instrumentos de recolección de datos.....	89
A. Validez y confiabilidad del instrumento.....	89
B. Confiabilidad del instrumento. ....	91
4.5. Técnicas de análisis de datos .....	92
Capítulo V Resultados .....	93
5.1. Resultados y análisis.....	93
5.1.1. Datos generales. ....	93

5.1.2. Estadísticos descriptivos según las dimensiones de la variable.....	99
A. Dimensión: Elementos tangibles. ....	99
B. Dimensión: Fiabilidad. ....	100
C. Dimensión: Capacidad de respuesta. ....	101
D. Dimensión: Seguridad. ....	102
E. Dimensión: Empatía. ....	103
5.1.3. Prueba de normalidad. ....	104
5.1.4. Prueba de hipótesis. ....	105
A. Hipótesis general.....	105
B. Hipótesis específica 1.....	106
C. Hipótesis específica 2.....	108
D. Hipótesis específica 3.....	109
E. Hipótesis específica 4.....	111
F. Hipótesis específica 5.....	112
5.2. Discusión de resultados .....	113
Conclusiones .....	124
Recomendaciones .....	126
Referencias Bibliográficas.....	127
Anexos.....	133
Anexo A: Matriz de Consistencia. ....	133
Anexo B: TEST SERVQUAL ADAPTADO .....	135
Anexo C: Ficha de Validez de Experto 1 .....	138
Anexo D: Ficha de Validez de Experto 2 .....	139
Anexo E: Ficha de Validez de Experto 3.....	140
Anexo F. Solicitud de Permisos al área de gestión docente. ....	141

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Estadísticos de las dimensiones de la calidad de los servicios educativos en las universidades de la Región Junín – 2014</i> .....	18
<b>Tabla 2</b> <i>Conceptos de calidad</i> .....	38
<b>Tabla 3</b> <i>Operacionalización de variables</i> .....	83
<b>Tabla 4</b> <i>Población de estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana período 2019-II.</i> .....	87
<b>Tabla 5</b> <i>Muestra de estudiantes por período académico.</i> .....	88
<b>Tabla 6</b> <i>Puntuación y validez de experto</i> .....	90
<b>Tabla 7</b> <i>Aspectos a Evaluar</i> .....	90
<b>Tabla 8</b> <i>Resultados del cálculo del coeficiente de confiabilidad de los instrumentos</i> .....	91
<b>Tabla 9</b> <i>Escala de interpretación de la confiabilidad</i> .....	91
<b>Tabla 10</b> <i>Estadígrafos de los puntajes de la percepción de la calidad de los servicios educativos</i> .....	93
<b>Tabla 11</b> <i>Estadígrafos de los puntajes de la percepción de la calidad de los servicios educativos según Sexo</i> .....	94
<b>Tabla 12</b> <i>Estadígrafos de los puntajes de la percepción de la calidad de los servicios educativos según Edad</i> .....	95
<b>Tabla 13</b> <i>Estadígrafos de los puntajes de la percepción de la calidad de los servicios educativos según Semestre</i> .....	96
<b>Tabla 14</b> <i>Niveles de percepción de la calidad de los servicios educativos</i> .....	98
<b>Tabla 15</b> <i>Resultados de la dimensión Elementos tangibles</i> .....	99
<b>Tabla 16</b> <i>Resultados de la dimensión Fiabilidad</i> .....	100
<b>Tabla 17</b> <i>Resultados de la dimensión Capacidad de respuesta</i> .....	101
<b>Tabla 18</b> <i>Resultados de la dimensión Seguridad</i> .....	102
<b>Tabla 19</b> <i>Resultados de la dimensión Empatía</i> .....	103
<b>Tabla 20</b> <i>Prueba de normalidad de la variable percepción de la calidad de los servicios educativos</i> .....	105
<b>Tabla 21</b> <i>Prueba de hipótesis general</i> .....	106
<b>Tabla 22</b> <i>Prueba de hipótesis específica 1</i> .....	107
<b>Tabla 23</b> <i>Prueba de hipótesis específica 2</i> .....	109
<b>Tabla 24</b> <i>Prueba de hipótesis específica 3</i> .....	110
<b>Tabla 25</b> <i>Prueba de hipótesis específica 4</i> .....	111

<b>Tabla 26</b> Prueba de hipótesis específica 5 .....	113
--	-----

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Ubicación del puntaje promedio de la calidad de servicios en la escala.....	19
<b>Figura 2.</b> Modelo Nórdico .....	61
<b>Figura 3.</b> Modelo SERVQUAL.....	63
<b>Figura 4.</b> Modelo de tres componentes .....	72
<b>Figura 5.</b> Distribución de los puntajes de la escala sobre la percepción de la calidad de los servicios educativos.....	94
<b>Figura 6.</b> Comparación de los puntajes promedio de la percepción de la calidad de los servicios educativos.....	95
<b>Figura 7.</b> Comparación de los puntajes promedio de la percepción de la calidad de los servicios educativos según Edad.....	96
<b>Figura 8.</b> Comparación de los puntajes promedio de la percepción de la calidad de los servicios educativos según Semestre .....	97
<b>Figura 9.</b> Niveles de percepción de la calidad de los servicios educativos .....	98
<b>Figura 10.</b> Niveles de percepción de la calidad de los Elementos Tangibles.	100
<b>Figura 11.</b> Niveles de percepción de la Fiabilidad de la calidad de los Servicios educativos.....	101
<b>Figura 12.</b> Niveles de percepción de Capacidad de Respuesta de la calidad de los servicios educativos.....	102
<b>Figura 13.</b> Niveles de percepción de la Seguridad de la calidad de los Servicios educativos.....	103
<b>Figura 14.</b> Niveles de percepción de Empatía de la calidad de los servicios educativos.....	104

## Resumen

La presente investigación, tuvo como objetivo analizar el nivel de la calidad de los servicios educativos en la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo 2019. Mediante una investigación descriptiva, utilizando el método hipotético deductivo, el análisis y síntesis, con un diseño descriptivo simple; se aplicó una encuesta mediante el cuestionario ServQual adaptado, a una muestra probabilística de 259 estudiantes. Hallándose como principal resultado que un 62,93% de los encuestados, expresa un nivel medio de satisfacción en la calidad de servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental. Se concluyó que, con una significación observada de  $P_{\text{valor}}=0,006$  inferior a  $\alpha$ , se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis de investigación concluyéndose que la calidad de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental de Huancayo 2019 tiene un nivel medio.

**Palabras Clave:** Calidad de servicios, calidad de servicios educativos.

## **Abstract**

The present research aims to analyze the level of quality of educational services in the Academic Professional School of Human Medicine from the student perception in the Universidad Continental of Huancayo 2019. Through descriptive research, using the hypothetical deductive method, the analysis and synthesis, with a simple descriptive design; a survey was applied through the adapted ServQual questionnaire, to a probabilistic sample of 259 students. The main result was that 62,93% of those surveyed expressed an average level of satisfaction with the quality of educational services provided by the Academic Professional School of Human Medicine at the Universidad Continental. It was concluded that, with an observed significance of  $P\_value=0,006$  lower than  $\alpha$ , the Null Hypothesis is rejected, and the Research Hypothesis is accepted concluding that the quality of educational services perceived by the students of the Academic Professional School of Human Medicine of the Continental University of Huancayo 2019 has an average level.

**Key Words:** Quality of services, quality of educational services.

## Introducción

En nuestro país la calidad de los servicios educativos ha adquirido principal relevancia como eje de la nueva política educativa de acreditaciones. Por ese motivo, las instituciones educativas de nivel superior deben acercarse más a los grupos de interés y satisfacer los requerimientos de sus usuarios principales que son los estudiantes universitarios. La preocupación se traslada hacia el ámbito científico, pues a escala mundial se trata de unificar la diversidad de posturas en cuanto a la definición de la calidad de servicios educativos. Es así que cuando se intenta acuerdos en torno a su definición más bien se encuentran coincidencias y complementos. De ese modo la calidad en los servicios debe estar basada en las percepciones que los clientes tienen del servicio (Grönroos, 1990; Zeithalm, Parasuraman, & Berry, 1993). Complementando, Parasuraman et al. (1993) definen la calidad de servicio como el juicio global del consumidor acerca de la excelencia o superioridad global del producto, a su turno Grönroos (1994) subraya que “La calidad es lo que el cliente dice que es a partir de su percepción”. (p. 37)

Siendo así la investigación evidencia la calidad de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental, para ello se presentan cinco capítulos; en la primera se presenta el planteamiento del estudio, enfatizando principalmente el problema, los objetivos, la justificación de la investigación. En el segundo capítulo se presenta el marco teórico referido a los antecedentes, las bases teóricas y los términos básicos necesarios en la investigación. En el tercer capítulo se aborda las hipótesis y las variables, en el cuarto capítulo la metodología de investigación y finalmente en el quinto capítulo los resultados de la investigación.

Los autores.

## **Capítulo I**

### **Planteamiento del Estudio**

#### **1.1. Planteamiento y formulación del problema**

##### **1.1.1. Planteamiento del problema**

En estos tiempos se ha experimentado un creciente interés por la calidad de los servicios pues se ha convertido en una condición necesaria para cualquier estrategia empresarial debido a la creciente exigencia de los clientes y competencia entre las empresas. Sin embargo, también se han desarrollado múltiples conceptualizaciones y siendo complejo el término se encuentra un punto común en la voz del cliente. Es así que “se admite generalmente que la determinación de la calidad en los servicios debe estar basada fundamentalmente en las percepciones que los clientes tienen del servicio”. (Camisón, Cruz, & Gonzáles, 2006, p. 895)

Es de remarcar que el concepto planteado se basa en las ideas de Deming y Juran teniendo en cuenta que lo relevante de la calidad es la orientación al cliente y ella es evaluada no por la empresa sino por el cliente, lo que es complementado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (como se citó en Camisón, Cruz, & Gonzáles, 2006, p. 895) al subrayar que “calidad de servicio es el juicio global del consumidor acerca de la excelencia o superioridad global del Producto”.

Es así que la calidad de servicio muestra un deslizamiento desde la definición clásica en “objetiva” hacia una “subjetiva” de calidad basado principalmente en la percepción del cliente lo que es ratificado por Grönroos (1990, p. 37) al afirmar que “la calidad es lo que el cliente dice que es a partir de su percepción”. De esa forma se introduce el concepto de “calidad percibida” como modalidad

predominante de conceptualizar la calidad en el ámbito de los servicios sustentado por autores como Zeithalm, Parasuraman, y Berry (1993), Grönroos (1994).

La educación superior no ha estado ajena al movimiento por la calidad de los servicios y se han realizado investigaciones de las que se puede abstraer una serie de premisas importantes para el presente estudio; es el caso de Woodhouse (como se cita en Palominos , Quezada, Osorio, Torres, & Lippi, 2015) en la que expone que en muchos países se exige un monto cada vez mayor por lo servicios educativos y como consecuencia, los alumnos se comportan más como clientes que exigen un producto de calidad a cambio del precio de compra, en ese sentido “los estudiantes analizan una multiplicidad de variables antes de elegir su casa de estudios, tales como: oportunidades de Escuela Académico Profesional, tasa de empleo de egresados, reputación de la universidad, calidad del profesorado, servicios complementarios entregados, etcétera”. (Fayos, Gonzales, Gallarza, Arteaga, & Servera, 2011, p.136)

Es así que medir la satisfacción de los usuarios del servicio educativo de nivel superior resulta siendo importante en la búsqueda de conocer su conformidad con la calidad de servicios que las universidades entregan a los estudiantes. En esa línea, siguiendo a Gento y Vivas (como se cita en Palominos, Quezada, Osorio, Torres, & Lippi, 2015) teniendo en cuenta que la enseñanza universitaria es un servicio cuyos usuarios son los estudiantes, “parece evidente que la calidad del servicio puede también establecerse a partir del registro de la satisfacción de éstos en relación con determinados aspectos tangibles e intangibles del mismo” (p.132).

Coincidente con Gento y Vivas, Pérez y Alfaro (como se cita en Palominos, Quezada, Osorio, Torres, & Lippi, 2015) quienes

mencionan que “si los estudiantes son los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla y, aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tenerse en cuenta” (p.133)

Al respecto, existe estudios y descubrimientos previos realizados en la línea descrita, como las de:

Flores (2017) quien obtuvo como resultado una brecha negativa entre expectativas y percepciones y a nivel general no se encontró asociación de los factores de las variables expectativas y percepción con la calidad del servicio. Así también Basantes (2017) quien concluye que el modelo SERVQUAL Académico enfocado en la Calidad de los Servicios Educativos es efectiva e influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de las escuelas académico-profesionales de la universidad, por lo cual se recomienda su aplicación. Sánchez (2012) menciona que es importante conocer qué esperan los consumidores y que percepción tiene una vez adquirido el bien o recibido el servicio. López (2015) quien determinó la relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes, y tomó de referencia para su investigación a universidades privadas de la región Junín. Además, aplicó cuestionarios de encuesta para lograr su objetivo, de las cuáles se presenta la siguiente tabla:

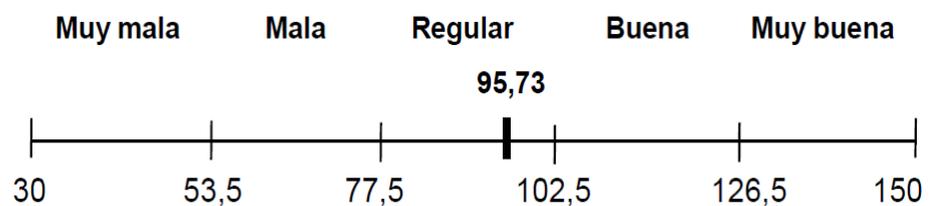
**Tabla 1**

*Estadísticos de las dimensiones de la calidad de los servicios educativos en las universidades de la Región Junín – 2014*

Estadígrafos	Dimensiones de la calidad de los servicios educativos		
	Facultad	Personal docente	Personal administrativo
Media aritmética	23,05	41,83	30,86
Desviación típica (s)	4,67	6,80	6,76
Coef. De variabilidad	20,26%	16,26%	21,91%

Fuente. Tomado de López (2015) Tabla 3, (p.85)

En la tabla se puede observar tres dimensiones de calidad: calidad de la facultad, calidad del personal docente y calidad del personal administrativo, en los cuales podemos observar un mayor puntaje promedio en la dimensión de la calidad del personal docente con un 41,83 y un menor puntaje en la dimensión de la calidad de la facultad con un 23,05 con resultados de igual tendencia en la desviación, y una variabilidad homogénea. En base a sus encuestas López (2015) nos presenta la siguiente figura:



**Figura 1.** Ubicación del puntaje promedio de la calidad de servicios en la escala.

Fuente. Tomado de López (2015) Gráfico N°3, p.87

En base a los diferentes factores y resultados mencionados líneas arriba, el grupo de investigación ha tomado la decisión de analizar la percepción estudiantil de la calidad de los servicios educativos en la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental. Por lo que, cabe realizar la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de calidad de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019?, dejando establecido como propósito, analizar el nivel calidad de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019.

### 1.1.2. Formulación del problema

A. Problema general.

¿Cuál es el nivel de la calidad de los servicios educativos en la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana

desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo en el año 2019?

B. Problemas específicos.

¿Cuál es el nivel de calidad en elementos tangibles de los servicios educativos en la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo en el año 2019?

¿Cuál es el nivel de calidad en fiabilidad de los servicios educativos en la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo en el año 2019?

¿Cuál es el nivel de calidad en capacidad de respuesta de los servicios educativos en la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo en el año 2019?

¿Cuál es el nivel de calidad en seguridad de los servicios educativos en la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo en el año 2019?

¿Cuál es el nivel de calidad en empatía de los servicios educativos en la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo en el año 2019?

## **1.2. Determinación de objetivos**

### **1.2.1. Objetivo general.**

Analizar el nivel de la calidad de los servicios educativos en la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo en el año 2019

### **1.2.2. Objetivos específicos.**

- Identificar el nivel calidad en elementos tangibles de los servicios educativos en la Escuela Académico Profesional de

Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo en el año 2019.

- Identificar el nivel de calidad en fiabilidad de los servicios educativos en la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo en el año 2019.
- Identificar el nivel de calidad en capacidad de respuesta de los servicios educativos en la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo en el año 2019.
- Identificar el nivel de calidad en seguridad de los servicios educativos en la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo en el año 2019
- Identificar el nivel de calidad en empatía de los servicios educativos en la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo en el año 2019

### **1.3. Justificación y viabilidad del estudio**

#### **1.3.1. Justificación social.**

Esta investigación da a conocer la percepción estudiantil de la calidad de los servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana en la Universidad Continental, favoreciendo con la información a los directivos de esta casa de estudios, para tomar decisiones de mejora en el servicio educativo, y a los estudiantes quienes recibirían mejor calidad de dichos servicios; ya que ello, beneficiará potencialmente a los hospitales y clínicas donde laborarán los futuros profesionales de esta institución.

#### **1.3.2. Justificación teórica.**

La tesis proporciona un análisis teórico de la variable calidad de los servicios educativos adecuado al estudio, partiendo de los conceptos de reconocidos autores, así como también de

instituciones supervisoras y promotoras de la educación en el Perú y el mundo.

### **1.3.3. Justificación metodológica.**

El estudio facilitó el análisis de la percepción estudiantil de la calidad de los servicios educativos a través de la adaptación del modelo multidimensional SERVQUAL, lo que permitió identificar el nivel de percepción de la calidad de los servicios brindados en las cinco dimensiones.

### **1.3.4. Justificación práctica.**

La investigación permitió determinar el nivel de percepción estudiantil respecto a la calidad de los servicios educativos que reciben los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana por parte de la universidad en el pregrado.

## **1.4. Limitaciones de la investigación**

La principal limitante ha sido la gran variedad y diversidad en los horarios de los estudiantes, los cuales fueron diversos; a su vez la disponibilidad del horario del grupo de investigación fue limitado por lo cual nos tomó varios días poder realizar las encuestas a los estudiantes. No obstante, la universidad nos brindó su apoyo cuando le informamos acerca de nuestro estudio, facilitándonos los permisos correspondientes.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

Los antecedentes para la investigación han sido seleccionados ocho internacionales, cuatro nacionales y dos locales teniendo en cuenta principalmente la variable, sin embargo, describimos sólo dos antecedentes descriptivos, siendo los demás correlacionales y explicativos.

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales.**

Basantés (2017), en su tesis de investigación denominada: *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 Escuelas Académico Profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador*, que fue desarrollada en la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador; cuyo objetivo fue establecer el grado de influencia del modelo SERVQUAL Académico enfocado en la calidad de los servicios educativos en la satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Académico Profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador; fue un estudio descriptivo, explicativo y propositivo, en la cual se utilizó como instrumento el Test SERVQUAL adaptado, la muestra estuvo constituida por 819 estudiantes provenientes de las diferentes Escuelas Académico Profesionales. Se concluyó que el modelo SERVQUAL Académico enfocado en la calidad de los servicios educativos es efectiva e influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de las Escuelas Académico Profesionales de la Universidad, por lo cual se recomienda su aplicación.

Alvarado, Morales, y Aguayo (2016) en su trabajo denominado: *“Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes*

*de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey - México*”, tuvo como objetivo medir la percepción de los alumnos universitarios sobre los servicios educativos recibidos dentro de la UANL y el ITESM, fue de tipo cualitativo correlacional; se aplicó como instrumento una encuesta semiestructurada constituida por 40 preguntas que se aplicó directamente a estudiantes que conforman el objeto de estudio; se realizó un muestreo no probabilístico que combina el muestreo por cuotas y el casual o incidental, haciendo un total de 1447 encuestas, de los cuales 853 alumnos fueron de la UANL y 594 alumnos del ITESM. Llegaron a la conclusión que la percepción de los estudiantes sobre la calidad de educación superior es altamente explicada por cuatro factores.

Otro antecedente es el presentado por Alvarado, Morales, y Aguayo (2016) en el artículo de la revista de educación superior; *Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey*, teniendo como objetivo describir la percepción de la calidad educativa de los estudiantes. Se realizó una encuesta semiestructurada, aplicada dentro y fuera de la institución, luego se elaboró un modelo de ecuaciones estructurales que permita explicar la forma en que los estudiantes clasifican las percepciones sobre la calidad de los diferentes componentes encontrando principalmente que; los estudiantes del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey le dan mayor peso a las instalaciones modernas e innovación tecnológica en las aulas mientras que los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León valoran más la preparación académica de los docentes.

Otro estudio similar al presente es el realizado por Palominos, Quezada, Osorio, Torres, y Lippi (2015) en su investigación titulada: *Calidad de los servicios educativos según los estudiantes*

de una universidad pública en Chile, tuvo como objetivo medir la satisfacción de los usuarios del servicio. La investigación fue de tipo cuantitativo, definido por ser no-experimental, de corte transversal y el nivel de análisis tuvo un alcance descriptivo y correlacional, para tal efecto utilizó un cuestionario de satisfacción de estudiantes que se aplicó a una muestra de 2086 estudiantes, encontrando una alta satisfacción general con el servicio basado en la percepción de reputación de la universidad y el involucramiento del usuario en el proceso de enseñanza aprendizaje. Sin embargo, se encontraron insatisfacciones con la calidad del servicio administrativo y de equipamiento e infraestructura como en algunos ítems del servicio docente.

Ortega (2015) en su tesis doctoral *Calidad y Satisfacción de los Estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico*, en la universidad de Salamanca - España; tuvo como objetivo construir una escala de medición de la calidad del servicio educativo y estudiar las percepciones del alumno de educación superior y valorar si existen diferencias entre grupos de estudiantes. Esta investigación fue de tipo descriptivo, cualitativo y se llevó a cabo diversos análisis cualitativos para la construcción de una escala preliminar; utilizó como instrumento entrevistas a profundidad a expertos, académicos, administrativos, la técnica aplicada fue el cuestionario; llegó a la conclusión de que la variable nivel de satisfacción de los estudiantes se ve afectada por las variables moderadoras antigüedad y sexo, no existe evidencia de un efecto moderador de la variable nacionalidad o país de estudio, en definitiva se comprobó que la relación entre calidad y satisfacción es directa y positiva.

Álvarez, Chaparro, y Reyes (2015) en su investigación titulada: *“Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del*

*Valle de Toluca (México)*”, tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios educativos. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal no experimental. Se diseñó y aplicó un instrumento en base a la escala Likert, los estudiantes calificaron aspectos como Plan de estudios, Habilidad para enseñanza docente, Métodos de enseñanza-evaluación, Nivel de autorrealización del estudiante, Servicios de apoyo, Servicios administrativos, Ambiente propicio e Infraestructura. Se tuvo una población de 72500 estudiantes y con una muestra de 383 estudiantes, repartidos en diversas instituciones de educación superior. Concluyó que las variables donde se encuentran mayormente satisfechos son: Habilidad para la enseñanza de los Docentes y nivel de Autorrealización de Estudiantes. En cambio, las variables Infraestructura y Servicios Administrativos obtuvieron niveles de satisfacción inferior. La prueba Chi-cuadrado confirmó diferencias significativas entre Universidades públicas y privadas.

Vega (2014) en el estudio denominado *“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 - Colombia”*, cuyo objetivo fue determinar qué tan satisfechos se encuentran los estudiantes de pregrado de la Universidad Juan de Castellanos, respecto a la calidad de los servicios académicos y administrativos que presta esta universidad; su población estuvo constituida por 303 estudiantes de pregrado, el diseño del estudio fue de tipo descriptivo simple; para la selección de la muestra de estudiantes se utilizó muestreo aleatorio simple; se diseñó y ejecutó un estudio, a fin de obtener una medición del nivel de satisfacción de los estudiantes en esta Universidad, utilizando un modelo contextualizado a esta institución, a partir de los métodos SERVQUAL y 5Qs, se concluyó que el resultado fue positivo, los encuestados expresaron algunos

niveles de insatisfacción, a los cuales se les debe plantear acciones de mejora.

Parra, Encima, Gómez, & Almenárez (2010), en la tesis titulada *Percepción de la Calidad de la Docencia Universitaria en los Estudiantes en la Universidad de la Sabana – Chia, Colombia*, tuvo como objetivo identificar la percepción que tuvieron los estudiantes de la universidad de la Sabana, la investigación está sustentada en un modelo exploratorio con un enfoque cuantitativo, con un diseño de instrumento a través de una encuesta de actitudes mediante la Escala de Likert. Se ha utilizado el muestreo aleatorio estratificado con 183 estudiantes. Concluyeron en que los estudiantes de la Sabana tienen una percepción respecto a la calidad de la docencia positiva y homogénea en las 8 facultades evaluadas.

#### **2.1.2. Antecedentes nacionales.**

Sánchez (2018) en su investigación titulada: *El servicio educativo, la percepción de la calidad y el nivel de satisfacción en los estudiantes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el período 2017*, para optar el grado académico de Doctor en Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle – Lima, planteó como objetivo establecer la relación de la percepción de la calidad de los servicios educativos y el nivel de satisfacción en los estudiantes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el periodo 2017, el tipo de investigación fue descriptivo, correlacional y transaccional, y diseño no experimental de corte transversal, se aplicó a una muestra de 362 estudiantes, para esto adecuó la escala de Torres, y Araya (2010), basada en el modelo SERVQUAL; y se arribó a la conclusión que la calidad del servicio educativo tiene una relación positiva de 0,986 con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, la calidad de los servicios administrativos, académicos, de investigación y de bienestar universitario; también

mostraron una relación positiva con la satisfacción de los estudiantes del orden de 0,986, 0,992, 0,999 y 0,995 respectivamente.

Ávila (2017) en su investigación titulada: *Percepción de la Calidad Educativa y Análisis de Estrategias de Posicionamiento en la Universidad Jaime Bausate y Meza - Lima*, para optar el grado académico de Maestro en Educación con mención en Autoevaluación, Acreditación y Certificación de la Universidad de San Martín de Porres – Lima, planteó como objetivo general precisar de qué manera la percepción de la calidad del servicio educativo se relaciona con las estrategias de posicionamiento en la Universidad Jaime Bausate Meza durante el año 2016, el diseño fue no experimental, de corte transversal y el muestreo no probabilístico por conveniencia, se aplicó como instrumento un cuestionario basado en la Escala de Likert que tuvo 22 ítems. La población estuvo conformada por 1532 estudiantes de la escuela de periodismo UJBM y la muestra representada por 307 alumnos de sexo masculino y femenino. Entre las principales conclusiones de la investigación se evidenció que: la variable percepción de la calidad del servicio educativo y la variable estrategias de posicionamiento estuvieron relacionadas con las dimensiones producto y servicio; y que la percepción de la calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con las estrategias de posicionamiento, siendo la correlación positiva y alta.

Inquilla, Calsina, y Velazco (2017) en su investigación titulada: *La Calidad Educativa y Administrativa Vista desde Dentro: Caso Universidad Nacional del Altiplano – Puno 2017*, aplicaron el modelo SERVQUAL para la evaluación de calidad de servicio académico y administrativo en la Universidad Nacional del Altiplano, tuvo como objetivo identificar los atributos de los servicios académicos y administrativos que permiten validar la fiabilidad y consistencia interna para la evaluación del nivel de calidad y factores determinantes del servicio percibido; el método

fue el diseño transversal correlacional. La muestra estuvo conformada por estudiantes, docentes y administrativos de la UNAP, de tipo aleatoria simple. El instrumento de medida fue el cuestionario SERVQUAL de tipo escala Likert. Los Resultados mostraron que la escala adaptada al modelo evidencia un alfa Cronbach de 0,709, significa que tanto el instrumento y los atributos es fiable y consistente para medir la calidad del servicio. En conclusión, los atributos de los servicios académicos y administrativos fueron fiables y consistentes para evaluar la calidad de servicio. Los factores identificados en el análisis condicionan directa y significativamente el nivel de calidad percibida.

Sánchez (2016) en su tesis titulada: *Factores Relacionados a la Percepción del Ambiente Educativo en la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de San Agustín - Arequipa 2016*, establece que el ambiente educativo constituye una forma de evaluar calidad educativa por su influencia en los logros de los estudiantes. El objetivo fue identificar los factores relacionados a la percepción del ambiente educativo. La investigación fue de tipo observacional, prospectivo y transversal. Se estudió una muestra estratificada representativa de los estudiantes de Medicina de la Universidad Nacional de San Agustín (n=227) de alumnos de 2° a 6° año académico, que estuvieron el día de la aplicación de la encuesta. El ambiente educativo se evaluó con la encuesta Dundee Ready Education Environment Measure (DREEM). Se contó con el consentimiento informado. Se estimaron las frecuencias, media y desviación estándar para el análisis descriptivo; para el análisis inferencial se utilizó la prueba de U de Mann-Whitney y Kruskal Wallis. La conclusión fue que el ambiente educativo es percibido como positivo sin llegar a ser excelente y estuvo relacionado al año académico, al haber desaprobado algún curso de la Escuela Académico Profesional de medicina y a la recomendación de esta facultad para estudiar medicina.

### **2.1.3. Antecedentes locales.**

Tello (2015) en su investigación titulada: *Satisfacción estudiantil y calidad educativa en las universidades del consejo regional interuniversitario del centro – CRI – CENTRO*, para optar el grado de doctor en la Universidad Nacional del Centro del Perú, planteó como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad educativa brindada por las universidades del consejo regional interuniversitario CRI-CENTRO. La investigación fue de tipo aplicada, nivel descriptivo; empleando el método descriptivo, con un diseño descriptivo comparativo. La muestra estuvo constituida por 1,000 estudiantes del primero al décimo ciclo de estudios de 5 universidades del CRI Centro (UNCP, UPLA, UC, UNH y UNHEVAL), conformada por 200 estudiantes por universidad de 40 a 50 estudiantes por Escuela Académico Profesional (Enfermería, Ingeniería Civil, Administración e Ingeniería de Sistemas). El instrumento aplicado fue la escala para evaluar la satisfacción estudiantil universitaria con la calidad educativa (escala SEUCE), la muestra fue no probabilística, intencional o de criterio y accidental. Arribó a las conclusiones siguientes: Los resultados encontrados permitieron identificar los aspectos deficitarios y aspectos más destacados, así como las dimensiones de calidad que presentan mayores y menores niveles de satisfacción en las universidades y Escuelas Académico Profesionales estudiadas, lo cual permitió proponer un plan de mejora continua de la calidad educativa universitaria. También se encontró que las dimensiones con más alto nivel son: habilidades desarrolladas durante la formación y servicios de la universidad.

López (2015) en su tesis titulada: *La calidad de servicios educativos y satisfacción de estudiantes de administración de las Universidades de la Región Junín*, realizado con el objetivo de, determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes de la mencionada

Escuela Académico Profesional en las universidades de la Región Junín, toma en consideración las universidades privadas regionales como; Universidad Peruana Los Andes, Universidad Continental de Ciencias e Ingeniería y Universidad Franklin Roosevelt. Siendo la investigación de enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel y diseño descriptivos – correlacional, se tomó una muestra probabilística de 345 estudiantes de Administración de las universidades de la Región Junín. Respecto al recojo de información, las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la observación y se utilizó el cuestionario de encuesta, y para la contratación de hipótesis se utilizó la r de Pearson que es igual 0,066 y “t” de Student. Se encontró que: Existe una relación directa y significativa entre la Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes de Administración en las universidades de la Región Junín.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad de los Servicios Educativos.**

Calidad del servicio educativo Horovitz (citado por D'Alessio, 2004, p. 425) el servicio es un proceso que se vende, hay que pensar cómo se siente un estudiante cuando no es atendido en el tiempo adecuado, cuando sus horarios no se ajustan a sus necesidades, etc, entonces es necesario entender que un servicio tiene éxito cuando el estudiante nuestro cliente sale satisfecho, regresa y sobre todo recomienda o trae a otros.

UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura), organización comprometida con la paz y seguridad en el mundo mediante la educación, la ciencia, la cultura y las comunicaciones al definir los criterios de la educación y la calidad de la educación afirma que “mejorar la calidad de la educación requiere sistemas donde puedan aprenderse principios del desarrollo científico y de la modernización en maneras que respeten los contextos

socioculturales de los estudiantes” (UNESCO, 2005, p.30) y posteriormente en el informe para la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI presidido por el estadista francés Jacques Delors, establece que la educación a lo largo de toda la vida se debe entender en cuatro pilares:

Aprender a conocer, reconociendo al que aprende diariamente con su propio conocimiento, combinando elementos personales y "externos".

Aprender a hacer, que se enfoca en la aplicación práctica de lo aprendido.

Aprender a vivir juntos, que se ocupa de las habilidades críticas para llevar adelante una vida libre de discriminación donde todos tengan iguales oportunidades de desarrollarse a sí mismos, a sus familias y a sus comunidades.

Aprender a ser, que hace hincapié en las destrezas que necesitan los individuos para desarrollar su pleno potencial. (p.32)

Sin embargo, es importante reflexionar sobre aquellos elementos principales de los sistemas educativos que determinan los procesos centrales de enseñanza aprendizaje. En esa línea la UNESCO (2005) caracteriza los siguientes elementos: “La dimensión de la característica de los estudiantes, la dimensión del contexto, la dimensión de los aportes potenciadores, la dimensión de la enseñanza y el aprendizaje, la dimensión de los resultados” (p. 34)

En la siguiente figura se describen los elementos listados por UNESCO (2005) y sus relaciones, donde se puntualiza; (a) respecto a las características de los estudiantes, la evaluación de la calidad educativa debe tener en cuenta la forma y velocidad con que las personas aprenden, así como otras desigualdades de lo contrario puede llevar a conclusiones erróneas. (b) respecto al contexto, se debe entender que los vínculos entre la educación de la sociedad son fuertes, pues estas se influyen mutuamente. (c) los aportes potenciadores que promueven el éxito de la enseñanza

– aprendizaje son aquellos “recursos disponibles para apoyar el proceso, y la forma directa en que estos recursos se administran. Obviamente, las escuelas y maestros, sin libros ni materiales de aprendizaje, no podrán hacer su trabajo” (p.4). (d) “el proceso de enseñanza y aprendizaje está estrechamente ligado dentro del sistema de apoyo de los aportes y demás factores del contexto. La enseñanza y el aprendizaje son el escenario clave del desarrollo y el cambio de los seres humanos” (e) finalmente los resultados educativos deben evaluarse en el contexto de los objetivos acordados y se expresan más fácilmente en términos de logro académico, aunque también se han diseñado formas para evaluar los desarrollos creativos y emocionales, los cambios de valores, actitudes y comportamientos.

La figura siguiente es un medio eficiente para organizar y entender las variables de la calidad educativa. Se entiende que esta comprende el acceso, los procesos de enseñanza aprendizaje y los resultados que son influenciadas por el contexto y la calidad de los aportes disponibles.

Nota: La conceptualización de la UNESCO sobre calidad: un marco para el entendimiento, el monitoreo, y la mejora de la calidad educativa, por UNESCO (EFA Global Monitoring Report, 2005, p.35)

Por su lado RIACES (s/f) en el glosario que es el resultado del trabajo de la Comisión designada por la Asamblea de RIACES, refiere a la calidad como el:

Grado en el que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a la educación superior cumple con una necesidad o expectativa establecida. En una definición laxa se refiere al funcionamiento ejemplar de una institución de educación superior. Propiedad de una institución o programa que cumple los estándares previamente establecidos por una agencia u organismo de acreditación. Para medirse adecuadamente suele implicar la evaluación de la

docencia, el aprendizaje, la gestión, y los resultados obtenidos. Cada parte puede ser medida por su calidad, y el conjunto supone la calidad global. No hay un acuerdo universal sobre lo que es calidad, pero cada vez se mide más en relación con dos aspectos: formación de las personas que terminan el programa, y capacidad de la institución para producir cambios que mejoren esa formación y la planificación de ese cambio, así como la operativización de estrategias para el cambio institucional. La educación no es meramente adquisición de conocimientos, sino también de herramientas, educación multicultural, uso de tecnologías, pensamiento crítico y capacidad de aprender (después de haber obtenido el título) temas nuevos. Los objetivos que se miden en las personas que terminan la carrera no son solamente su formación en las materias centrales, sino su conocimiento en materias periféricas, su motivación para investigar e innovar, y los objetivos de servicio a la comunidad. Estos son algunos de los factores más utilizados por las agencias u organismos de acreditación. Además, se mide la capacidad de participación de la población (familias, estudiantes y personal) en el proceso de acreditación. (p.15)

Ya en nuestro país a partir de la nueva ley universitaria, es creciente la preocupación por la calidad de los servicios educativos, es así que Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (2016) afirma que el termino puede adoptar múltiples acepciones, sin embargo menciona que en la Ley 28044, Ley General de Educación, se establece calidad educativa como: “el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida”. (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, 2016, p.5)

En la misma línea OREAL/UNESCO (como se cita en Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, 2016) define la calidad en educación como “un medio

para que el ser humano se desarrolle plenamente, y gracias a ella crezca y se fortalezca como persona que contribuye al desarrollo de la sociedad transmitiendo y compartiendo sus valores y su cultura”. (p.5)

SINEACE (2016) contribuye a las definiciones incluyendo aspectos importantes que deben considerarse en una aproximación a calidad educativa: “reconoce la educación con calidad como bien público al servicio de los ciudadanos, derecho humano fundamental que garantiza otros derechos y la centralidad del estudiante como sujeto de ese derecho”. (p.6)

Así mismo plantea que “la calidad en educación se evidencia en una formación integral y en su contribución al desarrollo”. (p.6)

Ampliando en lo referente a calidad de los servicios educativos, Senlle y Gutiérrez (2005) consideran como:

Un cambio cultural; la introducción de una metodología para gestionar la educación. Aplicación sistemática de modelos ya creados adoptados internacionalmente para gestionar organizaciones. Un compromiso de las autoridades con la mejora continua de los procesos educativos.

Una forma de lograr resultados medibles. Desarrollo social; Entender la educación como un proceso continuo durante la vida. Reciclaje y reactualización docente en el uso de métodos y sistemas para el tratamiento de las relaciones interpersonales y las interacciones. Tener en cuenta las necesidades de los clientes de la educación; Primarios (Educandos), secundarios (familia), terciarios (sociedad), desarrollo de las competencias. (p.15)

Concluyendo, en el 2018, la Organización Internacional de Normalización ISO emite la NTP – ISO 21001 2018 Norma Técnica Peruana como una herramienta de gestión para organizaciones educativas que proveen productos y servicios educativos, define el servicio educativo como un “proceso (3.12) que apoya la adquisición y desarrollo de la competencia (3.10) de los

estudiantes (3.25) a través de la enseñanza (3.39), aprendizaje o investigación”. (ISO, 2018, p.7)

### **2.2.2. Teorías de la calidad.**

#### **A. Teoría de la calidad de Ishikawa**

Esta teoría es denominada así en honor a su autor Kaoru Ishikawa, quien hace el análisis de la calidad enfocado en 7 herramientas estadísticas que ayudan a la administración a detectar posibles problemas, que son: El cuadro del Pareto, Diagrama de Causa Efecto (Diagrama de Pescado), Estratificación, Hoja de Verificación, Histogramas, Diagramas de Dispersión, Gráficos y Cuadros de Control. Ishikawa (1997) define a la calidad como “calidad del producto, calidad del servicio, calidad de la entidad, etc., en el que se debe tener en cuenta el diseño, la fabricación y la venta del producto con calidad que satisfaga realmente al consumidor”. Se manifiesta e interés de la relación entre lo que se desea ofrecer, el producto y el servicio dado, de forma que el cliente tenga una real satisfacción de lo recibido.

#### **B. Teoría de la Calidad de Joseph Juran**

Joseph Juran (citado por D’Alessio, 2004, p. 74) menciona que la “calidad no cae del cielo, hay que planearla, controlarla y mejorarla”. Plantea la calidad analizada desde su trilogía, en la que se intervienen la planificación del servicio o producto, el control de los procesos y la continua mejoría del bien o servicio que ofrecen las instituciones.

- Planeamiento de la calidad, aquí identificamos a los clientes y sus necesidades, las cuales deben ser tenidas en cuenta al servicio que se da y por último se transfiere el proceso de operaciones, después de establecer las condiciones. En esta investigación los estudiantes son los clientes y describiremos sus prioridades en las

dimensiones propuesta en el modelo, para analizar el nivel de calidad que sienten al recibir.

- Control de la calidad, es primordial detectar los posibles procesos que no estén bajo control y conocer las posibles causas de variabilidad, para luego cambiar o corregir las partes del proceso afectadas. En esta investigación al encontrar la calidad del servicio, se podrá conocer cómo está el nivel de percepción de los estudiantes de la carrera de profesional de Medicina Humana.
- Mejoramiento de la calidad, en esta parte se enlazan las políticas, con un entrenamiento constante, buena comunicación y coordinación, mediante estas acciones de mejora de nivel se encamina a modificar el proceso para alcanzar mejores niveles de calidad. En esta investigación se conocerán cuáles son las dimensiones que necesiten mejoras en proceso del servicio educativo que brinda la universidad a los estudiantes.

### **2.2.3. Calidad**

El término calidad ha despertado sumo interés en los escenarios académicos y empresariales debido a que se consolida como determinante de la competitividad de las organizaciones, es por ello la comprensión de su definición, sus dimensiones y las estrategias de medición se convierten en fundamentos necesarios para su medición.

Calidad, etimológicamente proviene “Del lat. qualitas, -ātis. “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor” (Real Academia Española, s.f.). Al ser la calidad uno de los temas centrales en el ambiente empresarial, esto se refleja en la presencia de numerosas publicaciones y de diversos autores que plantean sus propias definiciones en función del ámbito donde se aplique, lo que era reconocido por Jurán y

Gryna (1988, p.2) al afirmar que “la normalización de la terminología está aún en la etapa de iniciación”. Sin embargo, posterior a Jurán y Gryna, en la fase de desarrollo se llega al concepto de calidad total como lo presenta Camisón, Cruz, y Gonzáles, (2006), donde resalta el concepto proporcionado por Parasuraman, Zeithalm, y Berry (1993) como satisfacción de las expectativas del cliente.

**Tabla 2**  
*Conceptos de calidad*

Autores	Enfoque	Acento diferencial	Desarrollo
Platón	Excelencia	Calidad absoluta (producto)	Excelencia como superioridad absoluta, de mejora. Asimilación con el concepto de <<lujo>>. Analogía con la calidad de diseño. Establecer especificaciones.
Shewhart Crosby	Técnico: conformidad con especificaciones	Calidad comprobada / controlada (procesos)	Medir la calidad por la proximidad real a los estándares. Énfasis en la calidad de conformidad. Cero defectos. La calidad es inseparable de la eficacia económica. Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste.
Deming Taguchi	Estadístico: pérdidas mínimas para la sociedad, reduciendo la variabilidad y mejorando estándares.	Calidad generada (producto y procesos)	La calidad exige disminuir la variabilidad de las características del producto alrededor de los estándares y su mejora permanente. Optimizar la calidad de diseño para mejorar la calidad de conformidad.
Feigenbaun Juran Ishikawa	Aptitud para el uso	Calidad planificada (sistema)	Traducir la necesidad de los clientes en las especificaciones. La calidad se mide por lograr la aptitud

Autores	Enfoque	Acento diferencial	Desarrollo
Parasumaran Berry Zeithaml	Satisfacción de las expectativas del cliente	Calidad satisfecha (servicio)	deseada por el cliente. Énfasis tanto en la calidad de diseño como de conformidad. Alcanzar o superar las expectativas de los clientes. Énfasis en la calidad del servicio.
Evans (Procter & Gamble)	Calidad total	Calidad gestionada (empresa y su sistema de valor)	Calidad significa crear valor para los grupos de interés. Énfasis en la calidad en toda la cadena y el sistema de valor.

Fuente. Tomado de Camisón, Cruz, & Gonzáles, 2006, p.147.

En el ámbito de la estandarización, en el año 2000 y posteriormente en el 2015, la Organización Internacional de Estandarización (ISO, siglas en inglés), referente internacional de la calidad, afirma que “La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes” (ISO, 2015, p.7) y agrega; “La calidad de los productos y servicios incluye no solo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente” (p.8).

Dentro de la amplia gama de autores sobre calidad, se ha considerado a Garvin (1988), según este destacado investigador, la calidad es difícil definir en base a un solo criterio por lo que debe ser vista en vinculación con diferentes criterios, ello permitirá comprender el rol que cumplen las diversas perspectivas de la calidad en los diferentes ámbitos de la empresa. Garvin clasificó en cinco los enfoques de la definición de calidad basados en:

**A. Enfoque trascendente.** Considera a la calidad como sinónimo de superioridad o excelencia. Ahora bien, la excelencia es abstracta y varía según la persona, lugar y tiempo.

- B. Enfoque basado en el producto.** Considera a la calidad por la cantidad en la que una característica o atributo está presente en un bien o servicio. Se puede arribar a la apreciación del consumidor, que mientras más caro sea un bien o servicio estará premunido de una mayor cantidad de atributos, lo que podría conducir a confundir calidad con precio.
- C. Enfoque basado en el cliente.** La calidad está determinada por lo que el cliente desea, por sus expectativas. Lo que mejor se ajusta al uso que se pretende proporcionar con el bien o servicio. Según sea el consumidor, sus necesidades difieren por ende también los estándares de calidad.
- D. Enfoque basado en la producción.** Considera a la calidad con relación a la conformidad con las especificaciones determinadas para la producción de un bien o prestación de un servicio.
- E. Enfoque basado en el valor.** Se compara a la definición de calidad como valor. La utilidad del bien o servicio recibido.

#### **2.2.4. Calidad de Servicio**

En lo referente a la calidad del servicio, Valencia (2015) afirma que: “ha estado referida a la percepción de la bondad que sentía el usuario al recibir algún tipo de servicio, en la actualidad se asocia con el contacto directo con el usuario”, en los tiempos anteriores se decía que la percepción tenía que ver sólo con la buena voluntad de la persona que recibía el servicio, cosa contraria a estos tiempos, en la que se relaciona a la percepción con el trato directo entre el cliente y la institución.

La calidad del servicio aunada a la satisfacción del cliente son aspectos clave en los ámbitos público y privado, el sector servicios ha crecido, así como las prestaciones de calidad.

Kotler (1993) define: “Un servicio es todo acto o función que una parte puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no

da como resultado ninguna propiedad. Su producción puede o no puede vincularse a un producto físico”. Santesmanes (2017) considera: “Un servicio es la aplicación del esfuerzo humano o mecánico a personas animales u objetos”.

Tumino y Poitevin (2012) esbozan una conveniente compilación de acepciones sobre el término servicio:

- Sangüesa, Mateo, e Ilzarbe (2006) señalan tres cuestiones que hacen particular la evaluación de la calidad de un servicio (p. 171,172)
- Su inmaterialidad ya que es imposible emitir un juicio sin antes haber recibido el servicio.
- El cliente forma parte del proceso.
- El cliente puede realizar un juicio sobre el servicio recibido.

Muñoz (2009, p. 2) agrega elementos característicos de un servicio:

- El valor que un cliente le asigna será subjetivo, por ello para investigar sobre este tema se realizan encuestas de opinión.
- La interacción entre el prestador del servicio y el cliente es mucho más fluida y la relación que allí se genera permitirá retener o no a los clientes.
- El servicio se ofrece al mismo tiempo que se consume.
- El servicio debe adecuarse al cliente que lo está recibiendo en ese momento, de allí la importancia de la autonomía de la que disponga el empleado para realizar la prestación.

Camisón, Cruz, y González (2006, p. 894, 895) hablan de 4 características intrínsecas de los servicios que hacen que su evaluación se vuelva difícil:

- **Intangibilidad**, debido a esta característica presenta mayores dificultades para ser especificado por lo tanto presenta mayor riesgo.

- **Heterogeneidad**, los resultados posibles pueden variar según el cliente, según el día y la situación dada, afectando la calidad y su evaluación.
- **Inseparabilidad**, servicio, producción y consumo se realizan al mismo tiempo.
- **Carácter perecedero**, los servicios se consumen al mismo tiempo que se producen.

Según Quijano (2004) y Malcolm (1999, citado en Botero & Peña, 2006, p. 219), un cliente puede evaluar la calidad de un servicio pensando en cinco factores:

- **Elementos tangibles**, Todo lo que pueda observar y tocar: instalaciones y su mantenimiento, equipamiento, presentación del personal.
- **Cumplimiento de promesa**, si recibe fehacientemente el servicio que contrató.
- **Actitud de servicio**, la atención y escucha que recibe y la resolución de problemas emergentes. Un mal trato perjudica la percepción de la calidad del servicio.
- **Competencia personal**, el cliente califica cuidadosamente la idoneidad de quienes lo atienden, si conocen lo que hacen como para pedir orientación.
- **Empatía**, el contacto, la comunicación y el trato recibido.

La calidad de servicio puede ser conceptualizada desde múltiples miradas, es decir que presenta una heterogeneidad de aportes. Debe estar fundamentada en las percepciones que los clientes tienen del servicio. Por lo tanto, la calidad del servicio es lo que el cliente percibe. Allí radica la relatividad de este concepto. Si el servicio iguala o supera la expectativa inicial será considerado un buen servicio, y creará una situación de lealtad del cliente, mientras que será catalogado de baja calidad cuando el cliente no esté satisfecho con la prestación (Camisón, Cruz, & González, 2006, p. 895,896)

Se destaca la puntualidad y el trato dado a los clientes como aspectos importantes de la calidad de servicio. Por ello dentro de la definición de calidad los ingredientes usuales para los servicios son: características, comportamiento, competitividad, rapidez, cortesía, capacidad de proceso, ausencia de errores, conformidad con estándares y procedimientos (Juran, 1996, p. 65,66)

La calidad del servicio constituye para muchas organizaciones una cualidad que les permite diferenciarse y cautivar a sus clientes, adquiriendo relevancia como variable diferenciadora que incide sobre las decisiones de los consumidores y sobre los resultados de un negocio. Para otras organizaciones la calidad en el servicio es un fin directo para satisfacer las necesidades, preocupaciones y requerimientos de la ciudadanía, como es, por definición, el caso de los servicios públicos. (Peralta, 2006, p. 196)

La calidad del servicio es la percepción que tiene un usuario acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas de la experiencia de servicio. La calidad del servicio constituye la diferencia o discrepancia que existe entre los deseos de los usuarios y la percepción del conjunto de elementos cuantitativos y cualitativos de un producto o servicio principal. (Horovitz, 2000, p. 198)

Para otorgar un servicio de calidad se tienen que solucionar varios aspectos del funcionamiento organizacional. Además de la discrepancia, que puede darse entre las expectativas de servicio y el servicio percibido, es posible encontrar discrepancias en el operar de la organización que explican la ocurrencia de esta brecha. La primera discrepancia es la diferencia entre lo que esperan los clientes y lo que los directivos creen que esperan los clientes; se trata de una deficiencia fundamental con importantes efectos negativos, ya que si se desconocen cuáles son las expectativas de los clientes, con independencia de los sistemas

que ponga en marcha la empresa, no van a lograr los resultados deseados y se estará lejos de dar un servicio de alta calidad. La segunda discrepancia está ligada a las normas de calidad; es la diferencia entre lo que entiende la dirección sobre las expectativas del cliente y las especificaciones o pautas de calidad. La tercera discrepancia da cuenta de la distancia que existe en muchas organizaciones entre las especificaciones de calidad del servicio y la prestación del servicio, considerando los déficits de infraestructura, recursos humanos, entre otros. La cuarta discrepancia es la deficiencia en la comunicación, la distancia entre lo que se dice al cliente y el servicio que realmente se da, un problema que surge principalmente cuando las personas que hacen promesas a los clientes, por ejemplo, el área de marketing, carecen de comunicación con los otros miembros de la organización que se supone van a satisfacer esas promesas. (Parasuraman, 1999, p. 200)

En lo referente a los Servicios Públicos son aquellos que tienen por finalidad atender las demandas provenientes la sociedad y lograr la satisfacción de sus usuarios a través de las actividades que desarrollan las instituciones del Estado, o bien las entidades privadas que actúan bajo su regulación.

Felgenbaum (citado por Valencia, 2015, p. 32) “El enfoque de la calidad surgió durante la revolución industrial, porque fue allí donde nació el inspector de calidad, sin embargo, fue a inicios del siglo XX cuando se mejoró este aspecto”, este autor enfatiza que el tema de la calidad es de este siglo, en la que se otorga un valor importante, iniciando mejoras. Para llegar a entender a la calidad se tuvieron diversos procesos importantes en las últimas décadas, los mismos que permiten ahora definir a la calidad como una disciplina de la ciencia, según lo menciona Velásquez (citado por Valencia, 2015, p. 33) en el siglo XX la calidad adquiere carácter de disciplina científica, primero apareció el mayordomo de calidad en las empresas entre 1990 – 1991, en 1950 surge el control

estadístico de la calidad y en 1970 – 1980 aparece la gestión de la calidad total ideado por Toyota, con lo que actualmente se tratan los sistemas de la calidad organizacional.

A partir de mediados del siglo XX, cuando la corriente japonesa liderada por Deming, Ishikawa y Taguchi, cambiaron el concepto de la calidad que actualmente es una disciplina científica, la cual está vinculada directamente a la percepción de satisfacción del cliente.

**A. Características de la Calidad del Servicio.** Según Render y Jayzer (citado por Valencia, 2015, p.37) las características se refieren a: Fiabilidad, pronta capacidad de respuesta, cortesía, amabilidad, credibilidad, seguridad, comunicación y comprensión para las necesidades del cliente.

Pone a consideración ocho características que deberían tenerse en cuenta cuando se habla de calidad del servicio, ya que están ligadas estrechamente.

**B. Principios de la Calidad de Servicio.** Para Cárdenas (citado por Basantes, 2017, p. 29) Existen ocho principios básicos que toda empresa debe mantener para ser competitiva: Enfoque al cliente, Liderazgo, Participación del personal, Enfoque de procesos, Enfoque de sistemas, Mejora continua, Toma de decisiones basada en hechos, Relación beneficiosa con proveedores. Al hacer referencia a estos principios de calidad de servicio, se plantea tener en cuenta la información real de las situaciones dadas en las instituciones, hace hincapié en los importante del involucramiento del personal, de los clientes y de los proveedores, en relaciones a largo plazo, que permiten la mejora continua en los procesos del bien o servicio que se brinda.

## **2.2.5. Calidad de servicio educativo en educación superior.**

### **A. Calidad en Educación Superior.**

Existe una cantidad significativa y creciente de información sobre la calidad en educación superior, siendo tema de interés de las políticas nacionales de educación del mundo. En esta amplia base se han identificado trabajos que han marcado el derrotero para la presente investigación.

RIACES (s/f) refiere a la calidad como el grado en el que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a la educación superior cumple con una necesidad o expectativa establecida. En una definición laxa se refiere al funcionamiento ejemplar de una institución de educación superior. Propiedad de una institución o programa que cumple los estándares previamente establecidos por una agencia u organismo de acreditación. Para medirse adecuadamente suele implicar la evaluación de la docencia, el aprendizaje, la gestión, y los resultados obtenidos. Cada parte puede ser medida por su calidad, y el conjunto supone la calidad global. No hay un acuerdo universal sobre lo que es calidad, pero cada vez se mide más en relación con dos aspectos: formación de las personas que terminan el programa, y capacidad de la institución para producir cambios que mejoren esa formación y la planificación de ese cambio, así como la operativización de estrategias para el cambio institucional. La educación no es meramente adquisición de conocimientos, sino también de herramientas, educación multicultural, uso de tecnologías, pensamiento crítico y capacidad de aprender (después de haber obtenido el título) temas nuevos. Los objetivos que se miden en las personas que terminan la carrera no es solamente su formación en las materias centrales, sino su conocimiento en materias periféricas, su motivación para investigar e innovar, y los objetivos de servicio a la comunidad. Estos son algunos de

los factores más utilizados por las agencias u organismos de acreditación. Además, se mide la capacidad de participación de la población (familias, estudiantes y personal) en el proceso de acreditación. (p. 15)

Lo expresado por RIACES se complementa con el artículo de Wanda Rodríguez Arrocho, "El Concepto de Calidad Educativa: Una Mirada Crítica desde el Enfoque Histórico cultural" publicado en la Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación", vol. 10, núm. 1, enero-abril, 2010, p 1-28, que indica: Desde un paradigma de complejidad, la calidad educativa es entendida de forma multidimensional y contextual. Más allá de los índices de matrícula, retención y aprovechamiento académico (éstos últimos la mayor parte de las veces determinados a partir de indicadores primordialmente cognitivos), debe entenderse el carácter multideterminado y dinámico de la calidad. Hace referencia al EFA Global Monitoring Report (2005) que menciona cuatro dimensiones básicas implicadas en la calidad. Estas se remiten a las características de los aprendices (entre las que menciona condiciones de salud y motivación), los procesos educativos (entre los que menciona la formación y competencia de los educadores y la didáctica), los contenidos (en referencia al currículo) y los sistemas mismos (en referencia a la asignación equitativa de recursos y a las prácticas de administración de éstos). La forma en que estas dimensiones interactúan con dinámicas económicas, sociales, políticas y culturales más amplias también debe formar parte de la ecuación mediante la que se pondera la calidad educativa. (Rodríguez, 2010, p.18)

Es pertinente destacar a la calidad de la educación como concepto histórico, al no ser estable ni perenne, puesto que cambia de contenido en cada etapa del desarrollo de la

sociedad humana, se adapta a los cambios, es así que ha migrado de los enfoques estáticos y por tradición a un dinamismo que se impone en la época de la globalización, lo que ha conducido a que las universidades se adapten a nuevas situaciones y exigencias, principalmente sobre su pertinencia y la imprescindible externalización de actividades hacia la sociedad, en razón de poder determinar su impacto.

A propósito, la pertinencia y la calidad, junto a la internacionalización, representan para la UNESCO, los tres aspectos claves que determinan la posición estratégica de la educación universitaria.

El blog “Pertinencia Educativa” puntualiza que el término pertinencia tiene varios sentidos cuando se refiere al contexto educativo. Significa responder a necesidades y expectativas del usuario. En este sentido la pertinencia se entiende como la capacidad del acto educativo de ubicarse en los contextos personales de los estudiantes, ya sea desde los niveles o desde las modalidades. Pertinencia implica el reconocimiento de las condiciones propias de cada niño, niña o joven que accede al sistema para atenderlo desde sus especificidades, condiciones que incluyen sus ambientes sociales y familiares. Son los casos de los pueblos indígenas, las comunidades negras, desplazados, entre otros; o sus situaciones particulares por necesidades educativas especiales o porque sus proyectos de vida demandan propuestas educativas que los valoren.

A la vez significa responder a las necesidades y expectativas de los entornos, sean estos sociales, productivos o familiares. Se entiende entonces por educación pertinente aquella que está en condiciones de aportar a la transformación y desarrollo de las comunidades locales y nacionales, preparar para la inserción en el mundo del trabajo en la medida en que

se articula con el sector productivo y aportar a la construcción de un mundo más justo, más equitativo y comprometido con el ambiente. (Educativa, 2009)

Ante la diversidad de conceptos sobre calidad educativa, se ha considerado a Harvey y Green, en su documento Valoración y Evaluación en Educación Superior, siendo los autores mayormente referenciados en los artículos sobre el tema.

Barrenetxea (2005), citado en Larrauri, Espinosa, y Robles (2015) La conceptualización de Harvey y Green (1993) reconoce abiertamente la condición polisémica del término calidad cuando se aplica a la Educación Superior. En su trabajo seminal, estos autores formularon cinco acepciones diferentes para la misma expresión que a continuación se resumen:

B. La calidad como condición excepcional.

Esta noción interpreta la calidad como algo exclusivo, que se establece en términos absolutos y se atribuye – sin debate – a unas pocas instituciones, o bien la vincula a la excelencia en el sentido de la superación de determinados estándares en los inputs o en los outputs de la Educación Superior: profesores, alumnos, equipamientos científicos, calificaciones de los alumnos, etcétera.

C. La calidad como perfección o consistencia.

Desde este punto de vista la calidad se concibe como la reducción de la probabilidad de los defectos en el producto, hasta su eventual eliminación. Ausencia de defectos y hacer las cosas de manera correcta.

- D. La calidad como adecuación a una finalidad o ajuste a un propósito.

De acuerdo con este planteamiento, el servicio prestado por una IES se considera de calidad siempre y cuando cumpla con las expectativas de algún cliente. Si algo cumple con el fin para el cual ha sido diseñado, entonces es un producto o servicio de calidad.

- E. La calidad como entrega de valor por dinero (value for money).

Aquí, la calidad se describe como eficiencia en el uso de los recursos empleados. La acepción producto de calidad a precio razonable. Es el planteamiento de los agentes financiadores de la Educación Superior y se ha difundido de la mano de la Nueva Administración Pública, Ferlie (2008). Los servicios públicos deben rendir cuentas ante los organismos que los financian y ante los usuarios del servicio.

- F. La calidad como transformación.

La transformación que se sugiere debe entenderse, como el proceso de maduración personal de carácter integral. Transición desde una determinada situación inicial a una situación final cualitativamente diferente y mejor. Harvey y Green lo expresan diciendo que “la educación no es un servicio para el cliente, sino un proceso continuo de transformación de los participantes” (Harvey & Green, 1993, p.24) en el que a éstos les corresponde el papel principal.

Espinosa, Gutiérrez, y Muñoz (2016) adaptan una serie de conceptos de calidad de la educación superior que a continuación se detallan:

**C1:** La calidad consiste en desarrollar las capacidades del estudiante y en posibilitarlo para influir en su propia transformación.

**C2:** La calidad consiste en formar estudiantes capaces de asumir un compromiso social.

**C3:** La calidad consiste en el cumplimiento de los objetivos educativos que ha establecido la universidad.

**C4:** La calidad consiste en satisfacer las expectativas de todos los involucrados en la educación superior.

**C5:** La calidad consiste en satisfacer los requerimientos de las organizaciones donde se colocan los egresados.

**C6:** La calidad consiste en el cumplimiento y la mejora de estándares establecidos.

**C7:** La calidad consiste en conseguir trabajar con eficiencia: que la universidad cumpla con sus funciones, pero al menor costo posible.

Los siete conceptos de calidad son agrupados en tres componentes o dimensiones que se caracterizan por la forma de entender la calidad:

- Poder transformador de la educación universitaria
- Expectativas de los involucrados
- Consecución de los objetivos de la organización

Se asocia a la primera de las dimensiones con una visión más pedagógica que identifica la calidad con el poder transformador de la educación; la segunda dimensión está relacionada con la satisfacción de las expectativas de las partes involucradas: estudiantes, empleadores, etc.; y la tercera dimensión hace referencia a la eficacia y la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos y la misión de las universidades.

La UNESCO en la Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción, aprobada por la Conferencia Mundial de Educación Superior del 9 de octubre de 1998 donde encontramos las principales orientaciones

sobre el tema, el Artículo 11 Evaluación de la Calidad establece:

- La calidad de la enseñanza superior es un concepto pluridimensional que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario. Una autoevaluación interna y un examen externo realizados con transparencia por expertos independientes, en lo posible especializados en lo internacional, son esenciales para la mejora de la calidad. Deberían crearse instancias nacionales independientes, y definirse normas comparativas de calidad, reconocidas en el plano internacional. Con miras a tener en cuenta la diversidad y evitar la uniformidad, debería prestarse la atención debida a las particularidades de los contextos institucional, nacional y regional. Los protagonistas deben ser parte integrante del proceso de evaluación institucional.
- La calidad requiere también que la enseñanza superior esté caracterizada por su dimensión internacional: el intercambio de conocimientos, la creación de sistemas interactivos, la movilidad de profesores y estudiantes y los proyectos de investigación internacionales, aun cuando se tengan debidamente en cuenta los valores culturales y las situaciones nacionales.
- Para lograr y mantener la calidad nacional, regional o internacional, ciertos elementos son especialmente importantes, principalmente la selección esmerada del personal y su perfeccionamiento constante, en particular mediante la promoción de planes de estudios adecuados para el perfeccionamiento del personal universitario, incluida la metodología del proceso

pedagógico, y mediante la movilidad entre los países y los establecimientos de enseñanza superior y entre los establecimientos de educación superior y el mundo del trabajo, así como la movilidad de los estudiantes en cada país y entre los distintos países. Las nuevas tecnologías de la información constituyen un instrumento importante en este proceso debido a su impacto en la adquisición de conocimientos teóricos y prácticos. (UNESCO, s.f.)

Esta definición proporcionada por la UNESCO ha servido para encuadrar las políticas nacionales de la calidad en educación superior. En la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria, Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU encontramos que: La Política institucionaliza el proceso de reforma y permite ofrecer una lectura de conjunto respecto del fundamento y contexto, el objetivo general, los principios, pilares y lineamientos, así como las acciones estratégicas e instancias responsables en el aseguramiento de las condiciones de calidad educativa universitaria en todo el país.

Reconoce la importancia de la educación para garantizar el crecimiento y el desarrollo, donde el desempeño educativo es fundamental para reducir las brechas educativas con otros países. La educación se extiende en la mejora de la equidad social, la salud, la participación política y los efectos del crecimiento de la población en las ciudades.

A propósito, en esta norma se señala a la calidad como la búsqueda de la excelencia a través del esfuerzo continuo que se hace visible en la eficiencia de los

procesos, la eficacia de los resultados y la congruencia y relevancia de estos procesos y resultados con las demandas y expectativas sociales (MINEDU, 2015, p. 13)

Definición de calidad educativa: Según se cita en el Informe 2012 Aseguramiento de la Calidad en Iberoamérica. Educación Superior, la Calidad en la Educación Superior. La calidad educativa puede ser definida como el grado de ajuste entre las acciones que una institución, programa académico o carrera pone en marcha para dar cumplimiento a las orientaciones emanadas desde su misión y propósitos institucionales y los resultados que de estas acciones obtiene. (Lemaitre & Zenteno, 2012, p. 97)

Esta definición es asumida por la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria - Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU (p. 32). Es de entender que existe calidad en una institución de educación superior, cuando cumple con su misión y sus propósitos institucionales. Viene a lugar efectuar la siguiente diferenciación: En el ámbito de los negocios la calidad se define desde la satisfacción del cliente o del consumidor, sin embargo, en el ámbito de la educación debe definirse desde los fines que persigue.

Los propósitos institucionales constituyen el compromiso formal que establece la universidad con el conocimiento, el desarrollo del país y la formación integral de los estudiantes y; en ese sentido, éstos se guían por las demandas provenientes de la sociedad, expresadas en términos de oferta y demanda del mercado laboral, la comunidad académica y de

expertos, y la problemática social y política del contexto en el que operan; así como por las demandas institucionales que se establecen en relación a sus referentes históricos institucionales, a su razón de ser (visión y misión), y a su factor diferenciador respecto al resto de instituciones educativas universitarias.

En el Sistema Universitario, la búsqueda institucional de la universidad por la calidad es constante y colectiva en aras de la excelencia en la provisión del servicio educativo superior universitario. Para ello, el Estado, luego de establecer condiciones básicas de calidad, desarrolla normativa para su cumplimiento e incentivos para su mejora continua y el reconocimiento de estándares internacionalmente aceptados como de alta calidad, que puedan acompañar el desarrollo institucional de la universidad y constituir un mercado académico competitivo. La competitividad se mide a través de evaluaciones e indicadores claros y confiables, los mismos que son accesibles a toda la sociedad y permiten una reflexión e innovación constante del Sistema Universitario. (MINEDU, 2015, p. 33)

En el documento base “Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria del SINEACE”, de octubre del 2016, sobre la calidad de la educación superior universitaria expresa: Existe consenso en señalar que la educación es un derecho humano fundamental y un bien público irrenunciable, sin embargo, no resulta fácil ensayar una definición sobre qué entender por calidad, al ser un concepto que en sí mismo puede tener múltiples acepciones. En la Ley 28044, Ley General de Educación (LGE), se establece calidad educativa como “el nivel

óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida”. Presenta la calidad en educación como el nivel óptimo de formación y requisito para ejercer la democracia y alcanzar el desarrollo, determinando la responsabilidad que tiene el Estado de brindarla a todos los estudiantes.

En ese mismo sentido, la OREALC/UNESCO concibe la calidad en educación como un medio para que el ser humano se desarrolle plenamente, y gracias a ella crezca y se fortalezca como persona que contribuye al desarrollo de la sociedad transmitiendo y compartiendo sus valores y su cultura. A su vez, reconoce que, si bien la calidad educativa es una aspiración común, existe una diversidad de significados.

Asimismo: Concibe la evaluación de la calidad como un proceso formativo que ofrece a las instituciones oportunidades para analizar su quehacer, introducir cambios para mejorar de manera progresiva, permanente y sostenida, fortalecer su capacidad de auto regulación e instalar una cultura de calidad institucional a través de la mejora continua.

#### **2.2.6. Dimensiones de la Calidad de Servicio Educativo.**

Las dimensiones de la calidad de servicios educativos son:

##### **A. Elementos Tangibles.**

Es la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para la comunicación. En esta dimensión se toma en cuenta todo lo relacionado con la infraestructura, equipos y colaboradores involucrados en el servicio de calidad que la institución brinda a sus clientes. Colmenares y Saavedra (citado por Flores, 2017, p.24)

B. Fiabilidad.

Es la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable. Fiabilidad se da cuando las instituciones logran realizar el servicio de decir se da, cuando hay la confianza en el funcionamiento o comportamiento del servicio que recibe. Parasuraman, Zeithaml, y Berry (citado por Rivera, 2016, p.38)

C. Capacidad de respuesta.

Es la buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito. Se da cuando ante situaciones diversas que se presenten el servicio educativo que brindan las instituciones, estas tienen los colaboradores la buena voluntad para ayudar a los estudiantes, de forma que brindan una rápida solución a los imprevistos que se presentan. (Schiffman & Lazar, 2001)

D. Seguridad.

Es la capacidad de inspirar confianza y cortesía sobre el manejo de los conocimientos que permitan brindar un servicio seguro. Flores (citado por Flores, 2017, p.24). Seguridad es el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza. Se basa en la capacidad de los colaboradores de la institución para brindar con acierto y transmitir confianza en el servicio que brindan a los clientes. Castillo (citado por Valencia, 2015, p. 45)

E. Empatía.

Es la capacidad de brindar cuidado y atención al cliente. Se entiende por la forma como las instituciones ofrecen su servicio educativo y generan buena relación con sus clientes al intentar entenderlos en diferentes aspectos según sea la necesidad del estudiante. (Valencia, 2015, p. 45)

### **2.2.7. Percepción**

La percepción se da después de recibir el bien o servicio, la percepción es la valoración que otorga el cliente al evaluar los servicios de la empresa, está altamente relacionadas con las dimensiones de la calidad del servicio como seguridad, elementos tangibles, empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta.

La percepción, es la opinión del cliente por la experiencia del servicio recibido de la empresa, Flores (citado por Flores, 2017, p. 23) “la percepción es la valoración que se le otorga a un usuario sobre el servicio brindado por una organización”. La percepción es lo que supone el cliente respecto al servicio recibido, determinado por las diferentes características de la forma como le brindaron el servicio educativo, esto lo referencia Parasuraman, Zeithaml, y Berry “definieron las percepciones como las creencias que tienen los consumidores sobre el servicio recibido. El cliente está influido por el resultado del servicio, pero también por la forma en que lo recibe, reflejado en una serie de elementos que conforman la experiencia de servicio” (citado por Chávez, Quezada, & Tello, 2017, p. 32). Zeithamí y Bitner (citado por Peña, 2015, p. 32) “Definen las percepciones como la forma en cómo perciben los clientes el servicio, cómo valoran cuando han experimentado un servicio de calidad o si están 30 satisfechos”. Definen a las percepciones como la manera en que aprecian los clientes el servicio de educación recibido. Schiffman y Kanuk (citado por Ros, 2016, p. 50) mencionan:

Los componentes de la percepción son las sensaciones y los inputs internos. Las sensaciones se definen como una respuesta inmediata y directa a un estímulo simple que proviene del medio externo y se lleva a cabo a través de los órganos sensoriales relacionados con los cinco sentidos. Los inputs internos provienen del propio individuo y son las necesidades, las motivaciones y la experiencia previa.

Se entiende a la percepción como aquella que se extrae de las emociones generadas en cada cliente, con propias motivaciones.

#### **2.2.8. Percepción de la calidad de los servicios.**

El concepto de calidad de servicio ha sido objeto de múltiples discusiones en el ámbito académico y empresarial, pero se admite generalmente, que la calidad en los servicios debe estar basada en las percepciones que los clientes tienen del servicio (Grönroos, 1990; Zeithalm, Parasuraman, & Berry, 1993). En esa línea, Parasuraman et al. (1993) definen la calidad de servicio como el juicio global del consumidor acerca de la excelencia o superioridad global del producto, a su turno Grönroos (1994, p.37) subraya que “La calidad es lo que el cliente dice que es a partir de su percepción”.

Así mismo para Camisón, Cruz, & Gonzáles (2006, p. 896) manifiestan que:

La calidad de servicio no es un concepto absoluto, sino relativo, que viene determinado por la diferencia existente entre las necesidades y expectativas que el consumidor tiene (calidad deseada o esperada) y el nivel al cual la empresa consigue satisfacerlas (calidad realizada).

Uno de los mayores temas por resolver para la variable es su modelo de medición, pues “a diferencia de la calidad en los productos que puede ser medida objetivamente a través de indicadores tales como duración o número de defectos, la calidad en los servicios es algo fugaz que puede ser difícil de medir”. (Parasuraman et al. como se cita en Duque, 2005, p.68)

Agrega Grönroos (como como se cita en Duque, 2005) “La propia intangibilidad de los servicios origina que éstos sean percibidos en gran medida de una forma subjetiva” (p.68).

**A. Medición de la calidad de servicios.** El problema de objetividad en la medición de la calidad de servicios es resuelto inicialmente por Parasuraman et al. (1985) por la percepción, que es el que más se ajusta al análisis, pues las percepciones “son las creencias que tienen los consumidores sobre el servicio percibido”. (Duque, 2005, p.68)

Por un lado, Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1985), afirman que la calidad del servicio se produce entre la interacción entre un cliente y los elementos de la organización de un servicio y determinan tres dimensiones de la calidad:

- Calidad física, que incluye los aspectos físicos del servicio
- Calidad corporativa, que afecta la imagen de la empresa
- Calidad interactiva, que refiere la interacción entre los colaboradores y el cliente y entre clientes.

De otro lado, Grönroos (1990) al referirse a calidad de servicio, considera como una variable de percepción multidimensional y tiene dos componentes; dimensión técnica (de resultado) y dimensión funcional (de proceso). Estas dos dimensiones el autor los relaciona con la imagen corporativa ya que esta puede determinar aquello que se espera del servicio prestado por la organización.

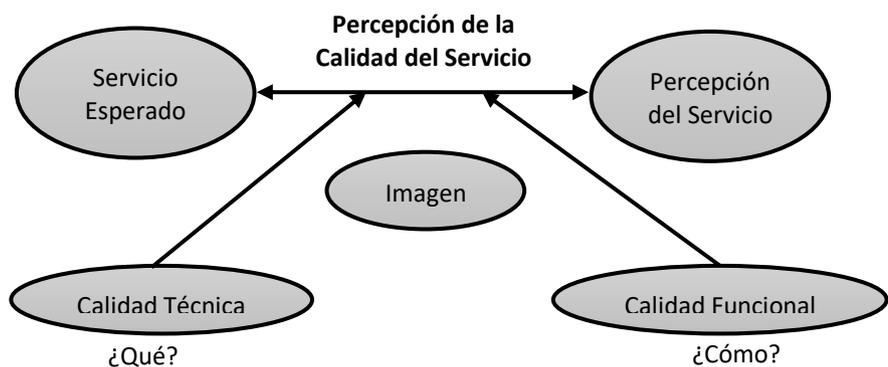
En la línea de Druker (1990), la mayoría de los clientes utilizan las siguientes dimensiones para evaluar la calidad del servicio:

- Fiabilidad
- Seguridad
- Capacidad de respuesta
- Empatía
- Intangibilidad
- Interacción Humana

Por su lado Cronin y Taylor (Como se cita en Duque, 2005, p.74) plantearon una escala similar a SERVQUAL al que denominaron SERVPERF basada exclusivamente en la valoración de las percepciones, argumentando que el SERVQUAL no presentaba mucho apoyo teórico y evidencia empírica como base para medir la medición de calidad de servicio percibida. En suma, la escala es la misma (Duque, 2005), lo que varía es el enfoque de evaluación principalmente.

Basados en las dimensiones discutidas se conocen dos escalas más representativas, el Nórdico y Americano planteadas por Grönroos (1985)

- B. Escuela Nórdica.** Conocido también como “modelo de la imagen” fue elaborado por (Grönroos, 1994, p.37) y plantea que la calidad percibida por los clientes, tiene dos dimensiones; “una dimensión técnica o de resultado y una dimensión funcional o relacionada con el proceso” y el cliente está influido por el resultado del servicio, por la forma en que lo recibe y la imagen corporativa. Todo ello estudia transversalmente las diferencias entre servicio esperado y percepción del servicio.



**Figura 2.** Modelo Nórdico

Fuente. Tomado de Grönroos, 1985, p.37.

- C. Escuela Americana.** El modelo de la escuela americana fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml, y Berry al que se

denominó SERVQUAL, que es uno de los planteamientos más utilizados junto al SERVPERF. Los autores luego de investigaciones y evaluaciones realizadas con base en el concepto de calidad de servicio percibida elaboraron un instrumento SERVQUAL orientado a cuantificar la calidad de servicio. El método en base a una medición por separado de expectativas y percepciones logra la medición de la calidad de servicio, inicialmente planteado en base a 10 dimensiones, reduciéndose posteriormente a 5, quedando los siguientes criterios:

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

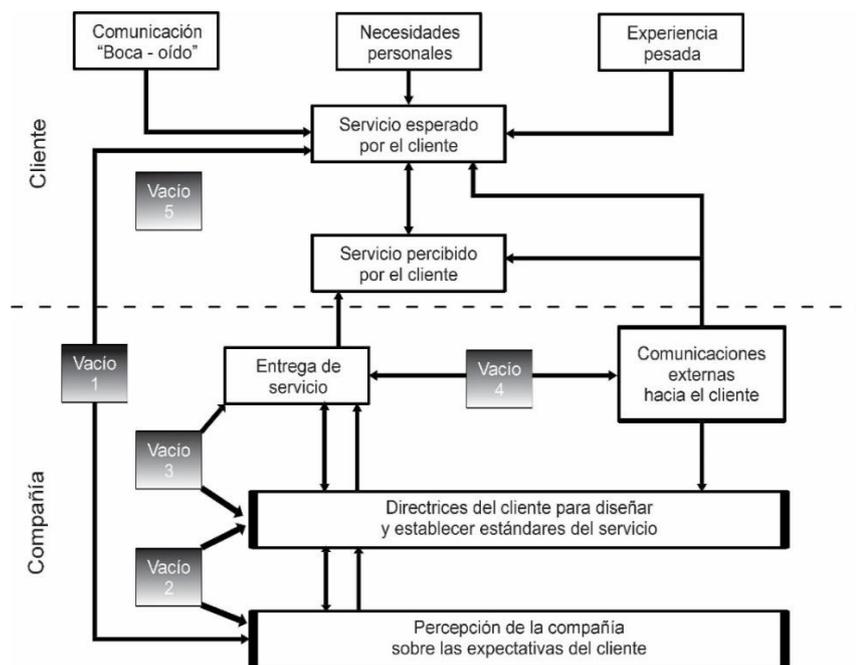
Pero también se tiene en cuenta la existencia de unos vacíos, diferencias o gaps en el proceso de medición que influyen en las percepciones del cliente y se tiene que analizar cuando se desea mejorar. Estos vacíos se definen como: “una serie de discrepancias o deficiencias existentes respecto a las percepciones de la calidad de servicio de los ejecutivos y las tareas asociadas con el servicio que se presta a los consumidores” Parasuraman et al. (Como se cita en Duque, 2005, p.72)

En el SERVQUAL como lo presenta Duque (2005) “con el estudio de los cinco *gaps*, analiza los principales motivos de la diferencia que llevaban a un fallo en las políticas de calidad de las Organizaciones”. Los vacíos identificados en la figura constituyen el origen del problema de calidad de servicio y se resume en lo siguiente:

*Gap 1:* Diferencia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos, *Gap 2:* Diferencia entre las

percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad, Gap 3: Diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio, Gap 4: Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa, Gap 5: Diferencia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio. (Duque, 2005, p. 73)

En realidad, se producen solo cuatro vacíos, pues el quinto es consecuencia de las desviaciones anteriores y constituye la medida de la calidad de servicio.



**Figura 3.** Modelo SERVQUAL

Fuente: Tomado de Duque (2005)

Por otro lado, investigaciones serias como la de Capelleras y Veciana (2001) han optado por adecuar la escala de medida SERVQUAL al servicio universitario. Según este autor, aunque tanto este instrumento como la escala posterior SERVPERF fueron concebidos como medidas genéricas de la calidad de servicio percibida por los clientes, en las investigaciones más recientes parece haberse generalizado la opinión de que distintos negocios de servicios tienen

diferentes factores críticos o determinantes de la calidad, tal como lo señalan Carman (1990) y Barbakus y Mangold, (1992), citados en Capelleras (2001, p.93).

### **2.2.9. Métodos de Evaluación de la Calidad de Servicios Educativos**

Para evaluar la calidad de servicios educativos se requiere que el cliente, es decir el estudiante tenga claro las expectativas con las que llega a la universidad, ya que, al recibir el servicio prestado por la casa de estudios, el estudiante podrá diferenciar la percepción del servicio educativo con la expectativa que tenía. a) El cliente es el único juez de la calidad del servicio educativo. En nuestro caso el estudiante es el cliente y hay que atender sus necesidades en el servicio educativo que recibe, estableciendo procesos que permitan la retroalimentación de la información brindada. b) El cliente es quién determina el nivel de excelencia del servicio y siempre pedirá más. Es decir, el estudiante con su opinión determinar la calidad del servicio educativo y siempre estará expectante por mejoras continuas. c) La empresa debe dar a conocer al cliente lo que ofrece como servicio post-venta. La universidad debe brindar información de los mecanismos a seguir por parte del estudiante cuando se no siente satisfecho con el servicio educativo que recibe. d) La empresa debe saber manejar las expectativas del cliente y comparar en todo momento la realidad del servicio con las expectativas del cliente. La universidad al conocer las expectativas del cliente podrá comparar con el real servicio educativo que ofrece. e) Si bien la calidad del servicio es en parte subjetiva, depende de cada estudiante establecer sus parámetros en el servicio de calidad del servicio educativo que recibe. f) Hay que aspirar a la excelencia de la calidad, la universidad tendrá firmes propósitos de constancia en la excelencia de la calidad del servicio educativo que ofrece a los estudiantes. g) El cliente debe saber hasta dónde llegar; el estudiante debe conocer hasta donde puede exigir. h) El cliente sólo va a ver lo malo, por lo que se entiende que lo diga el

estudiante es usualmente negativo. Grönroos (citado por Sanchez, 2002) la calidad percibida se determina “por la diferencia entre la calidad esperada y de calidad con experiencia”.

#### **A. Calidad Educativa.**

La calidad educativa ha evolucionado a través del tiempo con la necesidad de las instituciones prestadoras del servicio por ofrecer excelentes servicios acordes a las actuales exigencias del mercado, y esto plantea ahora en la relación de lo que el estudiante espera o desea recibir respecto a lo que recibe, es decir, lo real y se da de acuerdo a las situaciones específicas en cada realidad.

Existen diferentes definiciones de calidad educativa, para Oreal Unesco (citado por Fernández, 2017, p. 32) manifiesta que la calidad educativa como algo importante del derecho universal a la educación, debe ofrecer y garantizar el pleno desarrollo de las múltiples potencialidades de cada persona a través de diferentes experiencias educativas y las características de cada uno de los estudiantes. Es que se debe tener en cuenta las características de cada educando, evidenciando un nuevo enfoque de la actual calidad educativa que buscan ofrecer las instituciones.

#### **B. Evaluación de la Calidad Educativa.**

Cuando se evalúa la calidad educativa, la mejor alternativa consiste en solicitar a los usuarios que den respuesta a un conjunto de preguntas, así se podrá conocer su opinión y permitirá tener una noción cercana de lo que realmente esperan del servicio que reciben, así como aproximarse al nivel de conformidad con relación a éste. Para ello se elabora un cuestionario que debe incluir las dimensiones, preguntas o aseveraciones que coadyuven con el fin.

Cabe precisar, que la evaluación de la calidad es distinta de la medición: la primera se expresa en términos cualitativos a diferencia de la segunda, que se establece cuantitativamente. Una evaluación hace uso de la medición, pero va más allá, emite un juicio de valor como consecuencia del análisis profundo de los aspectos involucrados. Dicho juicio se expresa en textos, que explicitan la apreciación del par evaluador. (SINEACE, 2017, p. 24)

A decir de Álvarez y Topete (1997) citado por (Álvarez, Chaparro, & Reyes, 2014) los procesos de evaluación suelen utilizar una variedad de métodos y técnicas, como son: Medición directa: evaluación de estudiantes, docentes, investigadores, administradores.

Uso de indicadores y estándares de calidad obtenidos por procesos estadísticos y de consenso mediante mediciones cualitativas observables vinculadas con las relaciones entre las variables de organización y estructura, ambiente interno, relaciones, insumos, procesos y productos. Valoración de metas preestablecidas por los actores en horizontes de tiempo definido. Evaluación por pares o expertos, que puedan seguir cualquiera de los métodos mencionados.

Por otro lado, Tumino y Poitevin (2012), aportan al tema de medición de la calidad educativa:

La medición de la calidad dentro del ámbito universitario debe enfrentar difíciles problemas tales como la falta de consensos a la hora de definir los indicadores de ejecución y definir la calidad con la que se desarrollará íntegramente a los estudiantes y docentes, aspectos difíciles de evaluar (Tobón, Rial, Xarretero, & García, 2006).

Comúnmente se suele utilizar una escala de medida para evaluar la calidad del servicio en función de un conjunto de atributos representativos. Existe una escala, conocida como

SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) que, desde su aparición a finales de los años ochenta, se ha convertido en una de las medidas más populares de la calidad de servicio. Este instrumento mide la calidad de servicio como diferencia entre las percepciones y las expectativas de los usuarios de los servicios y ha sido aplicada en un gran número de investigaciones que abordaron la prestación de servicios con características diferentes. No obstante, varios estudios han cuestionado la validez de dicha escala y han detectado ciertos problemas relacionados no solo con la definición sino también con la operacionalización, la generalidad y las propiedades psicométricas de la misma (Buttle, 1996, citado en Capelleras y Veciana, 2004).

Martínez (2009) considera que las buenas evaluaciones son necesarias para apoyar los esfuerzos de mejora, pero debe evitarse el error recurrente de desarrollar evaluaciones inadecuadas que podrían tener consecuencias negativas graves y que los profesionales preocupados por la educación deberían tratar de evitar. Por su parte, Lepeley (2004, p.36), opina que: Cuando se trata de evaluación de la calidad, utilizar instrumentos de medición simples, con los que los encuestados se sientan cómodos, resulta ser una práctica muy recomendable, dado que las teorías e instrumentos complejos incrementan los esfuerzos y desvirtúan el interés en evaluar y mejorar.

Capelleras y Veciana (2004) han optado por adecuar la escala de medida SERVQUAL al servicio universitario. Según estos autores, aunque tanto este instrumento como la escala posterior SERVPERF fueron concebidos como medidas genéricas de la calidad de servicio percibida por los clientes, en las investigaciones más recientes parece haberse generalizado la opinión de que distintos negocios de servicios

tienen diferentes factores críticos o determinantes de la calidad, tal como lo señalan Carman, (1990) y Barbakus y Mangold (1992), citados en Capelleras y Veciana (2001, p. 93). Para completar referimos a De Vincenzi (2013, p. 80,81) En su trabajo de investigación adopta la noción de calidad educativa propuesta por IESALC / UNESCO (González & Galindo, 2004) definida como “la adecuación, coherencia, consistencia y pertinencia entre la intencionalidad o superestructura, la organización o estructura y las condiciones de trabajo o infraestructura de una universidad”.

La definición contempla tres dimensiones en el análisis estructural de una universidad:

- **La superestructura**, refiere al núcleo rector de una institución. Incluye misión, visión, objetivos, finalidades, perfil del egresado y modelo educativo.
- **La estructura**, refiere a la organización académica de la institución y a los actores (alumnos y profesores) del proceso educativo. Incluye los planes de estudio, las líneas y proyectos de investigación, las acciones de extensión y transferencia y de difusión de conocimiento.
- **La infraestructura**, alude a los recursos materiales, financieros y servicios (acervo bibliográfico, cómputo, otros).

Esta definición supone, además, la valoración de cuatro criterios categóricos:

- **Adecuación**, permite detectar las tendencias de desarrollo y capacidad de cambio que ha tenido la institución en su trayectoria académica para adecuarse a su contexto social histórico y actual.
- **Coherencia**, refiere a la relación que existe entre los elementos constitutivos de cada dimensión institucional

(superestructura, estructura e infraestructura) y entre dimensiones.

- **Consistencia**, refiere a la estabilidad, duración y solidez de los procesos y acciones institucionales.
- **Pertinencia**, refiere a la relación entre los resultados alcanzados y el proyecto institucional.

### C. Satisfacción estudiantil.

La calidad de los servicios educativos puede también ser medido a través de la satisfacción estudiantil, que está estrechamente relacionada con la actitud, la motivación, y las necesidades de cada estudiante, al querer recibir un servicio de calidad educativa acorde con su percepción del servicio y la expectativa generada por diversas situaciones previas. (Tello, 2015)

Así también plantea Terriquez et al. (2015) “La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos”, por lo cual se hace imprescindible conocer la satisfacción del estudiante mediante sus opiniones respecto a la infraestructura, equipos, transacciones, respuesta a sus inquietudes, capacidad de respuesta de la universidad, manifiestan la importancia de determinar la opinión del estudiante universitario, la que debe ser medida de manera periódica y constante cuyas opiniones permitan a la entidad conocer las posibles acciones de mejoras ya que las universidades deben su existencia a los estudiantes y si ellos se sienten seguros y confiados con el servicio que realizan, continuaran haciendo uso de los servicios de post grado y recomendar a otras personas.

También se entiende que la satisfacción estudiantil tiene que ver con los sentimientos de los estudiantes en lo relacionado a su entidad al intentar satisfacer sus necesidades

educativas, ya que para Mejías y Martínez, es "El nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción sobre el cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos". (citado por Tello, 2015, p.21)

#### **2.2.10. Método SERVQUAL.**

En el ámbito de la educación, el modelo SERVQUAL es una herramienta que permite medir la calidad del servicio a través de la brecha que se obtiene al poner a la variable percepción frente a la expectativa. Otra forma de análisis que también se puede realizar es la calidad ponderada con el modelo SERVQUAL en la que se tiene en cuenta la puntuación ponderada que toma el promedio de los pesos asignado por los clientes (estudiantes) y se calcula del siguiente modo:

**La fórmula es:  $C = P - E$**

Dónde:

C = calidad

P = percepción

E = expectativas

**Fórmula:  $CP = (P - E) * PPD/100$**

Dónde:

CP = calidad ponderada

P = percepción

E = expectativas

PPD=Promedio de los pesos asignados a las dimensiones

Para Colmenares y Saavedra (2007) existe diferencias entre expectativas y percepción y se pueden dar de estas tres formas:

$P > E$  ----- Significa alto nivel de calidad

$P = E$  ----- Significa modesto nivel de calidad

$P < E$  ----- Significa bajo nivel de calidad

Específicamente el modelo SERVQUAL consiste un test que sirve para conocer la percepción del servicio recibido, tomando en cuenta a las cinco dimensiones que se definen a continuación:

**A. Elementos tangibles.**

Es la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para la comunicación. En esta dimensión se toma en cuenta todo lo relacionado con la infraestructura, equipos y colaboradores involucrados en el servicio de calidad que la institución brinda a sus clientes. Colmenares y Saavedra (citado por Flores, 2017, p.24)

**B. Fiabilidad.**

“Es la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable. Fiabilidad se da cuando las instituciones logran realizar el servicio es decir se da, cuando hay la confianza en el funcionamiento o comportamiento del servicio que recibe”. Parasuraman, Zeithaml, y Berry (citado por Rivera, 2016, p.38)

**C. Capacidad de respuesta.**

Es la buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito. Se da cuando ante situaciones diversas que se presenten el servicio educativo que brindan las instituciones, estas tienen los colaboradores la buena voluntad para ayudar a los estudiantes, de forma que brindan una rápida solución a los imprevistos que se presentan. Schiffman (2001)

**D. Seguridad.**

“Es la capacidad de inspirar confianza y cortesía sobre el manejo de los conocimientos que permitan brindar un servicio seguro”. (Flores, 2017, p.24).

Seguridad también es:

El conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza. Se basa en la capacidad de los colaboradores de la institución para brindar con acierto y transmitir confianza en el servicio que brindan a los clientes. Castillo (citado por Valencia, 2015, p.45)

**E. Empatía.**

“Es la capacidad de brindar cuidado y atención al cliente. Se entiende por la forma como las instituciones ofrecen su servicio educativo y generan buena relación con sus clientes al intentar entenderlos en diferentes aspectos según sea la necesidad del estudiante”. (Valencia, 2015, p.45)

**F. El modelo de tres componentes.**

Presentado inicialmente en 1994 por Rust y Oliver quienes presentaron una conceptualización no probada pero que fundamenta lo planteado por Grönroos. El modelo tiene 3 elementos: service producto, service delivery y environment, habiendo sido planteado inicialmente para productos tangibles. Duque (2005)



**Figura 4.** Modelo de tres componentes

Fuente: Tomado de Duque (2005)

El modelo SERVQUAL, es una herramienta muy utilizada en diferentes sectores tanto privados como públicos, ya que ha

sido modificado y mejorado, este modelo mide la calidad del servicio al analizar las brechas de las expectativas del cliente con sus percepciones, teniendo en cuenta diferentes dimensiones que están relacionadas a la calidad del servicio que se desea investigar, según Flores (2017, p.23) El modelo SERVQUAL es una herramienta para la medición de la calidad del servicio, modelo que ha sufrido una serie de adaptaciones y mejoras para su aplicación en diversas disciplinas y organizaciones tanto privadas como públicas

Para Castillo, SERVQUAL es una herramienta utilizada para medir la calidad del servicio, que establece una comparación entre las expectativas de los usuarios y las percepciones que experimentan por el servicio recibido (citado por Valencia, 2015, p. 45), es decir define a SERVQUAL como una herramienta que encuentra la calidad del servicio al contraponer a las expectativas frente a las percepciones. SERVQUAL ha sido modificado y mejorado con el tiempo, lo cual permite su aplicación en diferentes sectores.

Pazmiño y Flor (2008, p.44) SERVQUAL es una herramienta para determinar la satisfacción de los clientes de una empresa de servicios, mediante el reconocimiento de la brecha o diferencia existente entre lo que los clientes esperan y lo que reciben. Esta herramienta mediante las brechas puede determinar la satisfacción de los clientes en el servicio recibido.

Por otra parte, Fernández (2017, p. 26) manifiesta que el modelo SERVQUAL está basado en un cuestionario con preguntas estándares que sirven de guía para cualquier tipo de proveedor de servicios y que persigue alcanzar la calidad total de los servicios mediante el análisis de los resultados. Se precisa que el modelo que estamos usando cuenta con

una serie de interrogantes que puede ser aplicado a cualquier tipo instituciones que persiguen dar un servicio de calidad al analizar los resultados que brinda este modelo.

El modelo SERVQUAL es una herramienta que permite medir la calidad del servicio a través de la brecha que se obtiene al poner a la variable percepción frente a la expectativa. Otra forma de análisis que también se puede realizar es la calidad ponderada con el modelo SERVQUAL en la que se tiene en cuenta la puntuación ponderada que toma el promedio de los pesos asignados por los estudiantes.

El Test SERVQUAL, es un cuestionario que sirve para conocer la percepción del servicio recibido, tomando en cuenta a las cinco dimensiones.

#### **2.2.11. Educación.**

Brookover (1964) indica sobre: que en la educación se tiene varias apreciaciones, por ejemplo, algunas se referirían al entrenamiento de las habilidades básicas; otros sobre la formación del carácter o la preparación vocacional. Para una gran mayoría la educación es un proceso de aprendizaje individual, siendo esto determinado por algunas características biológicas del individuo.

La educación concierne a enseñar a los miembros de una sociedad cómo deben actuar ante situaciones diversas, es decir la educación trata sobre el desarrollo y cambios en la conducta humana. Parte de la educación consiste en la transmisión al joven educando de habilidades, creencias, actitudes y aspectos de la conducta que no han adquirido previamente. En grupos de mayor edad particularmente se incluye la sustitución por nuevas ideas, creencias y habilidades de las anteriormente adquiridas. En cualquier caso, la educación es el proceso de enseñanza y

aprendizaje de modelos deseados de conducta humana. Es en esencia un proceso social.

La educación es el medio a través del cual las sociedades se perpetúan. Con el objeto de supervivir una sociedad debe transmitir sus creencias, valores y habilidades y otras formas de conducta predeterminada a sus nuevos miembros, en otras palabras, una sociedad transmite su cultura, con algunos cambios a las nuevas generaciones. De hecho y en el sentido más amplio la educación es sinónimo de socialización. (p. 4)

Asimismo, cita a Margaret Mead que define a la educación como “el proceso cultural, el modo por el cual cada ser recién nacido... se transforma en un miembro pleno de una sociedad humana determinada” (p. 5)

(...) El individuo sigue el modelo cultural de aquellos que lo rodean y enseña a otros su propia interpretación de la conducta que se espera de ellos. El aprendizaje está subordinado a su integración en la sociedad (...) Cuando se organiza el proceso educativo se hace referencia a un sistema de instituciones en las cuales, en forma específica, personas designadas, deben enseñar a los niños y a los jóvenes ciertas pautas de conducta aceptables. Siendo el rol del maestro lo fundamental. (p. 6).

Es innegable el rol que cumple la educación en la formación de capital humano, que incide directamente en la competitividad a través de su indicador principal, la productividad del trabajo, que no es otra cosa que la interacción entre el cúmulo de habilidades de la persona y la eficacia de la institución educativa dónde se capacitó, algunos autores relacionan a dicha eficacia con la calidad de la educación. Un mejor nivel de educación redundará en la presencia de profesionales más competentes, satisfaciendo la demanda productiva y de servicios en el mercado. La inversión educativa impacta en el crecimiento económico y la consiguiente reducción de la tasa de desempleo, a ello se suma la presencia de

la educación superior en la creación de conocimiento a través de uno de sus principales roles, la investigación.

El sistema educativo peruano, a través del Ministerio de Educación del Perú elaboró el Reglamento de la Ley N° 28044 – Ley General de Educación, a través del Decreto Supremo N° 011-2012-ED, en el Artículo 29° del mencionado reglamento señala las Etapas del Sistema Educativo que comprende:

La Educación Básica está destinada a favorecer el desarrollo integral del estudiante, el despliegue de sus potencialidades y el desarrollo de capacidades, conocimientos, actitudes y valores fundamentales que la persona debe poseer para actuar adecuada y eficazmente en los diversos ámbitos de la sociedad. Con un carácter inclusivo atiende las demandas de personas con necesidades educativas especiales o con dificultades de aprendizaje.

La Educación Superior está destinada a la investigación, creación y difusión de conocimientos; a la proyección a la comunidad; al logro de competencias profesionales de alto nivel, de acuerdo con la demanda y la necesidad del desarrollo sostenible del país. La educación superior se imparte en escuelas, institutos superiores, centros superiores de posgrado y en universidades. Los institutos ofrecen programas de formación de maestros y una variedad de opciones de formación técnica en carreras que tienen una duración entre cuatro y diez semestres académicos. Los institutos y escuelas superiores otorgan títulos de profesional, técnico y experto, y también los de segunda y ulterior especialización profesional. Las universidades otorgan títulos de bachiller, maestro y doctor, así como certificados y títulos profesionales, incluso los de segunda y ulterior especialización.

Definición y finalidad (Artículo 116°). La Educación Superior es la segunda etapa del Sistema Educativo Nacional, al que se accede

al concluir la Educación Básica, y consolida la formación integral de las personas, produce conocimiento, desarrolla investigación e innovación y forma profesionales en el más alto nivel de especialización y perfeccionamiento en todos los campos del saber, el arte, la cultura, la ciencia y la tecnología, a fin de atender la demanda de la sociedad y contribuir a la sostenibilidad del país. Debe planificarse de acuerdo con la demanda de competitividad del país con sentido prospectivo.

La Educación superior es impartida en las universidades, institutos y escuelas de Educación Superior que se rigen por su respectiva ley y reglamento. (MINEDU, 2012)

Sobre la educación universitaria, la Constitución Política establece: Artículo 18°. La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica. El Estado garantiza la libertad de cátedra y rechaza la intolerancia. Las universidades son promovidas por entidades privadas o públicas. La ley fija las condiciones para autorizar su funcionamiento. (Tribunal, 2015, p. 21)

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **2.3.1. Calidad.**

Está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente.

### **2.3.2. Calidad de los servicios educativos.**

Es el “nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida”. (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, 2016, p.5).

### **2.3.3. Calidad Educativa.**

Se refiere a los efectos valorados positivamente por la sociedad, respecto del proceso de formación que llevan a cabo las personas en su cultura.

### **2.3.4. Calidad percibida.**

“Es lo que el cliente dice que es a partir de su percepción”.  
(Grönroos, 1990, p.37)

### **2.3.5. Capacidad de respuesta.**

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. (Zeithalm, Parasuraman, & Berry, 1993, p.29)

### **2.3.6. Cliente.**

“El eje de la actividad empresarial, que debe estar enfocada a su satisfacción, por ser quienes finalmente enjuician la calidad del servicio que la empresa les presta. (Camisón, Cruz, & Gonzáles, 2006, p.279)

### **2.3.7. Dimensión.**

Es la característica o atributo de la calidad del servicio, que se utiliza en el modelo.

### **2.3.8. Elementos tangibles.**

Apariencia de las instalaciones físicas, Equipos, personal y materiales de comunicación. (Zeithalm, Parasuraman, & Berry, 1993, p.29)

### **2.3.9. Empatía.**

Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores. (Zeithalm, Parasuraman, & Berry, 1993, p.29)

#### **2.3.10. Estudiante.**

Persona que está formalmente matriculada en un programa de estudios. A menudo se utiliza como alumno. Hay distintos tipos de estudiantes, en función del modelo de enseñanza, de su dedicación temporal, o del plan de estudios en el que se matricula o inscribe. (Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe IESALC, 2006)

#### **2.3.11. Fiabilidad.**

Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. (Zeithalm, Parasuraman, & Berry, 1993, p.29)

#### **2.3.12. Infraestructura y equipamiento.**

Conjunto de recursos materiales que se emplean en los procesos educativos: edificios, aulas, laboratorios, medios informáticos, instalaciones, etc. Desde el punto de vista de la posibilidad real de su utilización por parte de los estudiantes y profesores, en correspondencia con los programas y planes de estudios.

#### **2.3.13. Nivel.**

Es la medida de una cantidad en relación a una escala específica, o indicador que establece diferencias de lo que se estudia.

#### **2.3.14. Percepción.**

Que percibe o es capaz de percibir, se puede definir como un proceso mediante el cual una persona, selecciona, organiza e interpreta los estímulos, para darle un significado a algo.

#### **2.3.15. Satisfacción.**

Sentimientos de placer o decepción de una persona que se generan al comparar el resultado o el desempeño percibido de un producto en relación con sus expectativas. (Kotler & Keller, 2012)

#### **2.3.16. Seguridad.**

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza (posesión de destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio. Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto, credibilidad, creencia, honestidad en el servicio que se provee, inexistencia de peligros, riesgos o dudas). (Zeithalm, Parasuraman, & Berry, 1993, p.29)

#### **2.3.17. Servicio.**

“Cualquier acto o desempeño que una parte ofrece a otra, es esencialmente intangible y no da lugar a tener la propiedad de algo”. (Kotler & Keller, 2012)

#### **2.3.18. Servicio educativo.**

“Proceso que apoya la adquisición y desarrollo de la competencia de los estudiantes a través de la enseñanza, aprendizaje o investigación”. (ISO, 2018, p.7)

#### **2.3.19. Sistema de gestión de calidad.**

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización en cuanto a su calidad. (ISO, 2005)

## **Capítulo III**

### **Hipótesis y Variables**

#### **3.1. Hipótesis**

Siguiendo las cinco dimensiones planteadas por Zeithalm et al. (1993), en la investigación se han formulado seis hipótesis, una general y cinco específicas, en base a la operacionalización de variables.

##### **3.1.1. Hipótesis general.**

El nivel de percepción estudiantil de la Calidad de los Servicios Educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental, Huancayo es medio.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas.**

- La calidad en los elementos tangibles de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019 tiene un nivel medio.
- La calidad en fiabilidad de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019 tiene un nivel medio.
- La calidad en capacidad de respuesta de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019 tiene un nivel medio.
- La calidad en seguridad de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019 tiene un nivel medio.
- La calidad en empatía de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de

Medicina Humana de la Universidad Continental 2019 tiene un nivel medio.

### **3.2. Operacionalización de variables (Matriz de operacionalización de variables)**

La variable descriptiva que fue objeto de medición se denomina Calidad de Servicios Educativos y tiene 5 dimensiones de acuerdo a lo planteado por Zeithalm et al. (1993):

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

**La escala de actitud elaborada a partir de las dimensiones y del método SERVQUAL, tendrá 39 reactivos con 5 alternativas siguientes:**

- Totalmente en desacuerdo (1)
- En desacuerdo (2)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
- De acuerdo (4)
- Totalmente de acuerdo (5)

Así mismo la escala de valoración total fluctuará de 39 a 195 puntos, especificada en la matriz de operacionalización de variables, columna de escala de valoración.

**Tabla 3**

*Operacionalización de variables*

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems/ Indicadores	Escala de valoración	Escala de valoración Total	Instrumento
V1: Calidad de los Servicios Educativos	<p>Calidad de los servicios educativos. Es el “nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida” (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, 2016, pág. 5).</p> <p>Calidad percibida. “Es lo que el cliente dice que es a partir de su percepción” (Grönroos, 1990, p. 37)</p>	<p>Es el puntaje obtenido en la encuesta del Test SERVQUAL la cual muestra las bondades que ofrece un servicio para la satisfacción del usuario.</p>	Elementos Tangibles	<p>1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos e instalaciones físicas</li> <li>• Colaboradores</li> </ul>	<p>Bajo (9 – 20)</p> <p>Medio (21 – 33)</p> <p>Alto (34 – 45)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo (39 – 91)</li> <li>• Medio (92 – 143)</li> <li>• Alto (144 – 195)</li> </ul>	Test SERVQUAL adaptado
			Fiabilidad	<p>10; 11; 12; 13; 14</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución de problemas dados en el servicio</li> </ul>	<p>Bajo (5 – 11)</p> <p>Medio (12 – 18)</p> <p>Alto (19 – 25)</p>		
			Capacidad de respuesta	<p>15; 16,17; 18; 19; 20</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información adecuada</li> <li>• Rapidez en el servicio</li> </ul>	<p>Bajo (6 – 13)</p> <p>Medio (14 – 22)</p> <p>Alto (23 – 30)</p>		
			Seguridad	<p>21; 22; 23</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad en las transacciones</li> <li>• Personal capacitado</li> </ul>	<p>Bajo (3 – 6)</p> <p>Medio (7 – 11)</p> <p>Alto (12 – 15)</p>		
			Empatía	<p>24; 25; 26; 27; 28; 29; 30 31; 32; 33; 34; 35; 36; 37; 38; 39</p>	<p>Bajo (16 – 37)</p> <p>Medio (38 – 58)</p>		

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems/ Indicadores	Escala de valoración	Escala de valoración Total	Instrumento
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención individualizada</li> <li>• Horario de trabajo</li> </ul>	Alto (59 – 80)		

Fuente: Elaboración propia

## **Capítulo IV**

### **Metodología del Estudio**

#### **4.1. Método, tipo o alcance de investigación**

##### **4.1.1. Método.**

Los métodos utilizados en la investigación fueron; en general el método científico, en lo específico los métodos; hipotético deductivo y el análisis.

##### **A. El método científico.**

Es el fundamento metodológico de la investigación realizada, que desde la perspectiva de Ñaupas, Valdivia, Palacios, y Romero (2018) es el emprendimiento humano más trascendental para el desarrollo de la ciencia, tecnología y socioeconómico cultural de una nación y “consiste en el descubrimiento y producción de nuevos conocimientos, sean estos conceptos, categorías, leyes, teorías científicas o tecnologías”. (p.129)

##### **B. Método hipotético deductivo.**

Desde la perspectiva de Bernal (2016), “Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.60).

En esa línea, habiéndose planteado una hipótesis general y cinco hipótesis específicas, se ha pretendido inicialmente falsear las hipótesis planteadas, sin embargo, fueron aceptadas.

C. Método de análisis.

El método se utilizó al descomponer la variable calidad de servicio educativo en sus 5 dimensiones, de manera que la medición de la variable sea más objetiva. Es así que el método consistió en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.

**4.1.2. Tipo o alcance.**

La investigación se tipifica como una investigación básica de alcance descriptivo; es básica pues tiene como finalidad descubrir el nivel de calidad de servicio en la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental, mas no es objetivo de la investigación utilizar esos conocimientos para una mejora o transformación de la calidad, que bien otras investigaciones podrían hacerlo.

En el marco de la investigación básica, la presente tiene un alcance descriptivo o de segundo nivel (Ñaupas et al., 2018), este tipo nivel de investigación comprende la recolección de datos para comprobar hipótesis y responder a preguntas referidas a la situación corriente de los sujetos de estudio.

En el caso que nos ocupa se pretende comprobar hipótesis y responder preguntas referidas a la variable calidad de servicio en la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental.

**4.2. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación es descriptivo simple:

- Busca recoger información actualizada sobre el objeto de investigación. Sirve para estudios de diagnóstico descriptivo, caracterizaciones, perfiles, etc.
- Diagrama M → O

Donde:

- M: Muestra u objeto en que se realizará el estudio.
- O: Observación de la muestra.

### 4.3. Población y muestra

#### 4.3.1. Población.

Al definirse la calidad de los servicios educativos por la percepción de los estudiantes, se ha determinado la población a ser investigada por períodos académicos. Para el 2019-II, la población matriculada es de 859 estudiantes distribuidos por períodos académicos, de los que la mayor cantidad se encuentran en el sexto y séptimo períodos alcanzando un total de 113 estudiantes y la menor cantidad en el primer y catorzavo período académico respectivamente.

**Tabla 4**

*Población de estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana período 2019-II.*

Periodo Académico	Nro. de matriculados
1	8
2	74
3	76
4	124
5	85
6	113
7	113
8	69
9	50
10	39
11	34
12	46
13	27
14	1
<b>TOTAL</b>	<b>859</b>

Fuente. Tomado de los resultados de la determinación de la muestra

### 4.3.2. Muestra.

La determinación de la muestra se realizó a partir de muestreo probabilístico basado en la siguiente fórmula para poblaciones finitas.

$$n = \frac{Z^2 N p q}{E^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

**Donde:**

Z: Coeficiente de confianza (1,96)

N: Población (859)

p: Probabilidad de éxito, satisfacción por el servicio educativo recibido (0,6)

q: Probabilidad de fracaso, insatisfacción por el servicio educativo recibido (0,4)

e: Error de estimación (0,05)

n: Tamaño de la muestra

$$n = \frac{1,96^2 \times 859 \times 0,6 \times 0,4}{0,05^2 (859 - 1) + 1,96^2 \times 0,6 \times 0,4}$$

n = 259 estudiantes

El tamaño de muestra determinado se dividió en estratos por período académico de acuerdo con la tabla presentada donde se muestra una población de 859 estudiantes en la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana, de los que se toma 259 distribuidos proporcionalmente.

**Tabla 5**

*Muestra de estudiantes por período académico.*

Periodo Académico	Nro. de matriculados	Representatividad porcentual	Muestra
1	8	0,9%	2,0
2	74	8,6%	22,3
3	76	8,8%	22,9
4	124	14,4%	37,4
5	85	9,9%	25,6
6	113	13,2%	34,1
7	113	13,2%	34,1
8	69	8,0%	20,8

Periodo Académico	Nro. de matriculados	Representatividad porcentual	Muestra
9	50	5,8%	15,1
10	39	4,5%	11,8
11	34	4,0%	10,3
12	46	5,4%	13,9
13	27	3,1%	8,1
14	1	0,1%	1,0
TOTAL	859	100,0%	259

Fuente: Tomado de los resultados de la determinación de la muestra

#### 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

##### 4.4.1. Técnicas de recolección de datos.

Siguiendo a Ñaupas et al. (2018, p. 273), las técnicas de recolección de datos “son un conjunto de normas y procedimientos para regular un determinado proceso y alcanzar un determinado objetivo”. En la misma línea se utilizó la técnica de la encuesta.

##### 4.4.2. Instrumentos de recolección de datos.

Por su lado los instrumentos son “herramientas conceptuales o materiales, mediante los cuales se recoge los datos e informaciones, mediante preguntas, ítems que exigen respuestas del investigado”. Ñaupas et al. (2018, p.273). Siguiendo al autor, se utilizó el instrumento escala para evaluar la percepción de los estudiantes Test SERVQUAL adaptado.

##### A. Validez y confiabilidad del instrumento.

La validez es el grado en que un instrumento de recopilación de datos mide realmente la variable que pretende medir, la que se efectúa con jueces y testigos (Balestrini Acuña, 2006). Para la presente investigación, la validez fue determinada con la participación de tres expertos, constituido por un experto metodológico y dos expertos temáticos quienes después de las sugerencias para mejorar y las correcciones realizadas procedieron a emitir los resultados finales alcanzando el puntaje máximo de alta validez, y por lo tanto aplicable. Para su puntuación se utiliza los siguientes valores:

**Tabla 6***Puntuación y validez de experto*

Categoría	Valor
Si	1
No	0

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 7***Aspectos a Evaluar*

Indicadores	Criterio	Experto 1	Experto 2	Experto 3
	Está formulado con lenguaje claro y apropiado.			
	Está expresado en conductas observables.			
	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.	1	1	1
1.CLARIDAD		1	1	1
2.OBJETIVIDAD	Existe una organización lógica.	1	1	1
3.PERTINENCIA	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.	1	1	1
4.ORGANIZACIÓN				
5.SUFICIENCIA	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir.	1	1	1
6.ADECUACIÓN				
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.	1	1	1
8.COHERENCIA	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores.	1	1	1
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la medición.			
10.SIGNIFICATIVIDAD	Es útil y adecuado para la investigación.	1	1	1
SUB TOTAL		10	10	10
	PROMEDIO			10

Fuente: Tomado de la ficha de validez de contenido opinión de expertos de la Universidad Continental

B. Confiabilidad del instrumento.

La confiabilidad según Hernández et al. (2014) es el grado en que un instrumento de recopilación de datos produce resultados consistentes y coherentes, o su aplicación repetida al mismo individuo, produce resultados iguales.

La confiabilidad se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right)$$

La tabla muestra los datos necesarios para el cálculo del coeficiente de confiabilidad:

**Tabla 8**

*Resultados del cálculo del coeficiente de confiabilidad de los instrumentos*

Instrumentos	Nº ítems (K)	Sumatoria de las varianzas de los ítems ( $\sum s_i^2$ )	Varianza de la suma de ítems ( $S_t^2$ )	Coefficiente alfa de Cronbach ( $\alpha$ )
Calidad de los servicios educativos	39	34,0	424,14	0,94

Fuente: Elaboración propia

Se observa que el coeficiente Alfa de Cronbach hallado en la escala que evalúa la Calidad de los servicios educativos (0,94) se ubica en el intervalo de 0,72 a 0,99 (según la tabla N°8) lo que indica que el instrumento presenta una excelente confiabilidad.

**Tabla 9**

*Escala de interpretación de la confiabilidad*

Intervalo	Descripción
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Confiabilidad perfecta

Fuente: Elaboración propia

#### **4.5. Técnicas de análisis de datos**

Las técnicas de análisis de datos utilizados es el análisis cuantitativo; el análisis descriptivo y el análisis paramétrico entre otros. (Porta, Mario, Regalado, & Fátima, 2015)

Análisis cuantitativo, aquí se usa datos recopilados para contrastar las hipótesis utilizando herramientas estadísticas: En detalle se utilizó el análisis descriptivo con la que se exploró el comportamiento de la variable estudiada que se realiza mediante tablas de frecuencia, histogramas y representaciones gráficas. Así mismo se utilizó el análisis paramétrico orientado a contrastar la hipótesis con datos ordinales. (Porta, Mario, Regalado, & Fátima, 2015)

## Capítulo V

### Resultados

#### 5.1. Resultados y análisis

##### 5.1.1. Datos generales.

A continuación, se presentan los resultados de la Calidad de los servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental, desde la percepción estudiantil.

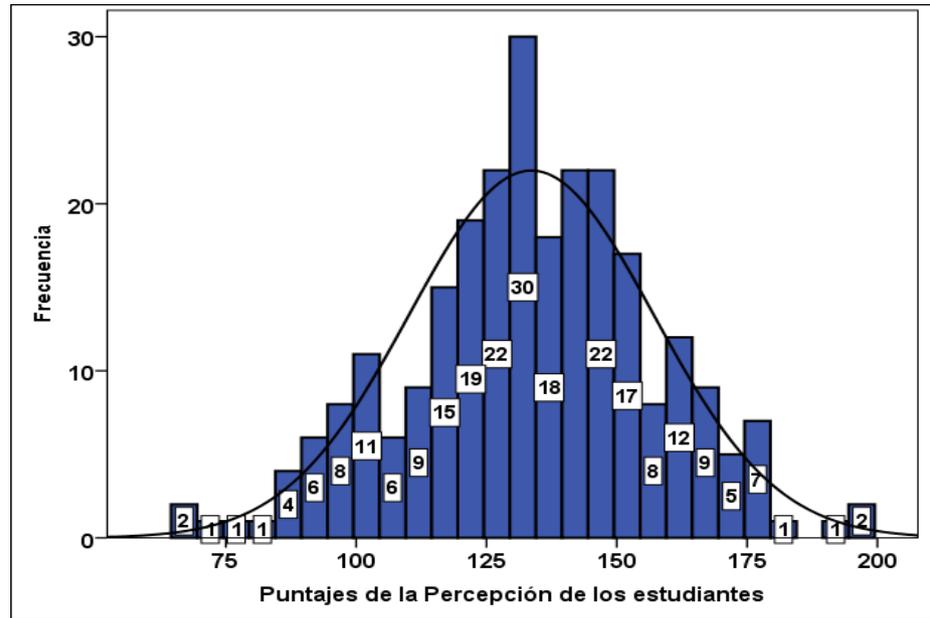
**Tabla 10**

*Estadísticos de los puntajes de la percepción de la calidad de los servicios educativos*

Estadísticos	Valores
Media aritmética	133,61
Desviación estándar	23,50
Coefficiente de variabilidad	17,59%
Puntaje mínimo	67
Puntaje máximo	195

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 10 se afirma que, la puntuación promedio de la percepción de los 259 estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental sobre la calidad de los servicios educativos es de 133,61 puntos, en una escala de 39 a 195 puntos, con una dispersión de 23,50 puntos y un coeficiente de variabilidad del 17,59% que indica que existe homogeneidad en los puntajes de la percepción.



**Figura 5.** Distribución de los puntajes de la escala sobre la percepción de la calidad de los servicios educativos

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 11**

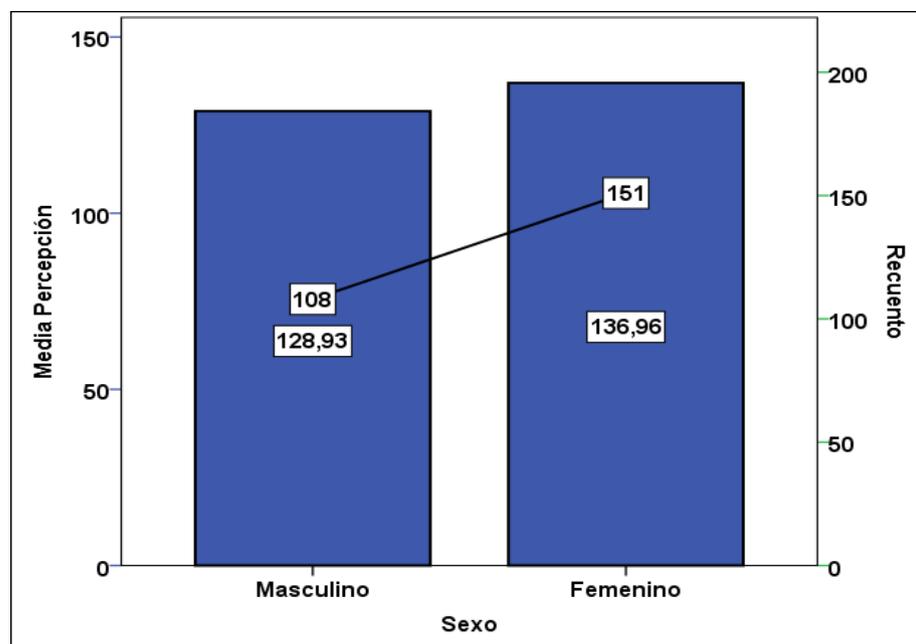
*Estadísticos de los puntajes de la percepción de la calidad de los servicios educativos según Sexo*

Estadísticos	Sexo	
	Masculino (n <sub>1</sub> =108)	Femenino (n <sub>2</sub> =151)
Media aritmética	128,93	136,96
Desviación estándar	23,54	22,96
Coefficiente de variabilidad	18,26%	16,76%

Fuente: Elaboración propia

Se aprecia, en la tabla 11 que, los 151 estudiantes del sexo Femenino (136,96 puntos) de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental tienen una mejor percepción promedio de la calidad de los servicios educativos en comparación a la percepción promedio de los 108 estudiantes del sexo Masculino (128,93 puntos). Con respecto a la desviación estándar de los puntajes, se observa que la dispersión en ambos grupos de estudiantes es similar: Masculino (23,54) y Femenino (22,96), de 23,50 puntos, así como la variabilidad de los puntajes

en ambos sexos indican una homogeneidad con una ligera diferencia: Masculino 18,26% y Femenino 16,76%.



**Figura 6.** Comparación de los puntajes promedio de la percepción de la calidad de los servicios educativos

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 12**

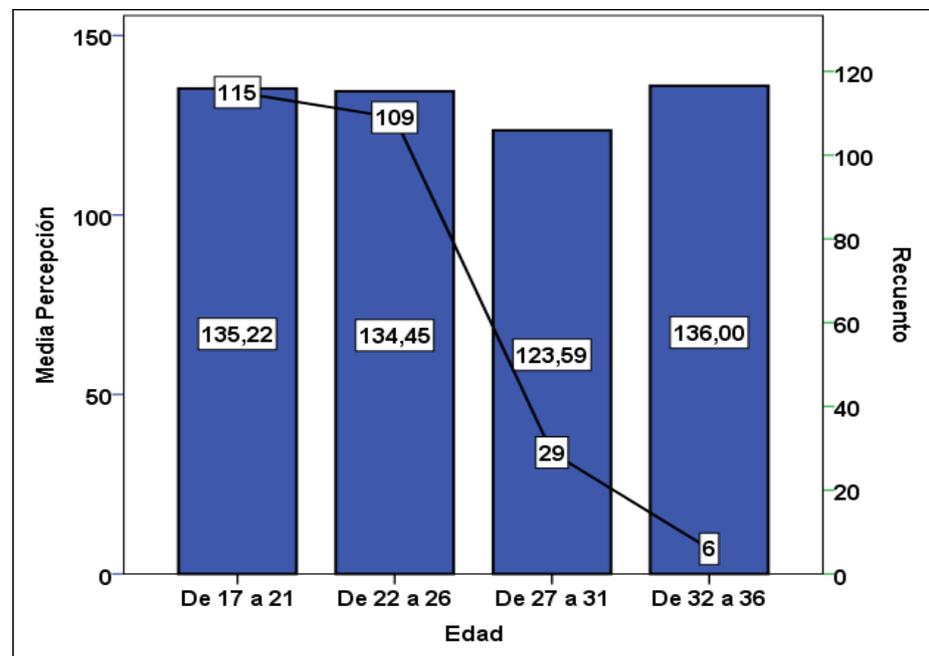
*Estadígrafos de los puntajes de la percepción de la calidad de los servicios educativos según Edad*

Estadígrafos	Edad			
	De 17 a 21 (n <sub>1</sub> =115)	De 22 a 26 (n <sub>2</sub> =109)	De 27 a 31 (n <sub>3</sub> =29)	De 32 a 36 (n <sub>3</sub> =6)
Media aritmética	135,22	134,45	123,59	136,00
Desviación estándar	23,54	23,21	24,68	11,93
Coef. de variabilidad	17,41%	17,26%	19,97%	8,77%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 12 se observa que, los 6 estudiantes del grupo etario de 32 a 36 años de edad (136,00) de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental tienen una mejor percepción promedio de la calidad de los servicios educativos, seguido de los 115 estudiantes que tienen 17 a 21 años (135,22) de edad y del grupo etario de 109 estudiantes que tienen de 22 a 26 años de edad (134,45), mientras que los 29 estudiantes

que tienen de 27 a 31 años de edad tienen una percepción baja (123,59) de la calidad de los servicios educativos. En relación a la desviación estándar de los puntajes, se aprecia una menor dispersión de los puntajes en el grupo etario de 32 a 36 años (11,93), mientras que en el grupo etario de 27 a 31 años se observa una mayor (24,68) dispersión de los puntajes, así como la variabilidad de los puntajes, existe menor variabilidad en el grupo de etario de 32 a 36 años (8,77%) y se observa mayor variabilidad en el grupo etario de 27 a 31 años de edad (19,97%)



**Figura 7.** Comparación de los puntajes promedio de la percepción de la calidad de los servicios educativos según Edad

Fuente: Elaboración propia

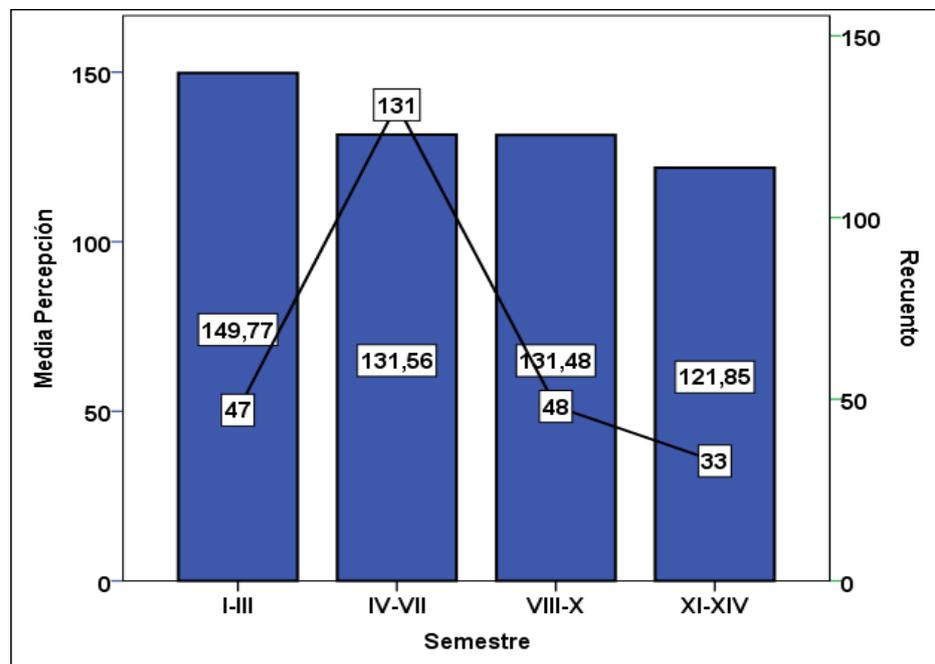
**Tabla 13**

*Estadísticos de los puntajes de la percepción de la calidad de los servicios educativos según Semestre*

Estadísticos	Semestre			
	I-III (n <sub>1</sub> =47)	IV-VII (n <sub>2</sub> =131)	VIII-X (n <sub>3</sub> =48)	XI-XIV (n <sub>3</sub> =33)
Media aritmética	149,77	131,56	131,48	121,85
Desviación estándar	19,67	23,53	22,43	18,87
Coef. de variabilidad	7,61%	17,89%	17,06%	15,49%

Fuente: Elaboración propia

Se aprecia en la tabla 13 que, los 47 estudiantes del I al III semestre de estudios (149,77) de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental tienen una mejor percepción promedio de la calidad de los servicios educativos, seguido de los 131 estudiantes del IV a VII semestre (131,56) y del grupo de los 48 estudiantes del VIII al X semestre (131,48), mientras que los 33 estudiantes del XI al XIV semestre tienen una percepción baja (121,85) de la calidad de los servicios educativos. Con respecto a la desviación estándar de los puntajes, se aprecia una menor dispersión de los puntajes en el grupo de estudiantes del XI al XIV semestre (18,87), mientras que en los estudiantes del IV al VII semestre se observa una mayor (23,53) dispersión de los puntajes, asimismo en la variabilidad de los puntajes, existe menor variabilidad en el grupo de estudiantes del I al III semestre (7,61%) y se observa mayor variabilidad en el grupo de estudiantes del IV al VII semestre (17,89%)



**Figura 8.** Comparación de los puntajes promedio de la percepción de la calidad de los servicios educativos según Semestre

Fuente: Elaboración propia

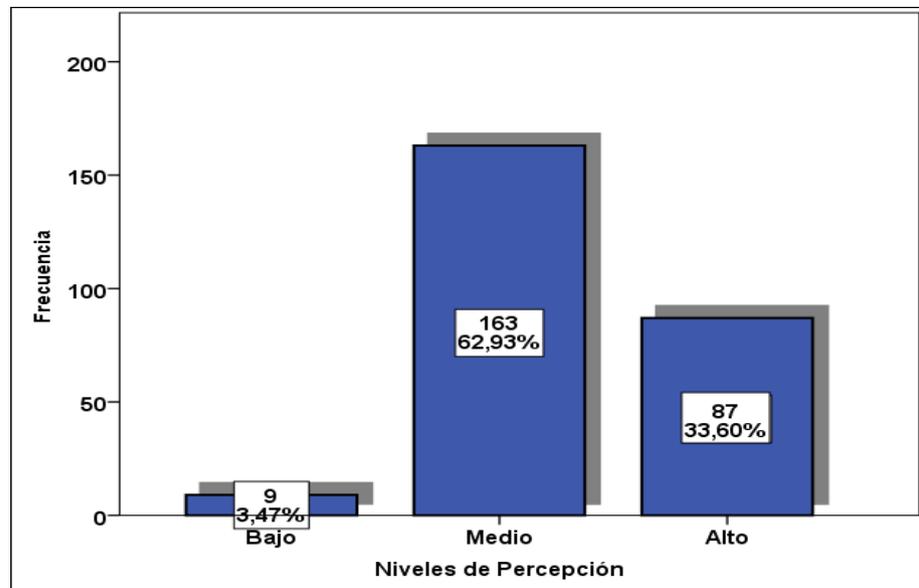
**Tabla 14**

*Niveles de percepción de la calidad de los servicios educativos*

Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	39 - 91	9	3,47
Medio	92 - 143	163	62,93
Alto	144 - 195	87	33,60
Total		259	100,00

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 14, se afirma que al aplicar el instrumento de recolección de datos a la muestra de 259 estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental, la mayoría 62,93% (163) de los encuestados perciben que el nivel de la calidad de los servicios educativos es Medio, el 33,60% (87) de los estudiantes perciben que el nivel es Alto y sólo el 3,47% (9) de los estudiantes encuestados perciben que el nivel de la calidad de los servicios educativos es Bajo.



**Figura 9.** Niveles de percepción de la calidad de los servicios educativos

Fuente: Elaboración propia

### 5.1.2. Estadísticos descriptivos según las dimensiones de la variable.

El baremo presenta la escala de valoración para diferentes intervalos de puntajes de la variable calidad de los servicios educativos.

#### A. Dimensión: Elementos tangibles.

El baremo presenta la escala de valoración para diferentes intervalos de puntajes de la dimensión elementos tangibles.

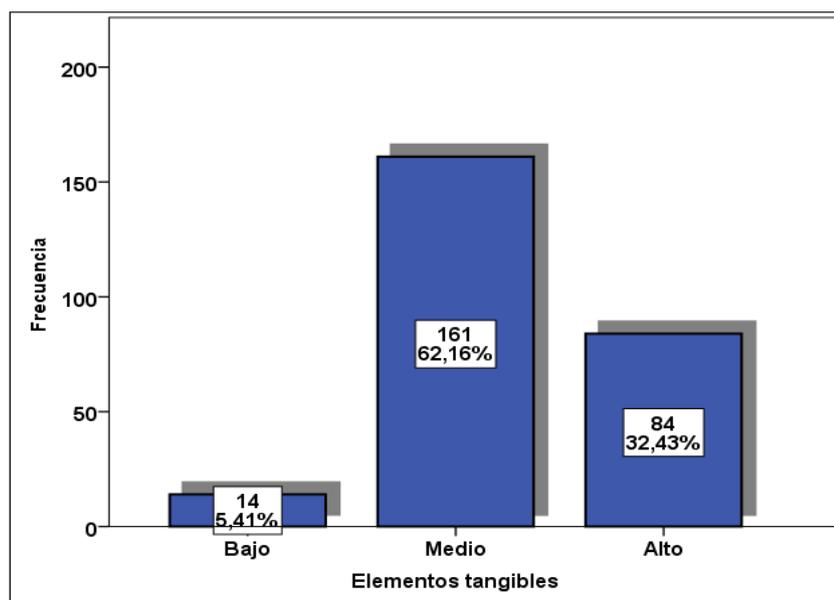
**Tabla 15**

*Resultados de la dimensión Elementos tangibles*

Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9 - 20	14	5,41
Medio	21 - 33	161	62,16
Alto	34 - 45	84	32,43
	Total	259	100,00

Fuente: Elaboración propia

Se observa, en la tabla 15 que, la mayoría 62,16% (161) de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental, perciben que el nivel de la calidad de los elementos tangibles es Medio, el 32,43% (84) de los estudiantes perciben que el nivel es Alto y sólo el 5,41% (14) de los estudiantes encuestados perciben que el nivel de la calidad de los elementos tangibles es Bajo.



**Figura 10.** Niveles de percepción de la calidad de los Elementos Tangibles.

Fuente: Elaboración propia

**B. Dimensión: Fiabilidad.**

El baremo presenta la escala de valoración para diferentes intervalos de puntajes de la dimensión fiabilidad de servicios educativos.

**Tabla 16**

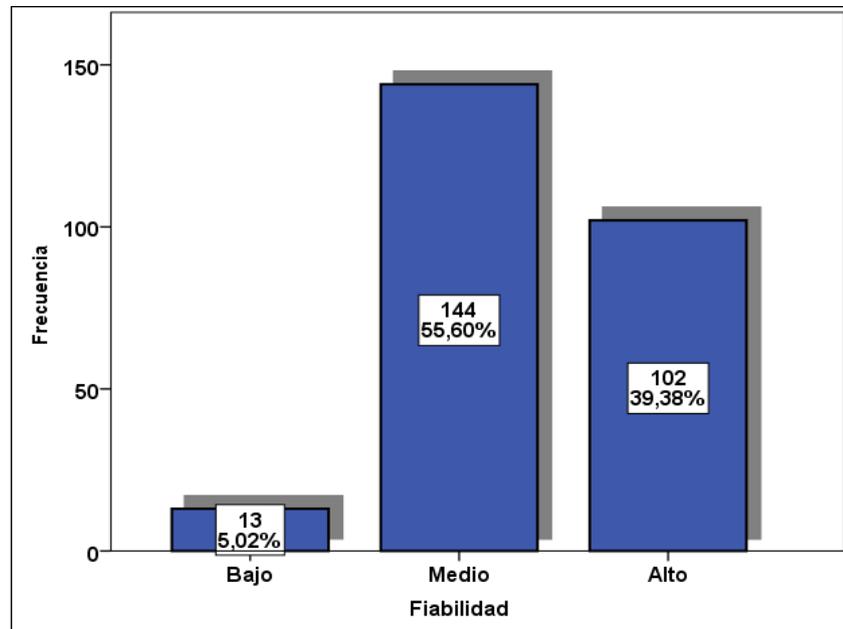
*Resultados de la dimensión Fiabilidad*

Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5 - 11	13	5,02
Medio	12 - 18	144	55,60
Alto	19 - 25	102	39,38
Total		259	100,00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 16 se observa que, la mayoría 55,60% (144) de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental, perciben que el nivel de la calidad de la Fiabilidad de los servicios educativos es Medio, el 39,38% (102) de los estudiantes perciben que el nivel es Alto y sólo el 5,02% (13) de los

estudiantes encuestados perciben que el nivel de la fiabilidad de los servicios educativos es Bajo.



**Figura 11.** Niveles de percepción de la Fiabilidad de la calidad de los Servicios educativos.

Fuente: Elaboración propia

C. Dimensión: Capacidad de respuesta.

El baremo presenta la escala de valoración para diferentes intervalos de puntajes de la dimensión capacidad de respuesta.

**Tabla 17**

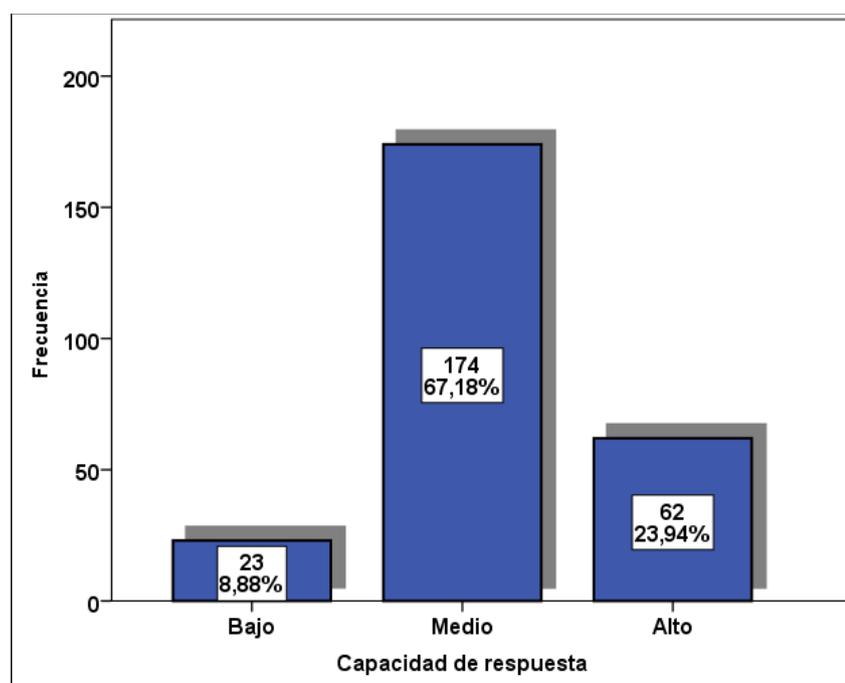
*Resultados de la dimensión Capacidad de respuesta*

Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6 - 13	23	8,88
Medio	14 - 22	174	67,18
Alto	23 - 30	62	23,94
Total		259	100,00

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla 17 que, la mayoría 67,18% (174) de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental, perciben que el nivel de la Capacidad de respuesta de los servicios

educativos es Medio, el 23,94% (62) de los estudiantes perciben que el nivel es Alto y sólo el 8,88% (23) de los estudiantes encuestados perciben que el nivel de la capacidad de respuesta de los servicios educativos es Bajo.



**Figura 12.** Niveles de percepción de Capacidad de Respuesta de la calidad de los servicios educativos.

Fuente: Elaboración propia

D. Dimensión: Seguridad.

El baremo presenta la escala de valoración para diferentes intervalos de puntajes de la dimensión seguridad.

**Tabla 18**

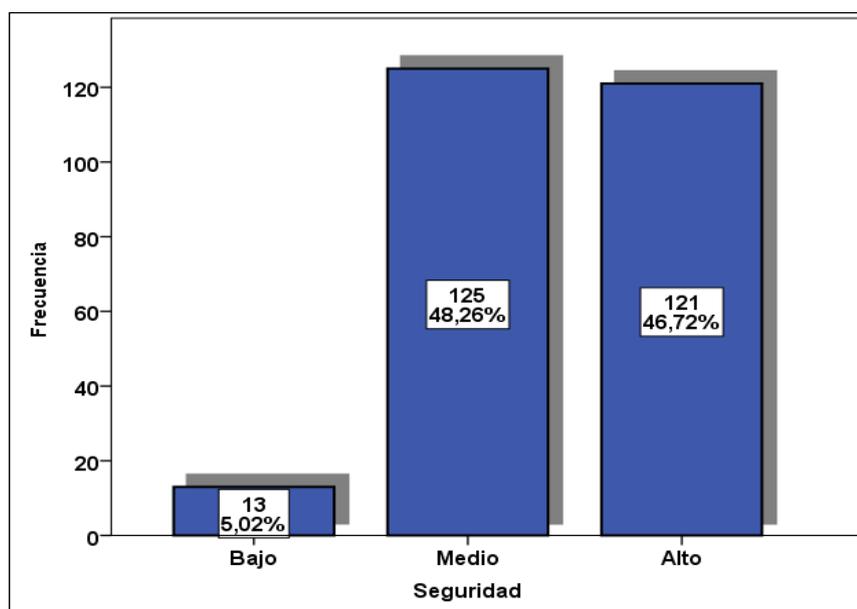
*Resultados de la dimensión Seguridad*

Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3 – 6	13	5,02
Medio	7 – 11	125	48,26
Alto	12 - 15	121	46,72
Total		259	100,00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 18 se aprecia que, la mayoría 48,26% (125) de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de

Medicina Humana de la Universidad Continental, perciben que el nivel de Seguridad de los servicios educativos es Medio, el 46,72% (121) de los estudiantes perciben que el nivel es Alto y sólo el 5,02% (13) de los estudiantes encuestados perciben que el nivel de seguridad de los servicios educativos es Bajo.



**Figura 13.** Niveles de percepción de la Seguridad de la calidad de los Servicios educativos.

Fuente: Elaboración propia

#### E. Dimensión: Empatía.

El baremo presenta la escala de valoración para diferentes intervalos de puntajes de la dimensión empatía de servicios educativos.

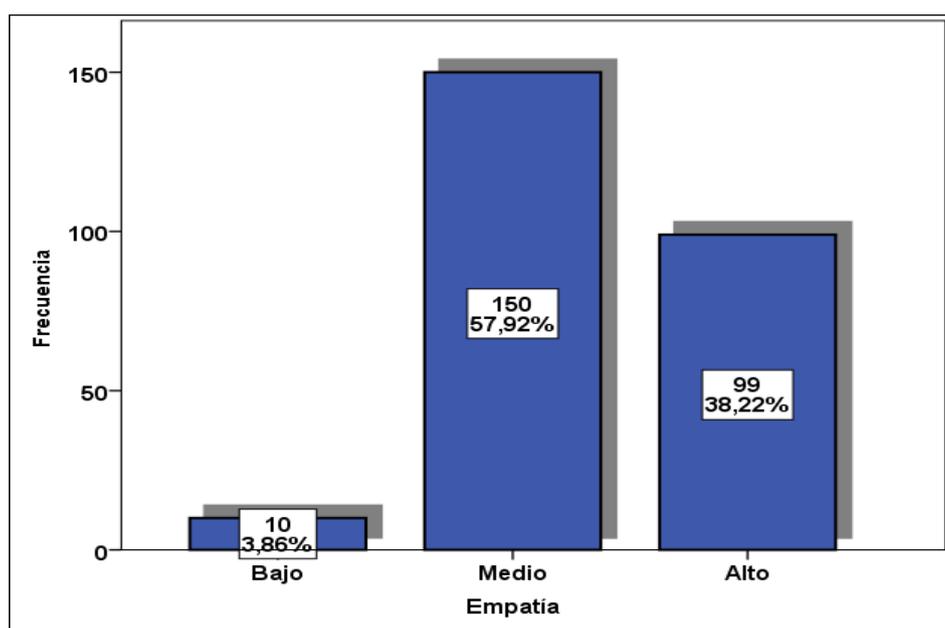
**Tabla 19**

#### *Resultados de la dimensión Empatía*

Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16 – 37	10	3,86
Medio	38 – 58	150	57,92
Alto	59 - 80	99	38,22
Total		259	100,00

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla 19 que, la mayoría 57,92% (150) de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental, perciben que el nivel de Empatía de los servicios educativos es Medio, el 38,22% (99) de los estudiantes perciben que el nivel es Alto y sólo el 3,86% (10) de los estudiantes encuestados perciben que el nivel de empatía de los servicios educativos es Bajo.



**Figura 14.** Niveles de percepción de Empatía de la calidad de los servicios educativos.

Fuente: Elaboración propia

### 5.1.3. Prueba de normalidad.

La prueba de normalidad se realizó para determinar si los datos de la investigación se encuentran bien modelado por una distribución normal.

#### Formulación de Ho y H1.

**Ho:** La distribución de la variable percepción de la calidad de los servicios educativos no difiere de la distribución normal

Ho:  $p \geq 0,05$

**H1:** La distribución de la variable percepción de la calidad de los servicios educativos difiere de la distribución normal

H1:  $p < 0,05$

**Tabla 20**

*Prueba de normalidad de la variable percepción de la calidad de los servicios educativos*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Percepción de la calidad de los servicios educativos	0,052	259	0,092

Fuente: Elaboración propia

Conclusión: Como el nivel de significancia asintótica bilateral obtenido (0,092) es mayor al nivel de significación ( $\alpha = 0,050$ ) entonces se acepta  $H_0$ , es decir se acepta que la distribución de la variable percepción de la calidad de los servicios educativos **No** difiere de la distribución normal, por lo que se debe utilizar una prueba paramétrica.

#### **5.1.4. Prueba de hipótesis.**

##### **A. Hipótesis general.**

La calidad de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019 tiene un nivel medio.

##### **a. Planteamiento de $H_0$ y $H_1$ .**

**$H_0$ :** El nivel de percepción estudiantil de la calidad de los servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental Huancayo, no difiere.

**$H_1$ :** El nivel de percepción estudiantil de la calidad de los servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental Huancayo, es medio.

##### **b. Nivel de significancia.**

Se trabajó con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia o riesgo del 5% ( $\alpha=0,05$ )

**c. Estadístico de prueba.**

Se utilizó la prueba Chi Cuadrado ( $X^2$ ) de bondad de ajuste.

**d. Regla de decisión.**

Si  $p\_valor \geq \alpha$ ; se acepta la  $H_0$ .

Si  $p\_valor < \alpha$ ; se acepta la  $H_1$ , y se rechaza la  $H_0$ .

**e. Valor de la prueba.**

El valor de la prueba se presenta en la tabla 21.

**Tabla 21**

*Prueba de hipótesis general*

Percepción de la Calidad de los Servicios Educativos	
Chi-cuadrado	115,248 <sup>a</sup>
Gl	80
Sig. Asintótica	0,006

Fuente: Elaboración propia

Como el nivel de significancia hallada con la  $X^2$ , es de  $0,006 < 0,05$  se acepta la Hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**f. Conclusión estadística.**

Con un nivel de significación de  $\alpha=0,006$  se concluye que: La calidad de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019 tiene un nivel medio.

**B. Hipótesis específica 1.**

La calidad de los elementos tangibles de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019 tiene un nivel medio.

**a. Planteamiento de  $H_0$  y  $H_1$ .**

**$H_0$ :** El nivel de percepción estudiantil de la calidad de los servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad

Continental Huancayo en los elementos tangibles no difiere.

**H<sub>1</sub>:** El nivel de percepción estudiantil de la calidad de los servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental Huancayo en los elementos tangibles es medio.

**b. Nivel de significancia.**

Se trabajó con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia o riesgo del 5% ( $\alpha=0,05$ )

**c. Estadístico de prueba.**

Se utilizó la prueba Chi Cuadrado ( $X^2$ ) de bondad de ajuste.

**d. Regla de decisión.**

Si  $p\_valor \geq \alpha$ ; se acepta la  $H_0$ .

Si  $p\_valor < \alpha$ ; se acepta la  $H_1$ , y se rechaza la  $H_0$ .

**e. Valor de la prueba.**

**Tabla 22**

*Prueba de hipótesis específica 1*

	Elementos Tangibles
Chi-cuadrado	186,880 <sup>a</sup>
Gl	28
Sig. Asintótica	0,000

Fuente: Elaboración propia

Como el nivel de significancia hallada con la  $X^2$ , es de  $0,000 < 0,05$  se acepta la Hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**f. Conclusión estadística.**

Con un nivel de significación de  $\alpha=0,000$  se concluye que: La calidad de los elementos tangibles de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2020 tiene un nivel medio.

**C. Hipótesis específica 2.**

La fiabilidad de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019 tiene un nivel medio.

**a. Planteamiento de  $H_0$  y  $H_1$ .**

**$H_0$ :** El nivel de percepción estudiantil de la calidad de los servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental Huancayo en fiabilidad no difiere.

**$H_1$ :** El nivel de percepción estudiantil de la calidad de los servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental Huancayo en fiabilidad es medio.

**b. Nivel de significancia.**

Se trabajó con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia o riesgo del 5% ( $\alpha=0,05$ )

**c. Estadístico de prueba.**

Se utilizó la prueba Chi Cuadrado ( $X^2$ ) de bondad de ajuste.

**d. Regla de decisión.**

Si  $p\_valor \geq \alpha$ ; se acepta la  $H_0$ .

Si  $p\_valor < \alpha$ ; se acepta la  $H_1$ , y se rechaza la  $H_0$ .

**e. Valor de la prueba.**

*El valor de la prueba se muestra en la tabla 23.*

**Tabla 23**

*Prueba de hipótesis específica 2*

	Fiabilidad
Chi-cuadrado	153,008 <sup>a</sup>
gl	17
Sig. Asintótica	0,000

Fuente: Elaboración propia

Como el nivel de significancia hallada con la  $X^2$ , es de  $0,000 < 0,05$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la Hipótesis nula.

**f. Conclusión estadística.**

Con un nivel de significación de  $\alpha=0,000$  se concluye que: La fiabilidad de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019 tiene un nivel medio.

**D. Hipótesis específica 3.**

La capacidad de respuesta de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019 tiene un nivel medio.

**a. Planteamiento de  $H_0$  y  $H_1$ .**

**$H_0$ :** El nivel de percepción estudiantil de la calidad de los servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental Huancayo en capacidad de respuesta no difiere.

**$H_1$ :** El nivel de percepción estudiantil de la calidad de los servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad

Continental Huancayo en capacidad de respuesta es medio.

**b. Nivel de significancia.**

Se trabajó con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia o riesgo del 5% ( $\alpha=0,05$ )

**c. Estadístico de Prueba.**

Se utilizó la prueba Chi Cuadrado ( $X^2$ ) de bondad de ajuste.

**d. Regla de decisión.**

Si  $p\_valor \geq \alpha$ ; se acepta la  $H_0$ .

Si  $p\_valor < \alpha$ ; se acepta la  $H_1$ , y se rechaza la  $H_0$ .

**e. Valor de la prueba.**

**Tabla 24**

*Prueba de hipótesis específica 3*

	Capacidad de Respuesta
Chi-cuadrado	147,835b
Gl	19
Sig. asintótica	0,000

Fuente: Elaboración propia

Como el nivel de significancia hallada con la  $X^2$ , es de  $0,000 < 0,05$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la Hipótesis nula.

**f. Conclusión estadística.**

Con un nivel de significación de  $\alpha=0,000$  se concluye que: La capacidad de respuesta de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019 tiene un nivel medio.

E. Hipótesis específica 4.

La seguridad de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019 tiene un nivel medio.

a. **Planteamiento de  $H_0$  y  $H_1$ .**

**$H_0$ :** El nivel de percepción estudiantil de la calidad de los servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental Huancayo en seguridad no difiere.

**$H_1$ :** El nivel de percepción estudiantil de la calidad de los servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental Huancayo en seguridad es medio.

b. ***Nivel de significancia.***

Se trabajó con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia o riesgo del 5% ( $\alpha=0,05$ )

c. ***Estadístico de prueba.***

Se utilizó la prueba Chi Cuadrado ( $X^2$ ) de bondad de ajuste.

d. ***Regla de decisión.***

Si  $p\_valor \geq \alpha$ ; se acepta la  $H_0$ .

Si  $p\_valor < \alpha$ ; se acepta la  $H_1$ , y se rechaza la  $H_0$ .

e. ***Valor de la prueba.***

El valor de la prueba se presenta en la tabla 25.

**Tabla 25**

*Prueba de hipótesis específica 4*

	Seguridad
Chi-cuadrado	95,098c
gl	10
Sig. asintótica	0,000

Fuente: Elaboración propia

Como el nivel de significancia hallada con la  $X^2$ , es de  $0,000 < 0,05$  se acepta la Hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**f. Conclusión estadística.**

Con un nivel de significación de  $\alpha=0,000$  se concluye que: La seguridad de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019 tiene un nivel medio.

**F. Hipótesis específica 5.**

La empatía de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019 tiene un nivel medio.

**a. Planteamiento de  $H_0$  y  $H_1$ .**

**$H_0$ :** El nivel de percepción estudiantil de la calidad de los servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental Huancayo en empatía no difiere.

**$H_1$ :** El nivel de percepción estudiantil de la calidad de los servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental Huancayo en empatía es medio.

**b. Nivel de significancia.**

Se trabajó con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia o riesgo del 5% ( $\alpha=0,05$ )

**c. Estadístico de Prueba.**

Se utilizó la prueba Chi Cuadrado ( $X^2$ ) de bondad de ajuste.

**d. Regla de decisión.**

Si  $p\_valor \geq \alpha$ ; se acepta la  $H_0$ .

Si  $p\_valor < \alpha$ ; se acepta la  $H_1$ , y se rechaza la  $H_0$ .

**e. Valor de la prueba.**

**Tabla 26**

Prueba de hipótesis específica 5

	Empatía
Chi-cuadrado	129,083d
Gl	46
Sig. asintótica	0,000

Fuente: Elaboración propia

Como el nivel de significancia hallada con la  $X^2$ , es de  $0,000 < 0,05$  se acepta la Hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**f. Conclusión estadística.**

Con un nivel de significación de  $\alpha=0,000$  se concluye que: La empatía de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019 tiene un nivel medio.

**5.2. Discusión de resultados**

La investigación ha logrado el desarrollo del objetivo general y los cinco objetivos específicos planteados; analizando el nivel de calidad de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental en el año 2019, ubicándose en un nivel medio en cuanto a la percepción en la calidad de los servicios educativos; así mismo ha conseguido identificar el nivel de

la calidad de los servicios educativos en sus cinco dimensiones, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; identificando que éstas se ubican también en un nivel medio referente a la percepción.

Los resultados encontrados se ubican en la línea de lo esperado, concentrándose la mayor proporción de estudiantes en número de 163 respecto al total de nuestra muestra que califican los servicios en nivel medio, 87 estudiantes califican el servicio en nivel alto y sólo 9 califican el servicio en un nivel bajo.

Basantes (2017) realiza una investigación para lo cual desarrolla un modelo para medir la calidad de los servicios educativos en el pregrado como base para la implementación de un sistema de gestión de la calidad de instituciones universitarias. Tiene como soporte teórico, el Test SERVQUAL Adaptado a la realidad universitaria, considerando sólo las percepciones de la calidad de los servicios educativos. Basantes realizó un estudio descriptivo, explicativo y propositivo, donde concluye que el modelo SERVQUAL Académico enfocado en la calidad de los servicios educativos es efectiva e influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de las escuelas profesionales de la Universidad, por lo cual recomienda su aplicación.

En nuestra investigación, se presenta un modelo que plantea una visión global del proceso de medición de la calidad de los servicios educativos que incluye la mejora continua, y que puede ser aplicado a otras instituciones universitarias. En el presente estudio se ha desarrollado un modelo, que es exclusivamente para medir la calidad de los servicios educativos.

Por otro lado, las preguntas de investigación fueron respondidas a través de las Hipótesis, habiéndose iniciado la investigación con la pregunta: ¿Cuál es el nivel de la calidad de los servicios educativos en la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde la percepción

estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo en el año 2019?, las respuestas encontradas fueron las siguientes: el nivel de percepción estudiantil de la calidad de los servicios educativos en la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental tiene un nivel medio, a nivel general y en las cinco dimensiones estudiadas.

En lo concerniente a los niveles de percepción del servicio educativo que tienen los estudiantes de Medicina de la Universidad Continental, sede Huancayo el 33,60% piensa que reciben un alto servicio educativo, el 62,93% percibe que el nivel de servicio es medio y solo el 3,47% opina que recibe un bajo nivel del servicio educativo. En una investigación similar, presentado por Alvarado, Morales, y Aguayo (2016) en el artículo de la revista de educación superior; Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, donde tuvieron como objetivo describir la percepción de la calidad educativa de los estudiantes y se encontró que; los estudiantes del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey le dan mayor peso a las instalaciones modernas e innovación tecnológica en las aulas mientras que los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León valoran más la preparación académica de los docentes.

Analizando el nivel de calidad de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental en el año 2019, en cuanto a la percepción en la calidad de los servicios educativos, se encontró en un nivel medio; así mismo ha conseguido identificar el nivel de la calidad de los servicios educativos en sus cinco dimensiones, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; identificando que éstas se ubican también en un nivel medio referente a la percepción. Otro estudio similar al presente es el realizado por Palominos, Quezada, Osorio, Torres, y Lippi (2015) sobre la Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile, donde se encontraron

insatisfacciones con la calidad del servicio administrativo y de equipamiento e infraestructura como en algunos ítems del servicio docente.

Los resultados encontrados se ubican en la línea de lo esperado, concentrándose la mayor proporción de estudiantes que califican los servicios en nivel medio, una tercera parte de estudiantes califican el servicio en nivel alto y sólo un mínimo califican el servicio en un nivel bajo.

Mientras que Ortega (2015) en su tesis doctoral *Calidad y Satisfacción de los Estudiantes europeos de educación superior*, en la universidad de Salamanca - España; comprobó que la relación entre calidad y satisfacción de los estudiantes es directa y positiva.

Durante la investigación hemos podido evidenciar que está mejor la calidad de todas las instalaciones físicas y respecto a la apariencia de los colaboradores que todos tienen buena apariencia pulcra y se encuentran capacitados, por lo cual la brecha de la calidad es positiva, la cual indica un alto nivel de calidad del servicio educativo en la dimensión elementos tangibles; no obstante se concluye después de la investigación que la calidad de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019 tiene un nivel medio. Sin embargo, Alvarado, Morales, y Aguayo (2016) en su trabajo denominado: *“Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey - México”*, tuvo como objetivo medir la percepción de los alumnos universitarios sobre los servicios educativos recibidos dentro de la UANL y el ITESM, llegaron a la conclusión que la percepción de los estudiantes sobre la calidad de educación superior es altamente explicada por cuatro factores.

De los resultados obtenidos del modelo SERVQUAL realizado en la presente investigación, se puede demostrar que la hipótesis planteada en el estudio es correcta, ya que la percepción de la calidad de los servicios

educativos en los estudiantes de la carrera profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental es de nivel medio. Mientras que, en la investigación de Parra, Encima, Gómez, & Almenárez (2010), en la tesis titulada *Percepción de la Calidad de la Docencia Universitaria en los Estudiantes en la Universidad de la Sabana – Chia, Colombia*, concluyen que los estudiantes de la Sabana tienen una percepción respecto a la calidad de la docencia positiva y homogénea en las 8 facultades evaluadas.

El aporte de nuestra investigación es que se logra demostrar que existen valores medios de la percepción de la calidad del servicio educativo que reciben los estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Continental, ya que los resultados evidencian una demanda insatisfecha; y ello le sirve a la Universidad para buscar la satisfacción estudiantil al 100% en cuanto a los servicios educativos. El otro aporte del estudio es que para medir la calidad del servicio educativo que reciben los estudiantes de la Universidad Continental, se utilizó el modelo SERVQUAL modificado para la presente investigación, el cual podrá ser utilizado para futuras investigaciones, de tal forma que se pueda hacer un seguimiento hasta lograr un nivel de percepción alto, y a su vez, también podrá ser utilizado en otras carreras profesionales de esta casa de estudios.

La presente investigación, también tuvo aportes teóricos: Para Ishikawa (1997), la calidad del servicio es aquella que se debe dar, de manera que satisfaga al cliente, en el presente estudio se investigó la calidad, encontrándose que los estudiantes están insatisfechos con el servicio recibido. Castillo (2015), manifiesta que SERVQUAL sirve para medir la calidad del servicio, al hallar las diferencias entre expectativas y percepciones de los clientes, los que indican niveles de calidad, en este trabajo se hallaron los valores de expectativas y percepciones encontrando en la brecha un nivel bajo de calidad del servicio educativo. A mediados del siglo XX tenemos los innovadores aportes de tres autores japoneses: Deming, Ishikawa y Taguchi, que redefinieron el concepto de calidad, lo cual implicó que ahora esta sea una disciplina científica, la cual explica que la calidad ahora o se halla al relacionarla directamente con la percepción

de satisfacción que busca el cliente al recibir un servicio o bien, y esto es lo que se ha realizado en el presente estudio, se analizó la calidad del servicio teniendo en cuenta las expectativas y percepción, encontrándose en las diferencias bajo nivel de calidad del servicio recibido lo que indica una insatisfacción del estudiante. Al igual que Flores (2017) que encontró una brecha negativa entre expectativas y percepción en la calidad del servicio educativo y también se encontró una fuerte relación de las cinco dimensiones y calidad del servicio. Para Colmenares y Saavedra (2007) existe diferencias entre expectativas y percepción y se pueden dar de estas tres formas: a)  $P > E$  Significa alto nivel de calidad b)  $P = E$  Significa modesto nivel de calidad y c)  $P < E$  Significa bajo nivel de calidad, en nuestro caso el valor promedio de las expectativas es mayor al valor promedio de las percepciones lo que indica que existe bajo nivel de calidad de servicio, según las opiniones de los estudiantes. Por otro lado, Pasmíño y Flor (2008), manifiestan que SERVQUAL es una herramienta que facilita determinar la satisfacción de los clientes de una institución, a través de la brecha o gap de la diferencia que existe entre las expectativas que tiene el cliente que se pueden dar por situaciones o información previa que tiene el usuario del servicio en contraposición al servicio que recibe. Por su parte Flores (2015), pone de manifiesto que el modelo SERVQUAL es una herramienta que es utilizada para medir la calidad del servicio, el cual ha sido mejorado y adaptado con mejoras que permiten su utilización en diversos campos de la investigación por parte de entidades privadas o públicas.

Vega (2014) en su estudio tuvo como objetivo determinar qué tan satisfechos se encuentran los estudiantes de pregrado en la Universidad, respecto a la calidad de los servicios académicos y administrativos que presta la universidad; a partir de los métodos SERVQUAL y 5Qs, en el cual concluye que el resultado fue positivo, ya que los encuestados expresaron algunos niveles de insatisfacción, a los cuales se les debe plantear acciones de mejora.

En relación al cuarto objetivo específico “Identificar el nivel de percepción estudiantil de la calidad de los servicios educativos en la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental en seguridad”; la investigación ha encontrado como se muestra en la tabla 18 donde 125 estudiantes otorgan puntaje entre 7 y 11 puntos que la valoración de los estudiantes es medio; datos que al ser comparados con lo encontrado por Álvaro, Chaparro, y Reyes (2015) en su investigación titulada: *“Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca (México)”*, se concluyó que las variables donde se encuentran mayormente satisfechos son: Habilidad para la enseñanza de los Docentes y nivel de Autorrealización de Estudiantes. En cambio, las variables Infraestructura y Servicios Administrativos obtuvieron niveles de satisfacción inferior. La prueba Chi-cuadrado confirmó diferencias significativas entre Universidades públicas y privadas. Con estos resultados se afirma que los estudiantes consideran los factores como docentes calificados, el nivel de formación que reciben y que garantiza sus conocimientos y competencias para un adecuado desenvolvimiento e incremento de sus capacidades tienen una valoración superior a los factores como infraestructura tal como lo determina también nuestra investigación.

Según nuestro objetivo general “Analizar el nivel de la calidad de los servicios educativos en la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo en el año 2019 los resultados son favorables; pues con una significación observada de  $P\_valor=0,006$  inferior a  $\alpha$ , se concluye que la calidad de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019 tiene un nivel medio, si realizamos la comparación con los datos encontrados por Sánchez (2018) en su investigación titulada: El servicio educativo, la percepción de la calidad y el nivel de satisfacción en los estudiantes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el período 2017, para optar el grado académico de Doctor en

Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle – Lima, se arribó a la conclusión que la calidad del servicio educativo tiene una relación positiva de 0,986 con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, la calidad de los servicios administrativos, académicos, de investigación y de bienestar universitario; también mostraron una relación positiva con la satisfacción de los estudiantes del orden de 0,986, 0,992, 0,999 y 0,995 respectivamente. En virtud de esta comparación concluimos que el nivel de percepción de los estudiantes de la Universidad Continental sobre los servicios educativos que reciben al ser de nivel medio revela un nivel de satisfacción favorable de los estudiantes, esta conclusión se deriva de los resultados obtenidos, que si bien es cierto se ha analizado únicamente la variable "percepción" se abstrae que ésta impacta de manera directa sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Siendo el objetivo general de la investigación "Analizar el nivel de la calidad de los servicios educativos en la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo 2019" y habiendo obtenido resultados favorables tanto en el objetivo general como en los objetivos específicos donde el nivel de percepción estudiantil tiene un nivel medio, es decir los estudiantes no descalifican el servicio educativo recibido y en contraste con los resultados que presenta Ávila (2017) en su investigación titulada: *Percepción de la Calidad Educativa y Análisis de Estrategias de Posicionamiento en la Universidad Jaime Bausate y Meza - Lima*, para optar el grado académico de Maestro en Educación con mención en Autoevaluación, Acreditación y Certificación de la Universidad de San Martín de Porres – Lima la que entre las principales conclusiones de la investigación se evidenció que: la variable percepción de la calidad del servicio educativo y la variable estrategias de posicionamiento estuvieron relacionadas con las dimensiones producto y servicio; y que la percepción de la calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con las estrategias de posicionamiento, siendo la correlación positiva y alta; se concluye que la percepción de los estudiantes influyen directamente en la posición que

tiene la Universidad Continental en el mercado educativo; este nivel de percepción de nivel medio la ubica como una de las Universidades mejor posicionadas en la región Junín.

En relación al objetivo general analizar el nivel de calidad de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental de Huancayo, 2019, los resultados obtenidos en la tabla 14, se evidencia un 62,93% de estudiantes tiene una percepción de nivel medio referente a la calidad de los servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana, datos que al ser contrastados con la investigación de Inquilla, Calsina, y Velazco (2017), titulada: *La Calidad Educativa y Administrativa Vista desde Dentro: Caso Universidad Nacional del Altiplano – Puno 2017*, llegaron a la conclusión que los atributos de los servicios académicos y administrativos fueron fiables y consistentes para evaluar la calidad de servicio, donde se puede inferir que los diversos factores y dimensiones identificados en el análisis condicionan directa y significativamente el nivel de calidad percibida por los estudiantes. Por otro lado, Garwin (1988) menciona que la calidad debe ser vista en vinculación con diferentes criterios, lo cual nos permitirá comprender el rol que cumplen las diversas perspectivas de la calidad.

En relación al primer objetivo específico, identificar el nivel de calidad de los elementos tangibles de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental, 2019, los resultados obtenidos en la tabla 15, se evidencia un 62,16% de la muestra equivalente a 161 estudiantes que representan la mayoría, se concluyó que los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental califican la calidad de los servicios educativos de la dimensión elementos tangibles como Medio, datos que al ser comparados con lo encontrado por Sánchez (2016) en su tesis titulada *“Factores Relacionados a la Percepción del Ambiente Educativo en la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de San Agustín - Arequipa 2016”*, quien concluyó que el ambiente

educativo es percibido como positivo sin llegar a ser excelente y estuvo relacionado al año académico, al haber desaprobado algún curso de la Escuela Académico Profesional de medicina y a la recomendación de esta facultad para estudiar medicina; con estos resultados se afirma que las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para la comunicación y otros factores relacionados a la percepción influyen de manera directa, además Saavedra (2007) nos presenta un instrumento llamado Test ServQual la cual es una herramienta que permite medir la calidad del servicio, específicamente el modelo ServQual consiste en un test que sirve para conocer la percepción del servicio recibido, tomando en cuenta cinco dimensiones.

Según el objetivo general analizar el nivel de calidad de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental de Huancayo, 2019, los resultados mostrados en las tablas 15, 16, 17, 18 y 19, muestran que en las diversas dimensiones de percepción de la calidad de servicios educativos los estudiantes califican con un nivel medio, datos que al ser comparados con lo encontrado por Tello (2015) en su investigación titulada *Satisfacción estudiantil y calidad educativa en las universidades del consejo regional interuniversitario del centro – CRI – CENTRO*, arribó a las conclusiones siguientes: Los resultados encontrados permitieron identificar los aspectos deficitarios y aspectos más destacados, así como las dimensiones de calidad que presentan mayores y menores niveles de satisfacción en las universidades y Escuelas Académico Profesionales estudiadas, lo cual permitió proponer un plan de mejora continua de la calidad educativa universitaria, con estos resultados se puede inferir que tanto la percepción y la satisfacción de la calidad de los servicios educativos se miden en dimensiones y con resultados diversos. Por otro lado, Kotler & Keller (2012) mencionan que la satisfacción son sentimientos de placer o decepción que se generan por una persona que compara sus resultados percibidos con sus expectativas.

La investigación de López (2015), ha logrado conceptualizar las dimensiones para medir la calidad. Se analiza cada dimensión y se identifica la brecha del servicio prestado y la relación con lo que percibe el estudiante. La disponibilidad de recursos, en nuestra investigación se considera en la dimensión de elementos tangibles. En resumen, los elementos que considera el modelo ServQual cubren las dimensiones de López, Con respecto a la percepción estudiantil, la presente investigación coincide con los resultados de López donde concluye que, los estudiantes perciben como medianamente satisfactoria la calidad de los servicios educativos, otorgando puntajes menores en el instrumento utilizado a las dimensiones que no satisfacen sus necesidades y puntajes mayores a las que si logran cubrir las necesidades esperadas. López (2015) determinó la relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes, y tomó de referencia para su investigación a universidades privadas de la región Junín.

En nuestro estudio fue efectivo la aplicación del modelo SERVQUAL adaptado, ya que influye de manera significativa, el uso del test SERVQUAL adaptado a la calidad de los servicios educativos. En la presente investigación, el propósito fue probar la relación existente entre la percepción de la calidad de los servicios educativos con la satisfacción estudiantil. Una de los aportes más importantes de nuestra tesis fue el crear un instrumento cuantitativo con el fin de apoyar a la planeación estratégica institucional de la Universidad Continental y la mejora continua del servicio educativo. El estudio coincide con el aporte de Basantes (2017) ya que también ha construido un instrumento para medir la calidad de los servicios educativos en las cinco dimensiones y a partir de ellas elabora acciones que permitan mejorar el servicio educativo como parte de la estrategia institucional.

## Conclusiones

1. En relación al objetivo general los resultados son favorables; pues con una significación observada de  $P_{\text{valor}}=0,006$  inferior a  $\alpha$ , se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis de investigación concluyéndose que la calidad de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019 tiene un nivel medio.
2. En relación al primer objetivo específico “Identificar el nivel de percepción estudiantil de la calidad de los servicios educativos en la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental en los elementos tangibles”; la investigación ha encontrado con significación observada de  $p_{\text{valor}}=0,000$  que el nivel de percepción de la calidad de los servicios educativos es medio.
3. En relación al segundo objetivo específico “Identificar el nivel de percepción estudiantil de la calidad de los servicios educativos en la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental en fiabilidad”; la investigación ha encontrado con significación observada de  $p_{\text{valor}}=0,000$  que el nivel de percepción de la calidad de los servicios educativos es medio.
4. En relación al tercer objetivo específico “Identificar el nivel de percepción estudiantil de la calidad de los servicios educativos en la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental en capacidad de respuesta”; la investigación ha encontrado con significación observada de  $p_{\text{valor}}=0,000$  que el nivel de percepción de la calidad de los servicios educativos es medio.
5. En relación al cuarto objetivo específico “Identificar el nivel de percepción estudiantil de la calidad de los servicios educativos en la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental en seguridad”; la investigación ha encontrado con significación observada de  $p_{\text{valor}}=0,000$  que el nivel de percepción de la calidad de los servicios educativos es medio.

6. En relación al quinto objetivo específico “Identificar el nivel de percepción estudiantil de la calidad de los servicios educativos en la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental en empatía”; la investigación ha encontrado con significación observada de  $p\_valor=0,000$  que el nivel de percepción de la calidad de los servicios educativos es medio.

## Recomendaciones

1. A nivel general implementar estrategias para lograr el mejoramiento de la calidad de los servicios educativos que brinda la Universidad, ya que la percepción de los alumnos solo alcanza un nivel medio (62% de la muestra analizada) lo que denota que no la consideran una universidad de excelencia.
2. Poner énfasis en el mejoramiento de la calidad de las aulas, laboratorios, biblioteca, campos deportivos, áreas verdes y demás; que componen los elementos tangibles respecto a la calidad de los servicios educativos que brinda la universidad.
3. Analizar los tiempos de respuesta en los trámites educativos y administrativos, para reducir los tiempos de espera a fin de mejorar la percepción en la dimensión de capacidad de respuesta.
4. Implementar mecanismos más eficientes de comunicación y atención a los estudiantes a fin de agilizar los trámites y gestiones que realizan los usuarios tanto con el personal administrativo como docente a fin de dar respuestas inmediatas a las demandas estudiantiles.
5. Implementar un sistema más oportuno de medición de indicadores de gestión a través de encuestas y sondeos de opinión permanentes a los estudiantes a fin de medir su satisfacción en cuanto al rendimiento profesional de los docentes.
6. Desarrollar permanentemente programas de capacitación para lograr la pertinencia de los planes de estudio y dominio técnico de la carrera profesional siempre adaptándose al avance tecnológico en las ciencias médicas.
7. Implementar un plan de seguimiento de la calidad de los servicios educativos, a fin de conseguir la excelencia en todas las dimensiones.

## Referencias Bibliográficas

- Alvarado L., E., Morales R., D., & Aguayo T., E. (2016). sciencedirect. Recuperado el 19 de febrero de 2020, de sciencedirect: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185276016300620>
- Álvarez B., J., Chaparro S., E. M., & Reyes P., D. E. (2015). Revista UAM. Recuperado el 20 de febrero de 2020, de Revista UAM: <https://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/2788>
- Avila R., A. R. (2017). Repositorio Académico USMP. Recuperado el 19 de febrero de 2020, de Repositorio Académico USMP: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/2668/avila\\_rmi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/2668/avila_rmi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barreda, B. (2007). La Calidad Académica y su relación con la Gestión Académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca. (Tesis de Maestría). Cajamarca: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Basantes A., R. A. (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.
- Bernal, T. C. (2016). Metodología de la Investigación. Pearson: Pearson.
- Camisón , C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN S.A.
- Capelleras , J. L. (2001). Factores condicionantes de la calidad de enseñanza universitaria: un análisis empírico. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Carrasco, S. (2002). Gestión educativa y calidad de formación profesional en la facultad de Educación de la UNSACA". (Tesis de Maestría). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Chávez, C. Q. (2017). Calidad de Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú. (Tesis de Maestría). Lima: Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú Universidad.
- Colmenares D., O. A., & Saavedra T., J. L. (28 de 09 de 2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. Técnica Administrativa. Recuperado el 2007 de febrero de 2020
- Cuatrecasas, L. (1999). Gestión Integral de la Calidad: Implementación, Control y Certificación. Barcelona: Gestión. Barcelona.
- D Alessio, F. (2004). Administración y dirección de la producción. México. Ciudad de México: Pearson Educación de México.
- Druker, P. (1990). El ejecutivo eficaz. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- Duque O., E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 64-80.
- Escobar, W. (2015). Análisis de la calidad total como principal criterio de evaluación de los procesos enseñanza aprendizaje del bachillerato de la U.E. Ligami. 2009 – 2011. (Tesis de Maestría). Quito: Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Eyzaguirre, O. (2016). Expectativa y Satisfacción Estudiantil por el Servicio Académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015. (Tesis de Doctorado). Tacna: Perú: Universidad Privada de Tacna.
- Fayos, T., Gonzales - Gallarza, D., Arteaga, F., & Servera, D. (2011). Análisis y evaluación del servicio de formación universitaria: implicaciones para el marketing estratégico de las universidades. Revista de Investigación en Educación, 133-152.
- Fernández, E. (2017). Percepción de la Calidad de Servicio de Estudiantes del 4a y 5a año de secundaria de la Institución Educativa “Esther Cáceres Salgado” del Rímac, Lima -2015. (Tesis de Maestría). Lima: Perú: Cesar Vallejo.
- Flores C., D. J. (2017). actores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016. Abancay: UCV.
- Garvin, D. A. (1988). Managing Quality. Unitet States of America: Harvard Business School.

- Grönroos, C. (1985). Service Quality Model. European, 18.
- Grönroos, C. (1994). Marketing y gestión de servicios. Madrid: DIAZ DE SANTOS S.A.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación (6 ed.). México D.F.: McGRAW-HILL.
- Ishikawa, K. (1997). ¿Qué es el control total de calidad?. (11a ed.). Versalles: Versalles, Colombia: modalidad japonesa.
- ISO. (2015). Norma Internacional ISO 9000. Norma Internacional ISO 9000. Ginebra, Suiza: Secretaría Central de ISO.
- ISO. (2018). Norma Técnica Peruana ISO 21001:2018 . Lima: ISO.
- Juran, J. M., & Gryna, F. M. (1988). Juran's quality control handbook. Nueva York: McGraw-Hill.
- Kotler, & Keller. (2012). Dirección de Marketing. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Lopez Castrillón, B. (17 de abril de 2015). Verbos para usar en objetivos de investigación. Obtenido de <https://es.slideshare.net/lopezboris2/verbos-para-usar-en-objetivos>
- López Q., F. J. (2015). Calidad de servicios educativos y la satisfacción de estudiantes de administración de las universidades de la región junín. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Lozano, A. (2018). Como elaborar un proyecto de tesis en pregrado, maestría y doctorado. Lima: Editorial San Marcos.
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J., & Romero Delgado, H. (2018). Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ortega M., J. O. (2015). Gredos USAL. Recuperado el 19 de febrero de 2010, de Gredos USAL: [https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/128480/DDOMI\\_OrtegaMohedanoJ\\_Calidadsatisfacci%F3nestudiantes.pdf;jsessionid=2AB7A01EF685B7996B2EBA1D3E421029?sequence=1](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/128480/DDOMI_OrtegaMohedanoJ_Calidadsatisfacci%F3nestudiantes.pdf;jsessionid=2AB7A01EF685B7996B2EBA1D3E421029?sequence=1)
- Palominos Belmar, P. I., Quezada Llanoa, L. E., Osorio Rubio, C. A., Torres Ortega, J. A., & Lippi Valenzuela, L. M. (2015). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública de Chile. Revista Iberoamericana de Educación Superior, 130-142.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). Conceptual Model of Service. *Journal of Marketing*, 41-50.
- Parra M., C., Encina S., I., Gómez B., M. P., & Almenárez M., F. (04 de noviembre de 2010). Educación y educadores. Obtenido de Educación y educadores:  
<https://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/1733/2335>
- Pasmíño, A., & C., F. (2008). Diseño de un modelo para la determinación de la satisfacción del cliente para la mejoramiento de las operaciones internas de la empresa Papeles S.A.(Tesis de grado). Quito: Ecuador: Universidad San Francisco de Quito.
- Peña, A. (2015). Evaluación de la calidad del servicio que ofrece la empresa comercial RC a sus clientes, sucursal Chiclayo. Chiclayo: Perú Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Porta, P. D., Mario, Regalado, P., & Fátima, M. d. (2015). Guía de investigación. Lima: PUCP.
- Real Academia Española. (s.f.). RAE. Recuperado el 20 de febrero de 2020, de RAE: <http://lema.rae.es/drae2001/srv/search?id=th6fUJ0TbDXX2Xc9jAuL>
- RIACES. (s/f). Glosario Internacional RIACES de Evaluación de la Calidad y Acreditación. Madrid: RIACES. Obtenido de <http://riaces.org/v1/index.php/servicios/glosario-riaces>
- Rimarachín. (2015). Satisfacción estudiantil y calidad de la educación en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Cajamarca. (Tesis de maestría). Cajamarca: Perú: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Rivera, G. (2016). Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de Medicina General del Hospital Nacional "Luis N. Sáenz" de la Policía Nacional del Perú. Lima, setiembre 2013 – febrero 2014. (Tesis de maestría). Lima: Perú: Universidad Mayor de San Marcos.
- Rodríguez, E., & Aguirre, W. (2017). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la universidad privada de la selva peruana, Iquitos 2017. (Tesis de Licenciatura). Iquitos: Perú: Universidad Privada de la Selva Peruana.

- Ros, A. (2016). Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. (Tesis doctoral). Murcia: España: Universidad Católica San Antonio-Murcia.
- Sánchez D., E. M. (2018). Repositorio UNE. (UNE, Ed.) Recuperado el 19 de 2 de 2020, de Repositorio UNE: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2009>
- Sánchez N., J. E. (2016). Repositorio UNSA. Obtenido de Repositorio UNSA: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3490>
- Scielo Perú. (2017). Recuperado el 19 de febrero de 2020, de Scielo Perú: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682017000100001&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682017000100001&script=sci_abstract)
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). Calidad en los servicios educativos. España: Díaz de Santos.
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. (2016). Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria. Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria. Lima, Perú.
- Tello S., R. (2015). Repositorio Institucional UNCP. Recuperado el 19 de febrero de 2020, de Repositorio Institucional UNCP: <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/279>
- UNESCO. (2005). La conceptualización de la UNESCO sobre calidad: un marco para el entendimiento, el monitoreo, y la mejora de la calidad educativa. Paris: UNESCO. Recuperado el 22 de febrero de 2020, de [http://www.unesco.org/education/gmr\\_download/chapter1.pdf](http://www.unesco.org/education/gmr_download/chapter1.pdf)
- Valencia, E. (2015). Aplicación del Modelo SERVQUAL para la Medición de la Calidad del Servicio de Mantenimiento y Limpieza de Establecimientos Educativos en la Empresa SYRY. (Tesis de Ingeniero). Quito: Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Vara Horna, A. (2012). 7 pasos para una tesis exitosa. Desde la idea inicial hasta la sustentación (3 ed.). Lima: USMP Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos.
- Vega C., L. F. (2014). bdigitas UNAL. Recuperado el 20 de febrero de 2020, de bdigitas UNAL: <http://bdigital.unal.edu.co/47213/1/74188872.2014.pdf>

Zeithalm, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid: DIAZ DESANTOS.

## Anexos

### Anexo A: Matriz de Consistencia.

**TÍTULO: “Calidad de los Servicios Educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en una Universidad Continental de Huancayo”**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS
General	General	General			<b>Método general:</b> Método científico <b>Métodos generales:</b> Método descriptivo <b>Diseño de investigación</b> No experimental <b>Tipo de investigación:</b> Básica <b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo <b>Enfoque de la investigación:</b> Mixto cuantitativo - cualitativo <b>Universo</b> Estudiantes de la universidad Continental – Huancayo <b>Población:</b> 856 estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental – Huancayo <b>Muestra:</b> Probabilístico
¿Cuál es el nivel calidad de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019?	Analizar el nivel calidad de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019.	La calidad de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019 tiene un nivel medio			
Específicos	Específicos	Específicos			
– ¿Cuál es el nivel de calidad en los elementos tangibles de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019? – ¿Cuál es el nivel de calidad en fiabilidad de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019?	– Identificar el nivel de calidad en los elementos tangibles de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019. – Identificar el nivel de calidad en fiabilidad de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019.	– La calidad en los elementos tangibles de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2020 tiene un nivel medio. – La calidad en fiabilidad de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019 tiene un nivel medio. – La calidad en capacidad de respuesta de los servicios	Calidad de los servicios educativos	– Elementos tangibles – Fiabilidad – Capacidad de respuesta – Seguridad – Empatía	

<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es el nivel de calidad en capacidad de respuesta de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de calidad en seguridad de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de calidad en empatía de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el nivel de calidad en capacidad de respuesta de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019.</li> <li>- Identificar el nivel de calidad en seguridad de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019.</li> <li>- Identificar el nivel de calidad en empatía de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019.</li> </ul>	<p>educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019 tiene un nivel medio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La calidad en seguridad de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019 tiene un nivel medio.</li> <li>- La calidad en empatía de los servicios educativos percibida por los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental 2019 tiene un nivel medio.</li> </ul>			<p>259 estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental – Huancayo</p> <p><b>Técnicas de recopilación</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos de recopilación</b> SERVQUAL Adaptado</p> <p><b>Técnicas de procesamiento y análisis:</b> Nominal</p>
---	--	--	--	--	---

**Anexo B: TEST SERVQUAL ADAPTADO**  
**ESCALA PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES**  
**SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS**  
**EN LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA**

**Datos generales:** Sexo: Masculino ( ) Femenino ( ) Edad: \_\_\_\_ años

Semestre: \_\_\_\_\_

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental sede Huancayo.

**Instrucciones:** Lea la pregunta y conteste con una calificación del 1 a 5 considerado que:  
 Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)  
 De acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5)

N°	Ítems	Percepción				
		1	2	3	4	5
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Las aulas utilizadas para la Escuela Académico Profesional de Medicina humana son adecuadas para los procesos de enseñanza- <del>aprendizaje (tamaño, luz, ventilación, iluminación, acústica)</del>					
2	Los laboratorios de práctica médica de la Escuela Académico Profesional de <del>medicina humana son modernos e implementados</del>					
3	Los medios audiovisuales de apoyo empleados en el proceso de enseñanza – aprendizaje son modernos y adecuados					
4	Los servicios adicionales dentro de las instalaciones tales como: biblioteca, internet, campos deportivos, áreas verdes complementan adecuadamente la					
5	La biblioteca dispone de equipamiento y mobiliario adecuado.					
6	Los laboratorios de idioma extranjero son adecuados para el aprendizaje					
7	La universidad cuenta con espacios de trabajo (salas de reuniones, salas de estudio) adecuados disponibles, para la Escuela Académico Profesional de					
8	Las baterías sanitarias de los laboratorios para práctica médica que dispone la <del>Escuela Académico Profesional de Medicina Humana son adecuadas</del>					
9	La señalética que existe en los ambientes exclusivos destinados a la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana proporciona la información					
<b>FIABILIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	La Escuela Académico Profesional de Medicina Humana cuenta con <del>personal administrativo adecuado calificado acorde a sus competencias y</del>					
11	Los docentes de la Escuela Académico Profesional demuestran interés y <del>disponibilidad para aclarar dudas fuera de clases</del>					
12	Los funcionarios de la Escuela Académico Profesional demuestran interés <del>para solucionar problemas con respecto a trámites de los estudiantes</del>					
13	La Escuela Académico Profesional de Medicina Humana cuenta con una malla <del>curricular acorde a las exigencias del mercado laboral actual</del>					
14	El nivel de formación de los docentes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana es adecuado y está en función a la asignatura que <del>dicta</del>					

<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	Los funcionarios de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana son ágiles y eficientes en los diferentes trámites requeridos por los					
16	La capacidad de respuesta por parte de las secretarías es ágil y eficiente					
17	La Dirección de Escuela Académico Profesional responde en tiempos <del>adecuados a las solicitudes académicas y administrativas</del>					
18	Los docentes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana atienden en forma eficiente en cuanto a reclamos, notas, pedidos, asesoría,					
19	Los trámites y gestiones dentro de la Universidad y de la Escuela Académico Profesional de medicina Humana son atendidos y resueltos en tiempo					
20	Los funcionarios de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana son comunicativos					
<b>SEGURIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	La Escuela Académico Profesional de Medicina Humana cuenta con docentes calificados académica y profesionalmente en las áreas de estudio que					
22	Los docentes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana <del>asisten a clases regularmente</del>					
23	La Escuela Académico Profesional de Medicina Humana le garantiza <del>conocimientos y competencias para un adecuado desenvolvimiento laboral</del>					
<b>EMPATÍA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
24	Los docentes de la Escuela Académico Profesional realizan tutorías <del>académicas de forma permanente y planificada</del>					
25	Los docentes de la Escuela Académico Profesional realizan tutorías de <del>aula de forma permanente y planificada</del>					
26	Los docentes cuentan con capacidad pedagógica (para enseñar y que los <del>estudiantes aprendan</del> )					
27	Los docentes mantienen una relación abierta y amistosa con los alumnos					
28	La atención que se brinda en la biblioteca es personalizada y adecuada.					
29	La Escuela Académico Profesional de Medicina Humana ofrece horarios <del>flexibles o convenientes para la realización de trámites</del>					
30	Los docentes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana <del>hacen uso de las TICS en forma permanente y adecuada</del>					
31	Las metodologías empleadas por los docentes son adecuadas					
32	El nivel de investigación aplicado por los docentes en las actividades <del>curriculares que desarrollan es el adecuado</del>					
33	El nivel de investigación exigido a los estudiantes en las actividades					
34	El nivel de conocimiento teórico que se imparte en la Escuela Académico <del>Profesional de Medicina Humana es el adecuado</del>					
35	El nivel de aplicación práctica que se da a los conocimientos impartidos en las aulas de clase de la Escuela Académico Profesional de					
36	En la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana se realizan <del>prácticas laborales que fortalecen los conocimientos académicos</del>					
37	En la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana se fomenta la <del>participación y creatividad de los alumnos de forma adecuada</del>					
38	Los docentes de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana realizan exámenes adecuados, bien diseñados para evaluar los					

39	Los docentes son objetivos al momento de evaluar los procesos de aprendizaje					
----	--	--	--	--	--	--

**¡Gracias por su colaboración!**

## Anexo C: Ficha de Validez de Experto 1



### FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO OPINIÓN DE EXPERTOS

#### I. DATOS GENERALES:

1. Nombre del instrumento: Test SERVQUAL Escala para Evaluar la Percepción de los Estudiantes sobre la Calidad De Los Servicios Educativos En La Carrera De Medicina Humana.
2. Título de la investigación: Calidad de los Servicios Educativos de la Carrera de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en una Universidad Privada de Huancayo.
3. Autor del instrumento:
  - Bach. Cecilia Santivañez Núñez
  - Bach. Sashenka Nohemi Curahua Chávez
  - Bach. Jorge Artemio Alfonso Sánchez
4. Nombre del juez/experto: Dr. Isac Espinoza Montes
5. Área de acción laboral: Docencia e investigación.
6. Título profesional: Lic. En Administración de Empresas
7. Grado académico: Doctor en Administración
8. Dirección domiciliaria: Calle Pedro Peralta 476 Chilca Huancayo.

#### II. ASPECTOS A EVALUAR:

CRITERIOS		Valoración		Observaciones
		Si	No	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y apropiado	X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables	X		
3. PERTINENCIA	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica	X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.	X		
6. ADECUACIÓN	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir	X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos	X		
8. COHERENCIA	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores.	X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la medición.	X		
10.SIGNIFICATIVIDAD	Es útil y adecuado para la investigación	X		

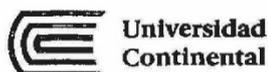
#### III. CRITERIO DE VALORACIÓN DEL JUEZ:

- Procede su aplicación ( X )
- No procede su aplicación ( )

Dr. Isac Espinoza Montes  
DNI N° 19910955

Fecha: Huancayo, 27/ 11 /2019

## Anexo D: Ficha de Validez de Experto 2



### FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO OPINIÓN DE EXPERTOS

#### I. DATOS GENERALES:

1. Nombre del instrumento: Test Servqual Escala para Evaluar la Percepción de los Estudiantes sobre la Calidad De Los Servicios Educativos En La Carrera De Medicina Humana.
2. Título de la investigación: Calidad de los Servicios Educativos de la Carrera de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en una Universidad Privada de Huancayo.
3. Autor del instrumento:
  - Bach. Cecilia Santivañez Núñez
  - Bach. Sashenka Nohemi Curahua Chávez
  - Bach. Jorge Artemio Alfonso Sánchez
4. Nombre del juez/experto: Magister Gustavo Luján Zumaeta
5. Área de acción laboral: Docente investigador de Sineace
6. Título profesional: Lic. en Derecho y Ciencias Políticas
7. Grado académico: Magister en Docencia Superior
8. Dirección domiciliaria: Lima

#### II. ASPECTOS A EVALUAR:

CRITERIOS		Valoración		Observaciones
		Sí	No	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y apropiado	X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables	X		
3. PERTINENCIA	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica	X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.	X		
6. ADECUACIÓN	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir	X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos	X		
8. COHERENCIA	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores.	X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la medición.	X		
10. SIGNIFICATIVIDAD	Es útil y adecuado para la investigación	X		

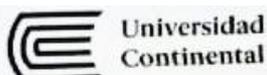
#### III. CRITERIO DE VALORACIÓN DEL JUEZ:

- Procede su aplicación ( X )
- No procede su aplicación ( )

Dr. Gustavo Luján Zumaeta  
DNI N° 06654957

Fecha: Huancayo, 27/ 11 /2019

## Anexo E: Ficha de Validez de Experto 3



### FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO OPINIÓN DE EXPERTOS

#### I. DATOS GENERALES:

1. Nombre del instrumento: Test Servqual Escala para Evaluar la Percepción de los Estudiantes sobre la Calidad De Los Servicios Educativos En La Carrera De Medicina Humana.
2. Título de la investigación: Calidad de los Servicios Educativos de la Carrera de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en una Universidad Privada de Huancayo.
3. Autor del instrumento:
  - Bach. Cecilia Santivañez Núñez
  - Bach. Sashenka Nohemi Curahua Chávez
  - Bach. Jorge Artemio Alfonso Sánchez
4. Nombre del juez/experto: Mg. Cesar Fernando Solís Lavado
5. Área de acción laboral: Docente de la escuela de post grado de la Universidad Continental
6. Título profesional: Lic. En Pedagogía y Humanidades – especialidad matemática
7. Grado académico: Magister en Didáctica Universitaria
8. Dirección domiciliaria: calle Alhelí No 116 El Tambo - Hyo

#### II. ASPECTOS A EVALUAR:

CRITERIOS	Valoración		Observaciones
	Sí	No	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y apropiado	✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables	✓	
3. PERTINENCIA	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica	✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.	✓	
6. ADECUACIÓN	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir	✓	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos	✓	
8. COHERENCIA	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores.	✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la medición.	✓	
10. SIGNIFICATIVIDAD	Es útil y adecuado para la investigación	✓	

#### III. CRITERIO DE VALORACIÓN DEL JUEZ:

- Procede su aplicación ( ✓ )
- No procede su aplicación ( )

  
 Mg. Cesar Fernando Solís Lavado  
 Rs. 01885 - CU - 2011 / EPG - UNCP  
 Diploma N° A882670 - ANR

Fecha: Huancayo, 27/ 11 /2019

## Anexo F. Solicitud de Permisos al área de gestión docente.

SOLICITO: Permiso para realizar encuestas.

DIRECTOR DE GESTIÓN DOCENTE

Ing. Carlos Calderón Sedano

Cecilia Santivañez Núñez, identificada con DNI 40445886, estudiante de Posgrado de la Maestría con mención en Educación Superior de la Universidad Continental, ante usted me presento y expongo:

Habiendo culminado la maestría, y requiriendo ejecutar un estudio de investigación titulado "PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN LA CARRERA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA" en esta casa de estudios SOLICITO PERMISO PARA REALIZAR ENCUESTAS A LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO, de la carrera profesional de Medicina Humana, conocedora de su gran interés por la calidad educativa y la mejora continua de los servicios educativos, pido acceder a mi solicitud.

Huancayo, 18 de noviembre del 2019.

  
Carlos Calderón Sedano  
Director de Gestión Docente  
Universidad Continental  
*Esto, le autoriza la solicitud.*



Cecilia Santivañez Núñez  
DNI 40445886