

UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA DE DOCTORADO



PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
EDUCATIVO EN ESTUDIANTES, DOCENTES Y
ADMINISTRATIVOS DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA
ENTRE LOS AÑOS 2014 AL 2018

AUTOR:

AGUIRRE GARAYAR, MÓNICA CECILIA
ORCID: 0000-0003-3668-4451

Tesis para optar el Grado Académico de
DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

ASESORA:

Dra. Nelly Ugarriza Chávez
ORCID: 0000-0002-9492-8947

LIMA – PERÚ
2021



Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Permite descargar la obra y compartirla, pero no permite ni su modificación ni usos comerciales de ella.



ACTA DE SUSTENTACIÓN

Ante el jurado integrado por los profesores Dr. Marino Latorre Ariño, Dr. Carlos Portocarrero Ramos, Dr. Ángel Velázquez Fernández, Dra. Cecilia Salgado Lévano y Dr. Felipe Aguirre Chávez.

La graduanda doña **MÓNICA CECILIA AGUIRRE GARAYAR**, sustentó la tesis titulada **“PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN ESTUDIANTES, DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA ENTRE LOS AÑOS 2014 AL 2018”**, para obtener el Grado Académico de Doctor en Ciencias de la educación.

El Jurado, después de haber deliberado sobre los aspectos metodológico, temático de la investigación y sobre la calidad de la sustentación, declaró a la graduanda:

APROBADA CON SOBRESALIENTE

Surco, 11 de junio del año dos mil veintiuno



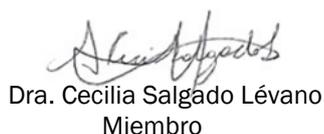
Marino Latorre Ariño
Presidente



Dr. Carlos Portocarrero Ramos
Secretario



Dr. Ángel Velázquez Fernández
Miembro



Dra. Cecilia Salgado Lévano
Miembro



Dr. Felipe Aguirre Chávez
Miembro

“Cada nueva hora encierra nuevas oportunidades de nuevos inicios.
El horizonte se inclina hacia delante,
abriéndonos espacio para plantar pasos nuevos de cambio”.

El pulso de la mañana
Maya Angelou, poetisa norteamericana

AGRADECIMIENTO

Con gratitud y cariño a la Universidad Marcelino Champagnat en la persona de todas sus autoridades por haberme formado profesionalmente, cualificado y brindado la oportunidad de conocer el mundo universitario desde dentro.

Al Hno. Antonio Castagnetti Morini, al Hno. Pablo González Franco y al Hno. José Ticó Marqués por compartir conmigo el sueño de formar personas, con un proyecto de vida valioso, bregando por una educación superior de calidad en favor de muchos jóvenes de todo nuestro querido Perú.

Un agradecimiento especial a la Dra. Nelly Ugarriza Chávez por compartir su experticia y pasión por la investigación.

CONTENIDO

	Pág
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
CONTENIDO	IV
LISTA DE TABLAS	VII
LISTA DE FIGURAS	XII
RESUMEN	XIII
ABSTRACT.....	XIV
INTRODUCCIÓN	15
I.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
1.1 Descripción del problema	19
1.2 Formulación del problema	24
1.2.1 Primer problema general.....	24
1.2.1.1 Problemas específicos	24
1.2.2 Segundo problema general.....	24
1.2.2.1 Problemas específicos	24
1.2.3 Tercer problema general	25
1.2.3.1 Problemas específicos	25

1.3 Justificación	25
II.- MARCO TEÓRICO.....	28
2.1 Antecedentes	28
2.1.1 A nivel internacional.....	28
2.1.2 A nivel nacional	32
2.2 Bases teóricas.....	36
2.2.1 Calidad en la Educación Superior.....	36
2.2.2 Calidad del servicio educativo	39
2.2.3 La percepción y satisfacción para evaluar la calidad del servicio.....	42
2.2.4 La calidad del servicio educativo desde el Modelo de Acreditación Nacional.....	44
2.3 Definición de términos básicos	46
III.- OBJETIVOS	48
3.1 Primer objetivo general	48
3.1.1 Objetivos específicos	48
3.2 Segundo objetivo general.....	48
3.2.1 Objetivos específicos	48
3.3 Tercer objetivo general	49
3.3.1 Objetivos específicos	49
IV.- HIPÓTESIS	50
4.1 Primera hipótesis general	50
4.1.1 Hipótesis específicas	50

4.2 Segunda hipótesis general.....	50
4.2.1 Hipótesis específicas.....	50
V.- MÉTODO.....	52
5.1 Tipo de investigación.....	52
5.2 Diseño de investigación.....	53
5.3 Variables.....	54
5.4 Población y muestra.....	57
5.4.1 Población.....	57
5.4.2 Muestra.....	58
5.5 Instrumentos.....	60
5.6 Procedimiento.....	68
VI. RESULTADOS.....	70
VII. DISCUSIÓN.....	110
VIII. CONCLUSIONES.....	120
IX. RECOMENDACIONES.....	122
REFERENCIAS.....	124
APÉNDICES.....	

LISTA DE TABLAS

	Pág
Tabla 1 Dimensiones, factores, criterios y estándares para la acreditación de carreras de Educación (Modelo CONEAU, 2008)	45
Tabla 2 Operativización de variables – Estudiantes	55
Tabla 3 Operativización de variables – Docentes	56
Tabla 4 Operativización de variables – Administrativos	57
Tabla 5 Población de estudiantes, docentes y administrativos, 2014-2018	58
Tabla 6 Muestra de estudiantes por carreras profesionales, 2014-2018 (N=1814)	59
Tabla 7 Muestra de docentes por carreras profesionales, 2014-2018 (N=247)	60
Tabla 8 Muestra de administrativos, 2014-2018 (N=186)	60
Tabla 9 Perfil de jueces expertos	62
Tabla 10 Nivel de significancia del coeficiente V de Aiken, de acuerdo con el número de jueces del instrumento – Estudiantes	64
Tabla 11 Nivel de significancia del coeficiente V de Aiken, de acuerdo con el número de jueces del instrumento – Docentes	66
Tabla 12 Nivel de significancia del coeficiente V de Aiken, de acuerdo con el número de jueces del instrumento - Administrativos	67
Tabla 13 Correlación entre la percepción y satisfacción de la formación profesional – Estudiantes	72
Tabla 14 Correlación entre la percepción y satisfacción de los servicios de apoyo – Estudiantes	72
Tabla 15 Correlación entre la percepción y satisfacción de la formación profesional – Docentes	73

Tabla 16	Correlación entre la percepción y satisfacción de los servicios de apoyo – Docentes	73
Tabla 17	Correlación entre la percepción y satisfacción de formación profesional – Administrativos	74
Tabla 18	Correlación entre la percepción y satisfacción de los servicios de apoyo. Administrativos	74
Tabla 19	Coeficientes de la variación de la percepción de estudiantes a través de los años	75
Tabla 20	Coeficientes de variación de la satisfacción de estudiantes a través de los años	76
Tabla 21	Coeficientes de variación de la percepción de docentes a través de los años	76
Tabla 22	Coeficientes de variación de la satisfacción de docentes a través de los años	77
Tabla 23	Coeficientes de variación de la percepción de administrativos a través de los años	77
Tabla 24	Coeficientes de variación de la satisfacción de administrativos a través de los años	78
Tabla 25	Coeficientes de variación de la percepción de estudiantes por carrera profesional a través de los años	79
Tabla 26	Coeficientes de variación de la satisfacción de estudiantes por carrera profesional a través de los años	79
Tabla 27	Coeficientes de variación de la percepción de docentes entre carreras a través de los años	80
Tabla 28	Coeficientes de variación de la satisfacción de docentes entre carreras a través de los años	81
Tabla 29	Descriptivos de las dimensiones – Estudiantes	82
Tabla 30	Estadísticos de Kruskal–Wallis para la percepción de gestión de la carrera – Estudiantes	82
Tabla 31	Comparaciones por pares usando la prueba de Wilcoxon para la percepción de la gestión de carrera - Estudiantes	83

Tabla 32	Estadísticos de Kruskal–Wallis para la percepción de formación profesional – Estudiantes	83
Tabla 33	Comparaciones por pares usando la prueba de Wilcoxon para la percepción de formación profesional - Estudiantes	83
Tabla 34	Estadísticos de Kruskal–Wallis para la percepción de los servicios de apoyo – Estudiantes	84
Tabla 35	Comparaciones por pares usando la prueba de Wilcoxon para la percepción de Servicios de apoyo – Estudiantes	84
Tabla 36	Estadísticos de Kruskal–Wallis para la satisfacción de la formación profesional – Estudiantes	85
Tabla 37	Comparaciones por pares usando la prueba de Wilcoxon para la satisfacción de formación profesional – Estudiantes	85
Tabla 38	Estadísticos de Kruskal–Wallis para la satisfacción de servicios de apoyo – Estudiantes	85
Tabla 39	Comparaciones por pares usando la prueba de Wilcoxon para la satisfacción de servicios de apoyo – Estudiantes	86
Tabla 40	Descriptivos de las dimensiones – Docentes	87
Tabla 41	Estadísticos de Kruskal–Wallis para la percepción de gestión de la carrera – Docentes	87
Tabla 42	Comparaciones por pares usando la prueba de Wilcoxon para la percepción de gestión de carrera – Docentes	88
Tabla 43	Estadísticos de Kruskal–Wallis para la percepción de formación profesional – Docentes	88
Tabla 44	Estadísticos de Kruskal–Wallis para la percepción de servicios de apoyo – Docentes	89
Tabla 45	Comparaciones por pares usando la prueba de Wilcoxon para la percepción de servicios de apoyo – Docentes	89
Tabla 46	Estadísticos de Kruskal–Wallis para la satisfacción de formación profesional – Docentes	89
Tabla 47	Estadísticos de Kruskal–Wallis para la satisfacción de servicios de apoyo – Docentes	90

Tabla 48	Comparaciones por pares usando la prueba de Wilcoxon para la satisfacción de servicios de apoyo – Docentes	90
Tabla 49	Prueba de esfericidad de Bartlett e índice de KMO para la dimensión de percepción de estudiantes	92
Tabla 50	Prueba de esfericidad de Bartlett e índice de KMO para la satisfacción de estudiantes	92
Tabla 51	Matriz de cargas factoriales de la percepción de estudiantes y varianza total explicada por factor	93
Tabla 52	Matriz de cargas factoriales de la satisfacción de estudiantes y varianza total explicada por factor	94
Tabla 53	Prueba de esfericidad de Bartlett e índice de KMO para la percepción de docentes	95
Tabla 54	Prueba de esfericidad de Bartlett e índice de KMO para la satisfacción de docentes	95
Tabla 55	Matriz de cargas factoriales de la percepción de docentes y varianza total explicada por factor	96
Tabla 56	Matriz de cargas factoriales de la satisfacción de docentes y varianza total explicada por factor	97
Tabla 57	Prueba de esfericidad de Bartlett e índice de KMO para la percepción de administrativos	98
Tabla 58	Prueba de esfericidad de Bartlett e índice de KMO para la satisfacción de administrativos	98
Tabla 59	Matriz de cargas factoriales de la percepción de administrativos y varianza total explicada por factor	99
Tabla 60	Matriz de cargas factoriales de la satisfacción de administrativos y varianza total explicada por factor	100
Tabla 61	Estadísticos de confiabilidad globales de la percepción en el instrumento para medir la calidad del servicio educativo en estudiantes	102
Tabla 62	Estadísticos de confiabilidad por ítems de la percepción en el instrumento para medir la calidad del servicio educativo en estudiantes	102

Tabla 63	Estadísticos de confiabilidad globales de satisfacción en el instrumento para medir la calidad del servicio educativo en estudiantes	103
Tabla 64	Estadísticos de confiabilidad por ítems de la satisfacción en el instrumento para medir la calidad del servicio educativo en estudiantes	104
Tabla 65	Estadísticos de confiabilidad globales de la percepción en el instrumento para medir la calidad del servicio educativo en docentes	105
Tabla 66	Estadísticos de confiabilidad por ítems de la percepción en el instrumento para medir la calidad del servicio educativo en docentes	105
Tabla 67	Estadísticos de confiabilidad globales de satisfacción en el instrumento para medir la calidad del servicio educativo en docentes	106
Tabla 68	Estadísticos de confiabilidad por ítems de la satisfacción en el instrumento para medir la calidad del servicio educativo en docentes	107
Tabla 69	Estadísticos de confiabilidad globales de la percepción en el instrumento para medir la calidad del servicio educativo en administrativos	107
Tabla 70	Estadísticos de confiabilidad por ítems de la percepción en el instrumento para medir la calidad del servicio educativo en administrativos	108
Tabla 71	Estadísticos de confiabilidad globales de la satisfacción en el instrumento para medir la calidad del servicio educativo en administrativos	109
Tabla 72	Estadísticos de confiabilidad por ítems de la satisfacción en el instrumento para medir la calidad del servicio educativo en administrativos	109

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Paradigma del diseño longitudinal de tendencia, adaptado de “Metodología de la investigación” por R. Hernández et al. 2014	54
----------	--	----

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivos generales establecer la relación entre la percepción y satisfacción de la calidad del servicio educativo en estudiantes, docentes y personal administrativo de una universidad privada de Lima; determinar las variaciones en la percepción y satisfacción de la calidad del servicio educativo entre los años 2014 a 2018 y hallar las evidencias de validez basada en la estructura interna y de confiabilidad de los instrumentos aplicados a estudiantes, docentes y administrativos.

La investigación fue de tipo básica, no experimental, cuantitativa, instrumental y asumió un diseño correlacional, longitudinal por análisis de tendencias y descriptivo de carácter evaluativo. El tipo de muestreo fue no probabilístico, por conveniencia. La muestra estuvo conformada por 1.814 estudiantes, 247 docentes y 186 administrativos, a quienes se les aplicó tres instrumentos elaborados por la autora sobre la prestación del servicio educativo, para medir la percepción y satisfacción bajo el Modelo de acreditación nacional entre los años 2014 a 2018. Entre las principales conclusiones se encontró que existe una relación directa, positiva y significativa entre la percepción y satisfacción de la calidad del servicio educativo en estudiantes, docentes y administrativos; que la percepción y la satisfacción varían significativamente en estudiantes y docentes y no significativamente en administrativos y que varía significativamente en estudiantes de diferentes carreras mientras que en docentes de distintas carreras no varía significativamente. Además, identificó los factores que emergen mediante el análisis factorial exploratorio (AFE) de los instrumentos aplicados a estudiantes, docentes y administrativos confirmando su validez y un alto nivel de confiabilidad.

Palabras clave: percepción de la calidad del servicio educativo, satisfacción de la calidad del servicio educativo, estudio longitudinal, validez y confiabilidad, estudiantes, docentes, administrativos, universidad privada.

ABSTRACT

This research had as general objectives to establish the relationship between the perception and satisfaction of the quality of the educational service in students, teachers and administrative staff of a private university in Lima; determine the variations in the perception and satisfaction of the quality of the educational service between the years 2014 to 2018 and find the evidence of validity based on the internal structure and reliability of the instruments applied to students, teachers and administrators.

The research was basic, non-experimental, quantitative, instrumental and assumed a correlational, longitudinal by trend analysis and descriptive design of an evaluative nature. The type of sampling was non-probabilistic, for convenience. The sample was made up of 1,814 students, 247 teachers and 186 administrative staff, to whom three instruments developed by the author on the provision of the educational service were applied, to measure perception and satisfaction under the National Accreditation Model between the years 2014 to 2018. Among the main conclusions it was found that there is a direct, positive and significant relationship between the perception and satisfaction of the quality of the educational service in students, teachers and administrators; that the perception and satisfaction vary significantly in students and teachers and not significantly in administrative and that it varies significantly in students of different careers while in teachers of different careers it does not vary significantly. In addition, it identified the factors that emerge through the exploratory factor analysis (EFA) of the instruments applied to students, teachers and administrators, confirming their validity and a high level of reliability.

Keywords: perception of the quality of the educational service, satisfaction of the quality of the educational service, longitudinal study, validity and reliability, students, teachers, administrative staff, private university.

INTRODUCCIÓN

Ser una comunidad académica en el siglo XXI, nos impulsa hacia nuevos derroteros que permitan adentrarnos en el escenario cambiante de la realidad global, que muchas veces nos excede y desconcierta, pero que, ciertamente, es el entorno que nos corresponde transformar y desde allí, asegurar una mejora continua, como personas y como institución, que valide nuestra propuesta formativa y permita un binomio aún no logrado para muchos: la calidad y la pertinencia.

En la década de los noventa, se pone en vigencia la preocupación por la calidad educativa, como un servicio esencial que se debe asegurar, pero es con la Ley General de Educación (Ley N° 28004, 2003), donde se precisa la necesidad de elaborar un Proyecto Educativo Nacional al 2021, como hoja de ruta hacia el bicentenario nacional y garantizar una educación integral y de calidad para todos. A partir de la Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (Ley N° 28740, 2007) y de la Ley Universitaria (Ley N° 30220, 2014) se han ido configurando unas condiciones básicas de calidad para todas las instituciones de Educación Superior y un Modelo de acreditación nacional, los cuales están alineados, primero a la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (MINEDU, 2015) y, en la actualidad, a la Política Nacional de Educación Superior y Técnico Productiva (MINEDU, 2020). Este último documento resalta la importancia de contar con instituciones educativas autónomas que promuevan, al interior de las mismas, el desarrollo de estrategias de mejora en favor de un mejor servicio educativo que se adapte a las diversas características y necesidades de la población.

Un mundo nuevo amerita una universidad nueva, que replantee creativamente su misión, que se reinvente, si es necesario, a partir de la autoevaluación permanente. En este marco situacional, se plantea esta investigación que busca medir la calidad del servicio universitario brindado los últimos ocho años

en una Universidad privada de Lima desde la percepción y satisfacción de los estudiantes, docentes y personal administrativo, enmarcando el presente estudio en los años 2014 al 2018.

Los antecedentes a nivel internacional (Ortega, 2015; Rubinsztein, 2015; Pereira, 2014; Tumino & Poitevin, 2013; Reyes, Reyes & Rodríguez, 2012; Duque & Chaparro, 2012) corroboran que es posible medir la percepción de calidad de los usuarios (estudiantes, egresados y docentes) de una institución o programa a partir de la aplicación de un instrumento multidimensional, siendo la percepción de calidad y la satisfacción de los estudiantes las más valoradas. Por otro lado, confirman la relación entre calidad del servicio y la percepción de calidad de estudiantes y docentes. Solo uno de ellos abordó la evolución de la calidad percibida.

De otro lado, los antecedentes nacionales (Rodríguez, 2020; Sánchez, 2018; Vera, 2017; De la Cruz, 2016; López, 2015; Tello, 2015; Pérez, 2016; Rueda & Rueda, 2015; Arrieta, 2015; Turpo, 2014) también indican que las variables de la percepción y satisfacción de la calidad del servicio educativo se relacionan en forma directa y significativa, pero ninguno de ellos desarrolló un diseño longitudinal.

Esta investigación aporta a nivel teórico, al conocimiento existente sobre el uso de instrumentos confiables para la medición de la percepción y satisfacción y aborda conceptos de percepción y de satisfacción de la calidad del servicio educativo percibidos por los agentes internos, lo cual puede servir de base para la revisión de teorías respecto a modelos de calidad percibida aplicadas al entorno educativo; a nivel metodológico, ofrece evidencias de validez y confiabilidad de tres instrumentos que evalúan la percepción y la satisfacción sobre la calidad del servicio educativo desde la mirada de los grupos de interés internos, y plantea un estudio longitudinal para medir la variación de la calidad y la satisfacción de los usuarios internos a través del tiempo. Finalmente, a nivel práctico, evalúa la instauración de una cultura de calidad, el involucramiento de los agentes internos y la pertinencia de su propuesta educativa.

La investigación ha sido estructurada en ocho capítulos: en el primer capítulo se hace una descripción de la problemática nacional en materia de calidad educativa en la educación superior; se plantea el problema general y los problemas específicos de la investigación, así como la justificación de la misma. En el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico de la investigación, se consignan los antecedentes internacionales y nacionales de investigaciones relacionadas a las variables de estudio. De igual manera, se presentan las bases teóricas y las principales definiciones entorno al constructo servicio educativo de calidad.

En el tercer capítulo, se presentan los objetivos de la investigación. Los objetivos generales del estudio fueron establecer la relación que presenta la percepción y la satisfacción de la calidad del servicio educativo en estudiantes, docentes y administrativos, determinar las variaciones acerca de la percepción y la satisfacción de la calidad del servicio educativo de estudiantes y docentes en una universidad privada de Lima entre los años 2014 y 2018 y hallar las evidencias de validez basada en la estructura interna y de confiabilidad de los tres instrumentos aplicados. Los objetivos específicos buscaban describir la relación existente entre percepción y la satisfacción de la calidad del servicio educativo en estudiantes, docentes y administrativos, considerando las carreras; y, por otro lado, determinar las variaciones entre la percepción y la satisfacción sobre la calidad del servicio educativo en dichos grupos, considerando los años 2014 al 2018.

En el cuarto capítulo se presenta las hipótesis generales y las específicas. En el quinto capítulo se explica el método empleado, el tipo de investigación, que en este caso fue básica (Sánchez & Reyes, 2006), cuantitativa (Hernández, Fernández & Baptista, 2014), descriptiva comparativa (Sánchez & Reyes, 2006) y experimental (Salgado, 2018). El diseño fue correlacional (Hernández et al., 2014), longitudinal por análisis de tendencias o tren (Hernández et al., 2014) y descriptivo de carácter evaluativo (Hernández, Fernández & Baptista, 2003). En este capítulo también se definen las variables de estudio tanto a nivel teórico como operacional. De igual manera, se definen la población, la muestra y los criterios de inclusión y

exclusión. Como parte de la investigación se aplicaron tres instrumentos de medición de la percepción y satisfacción de la calidad del servicio educativo desde tres dimensiones: gestión de carrera, formación profesional y servicios de apoyo; siendo de autoría propia pero basados en el Modelo de acreditación nacional, los cuales fueron validados previamente por juicio de expertos. El periodo de aplicación fue de cinco años a través de la plataforma institucional.

En el sexto capítulo se presentan los resultados para las variables: percepción del servicio educativo y satisfacción de la calidad del servicio educativo desde tres dimensiones: gestión de carrera, formación profesional y servicios de apoyo. En el séptimo capítulo se discuten los resultados hallados, se contrastan con las hipótesis planteadas, el marco teórico y los antecedentes internacionales y nacionales. En el capítulo octavo se presentan las conclusiones y en el noveno, las recomendaciones, respectivamente. Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas y los apéndices de la investigación.

I.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

Las instituciones de Educación Superior en el mundo han sido testigos, en los últimos cuarenta años, de la transformación de sus procesos hacia una cultura de la evaluación, de acreditación y rendición de cuentas, asociada a un tema de calidad educativa y de mejora continua, no siempre bien acogida.

El escenario cambiante, y por momentos incierto, de la educación superior peruana en los últimos trece años, ha incorporado al debate nacional la calidad y pertinencia del servicio educativo universitario.

Si bien durante los noventa, la mejora de la calidad educativa se torna una preocupación, se puede identificar la génesis del movimiento de mejora educativa en nuestro país en la divulgación de la Ley General de Educación (Ley N° 28004, 2003), donde se precisa la necesidad de elaborar un Proyecto Educativo Nacional al 2021, como hoja de ruta hacia el bicentenario nacional y garantizar una educación integral y de calidad para todos, el mismo que dio a luz en enero del 2007.

Junto a ello, el 19 de mayo del 2006, fue promulgada la Ley de Creación del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (Ley N° 28740, 2006), cuyo propósito estuvo orientado a la promoción y al aseguramiento de la calidad educativa en el Perú; aunque, su implementación empezó solo a partir del 09 de julio del año 2007, año en que fue publicado el Reglamento de esta Ley (Decreto Supremo N° 018-2007-ED), señalando que la función primordial del SINEACE era “garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad” (Art 5° de la Ley N° 28740, p.2). Establecida dicha normativa, entra en funciones el Directorio del

Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (DEA-CONEAU), órgano operador para la calidad de universidades.

En el transcurso del 2008, fue publicado el Decreto Legislativo N° 998, la Resolución Ministerial N° 0173-2008-ED y su reglamento. Dicha normativa planteó mejorar la formación docente, suspender las autorizaciones de creación de nuevas universidades, dando plazos para que el órgano operador informe sobre el Modelo de Acreditación de las carreras de Educación, que deben estar acreditadas.

En julio del 2008, el CONEAU (Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación) publicó el Modelo de Calidad para la Acreditación de las Carreras Profesionales Universitarias (CONEAU, 2009). Fijada dicha normativa, el campo universitario peruano comenzó a replantear su quehacer a fin de asegurar una excelencia educativa que respondiera al Modelo de calidad existente.

Años más tarde, promulgada la Ley Universitaria (Ley N° 30220), el 03 de julio del 2014, creada la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) como responsable del licenciamiento cuyo objeto fue verificar el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad para ofrecer el servicio educativo superior universitario y autorizar su funcionamiento; definida la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (MINEDU, 2015) el 25 de setiembre del 2015; y ratificada la Ley Universitaria, mediante fallo del Tribunal Constitucional, el 12 de noviembre del 2015; se fue configurando y redefiniendo el rol del SINEACE (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa).

Como consecuencia, se modificó el Modelo para la Acreditación de Programas de Estudios de Educación Superior (SINEACE, 2016) y el Modelo de Acreditación Institucional de Universidades (SINEACE, 2017), cuyas últimas versiones fueron difundidas en octubre del 2016 y en mayo del 2017.

Junto a otras instituciones de Educación Superior, la Universidad privada de Lima se vio urgida por contextos análogos y experimentó transformaciones orientadas en una dirección común: otorgar oportunidades de formación valiosa a jóvenes egresados de la Educación Básica peruana; diversificar su oferta con el fin de responder a las variadas demandas profesionales; responder a su propia identidad y a las necesidades de expansión y de especialización en los diversos campos del saber; y, por supuesto, ser referente de excelencia académica ante sus pares, a partir del compromiso de una formación de mejores personas y profesionales.

Ser una comunidad académica de Educación Superior, inmersa en este contexto nacional impulsó a la Universidad Marcelino Champagnat hacia nuevos derroteros que aseguren un servicio educativo de calidad. Su intención se concretiza en el objetivo estratégico 09 de su Plan Estratégico 2012-2016, aprobado el 30 de enero del año 2012, que plantea: “Asegurar una gestión organizacional y académica de calidad, acorde con la política institucional y las nuevas demandas externas e internas, y en su objetivo operativo 9.1: optimizar los procesos de gestión para el aseguramiento de la calidad del servicio educativo” (Plan Estratégico de la UMCH, 2012).

De este modo, la universidad privada de Lima, objeto de estudio, decide iniciar procesos de autoevaluación en el año 2013 con vistas de lograr la acreditación de sus carreras profesionales existentes, según el Modelo de Calidad para la Acreditación de las Carreras Profesionales Universitarias (CONEAU, 2009). Dicho proceso comprometió recursos humanos y financieros para lograr la mejora de los procesos existentes, así como para instituir la cultura de calidad entre todos los miembros de la comunidad universidad; y, si bien, no todas las carreras existentes lograron concluir dicha etapa, los procesos de autoevaluación se instalaron para todos los programas que ofrecía la universidad.

La calidad del servicio educativo fue validada por el SINEACE, obteniendo en el mes de setiembre del 2015 la acreditación de los programas de estudios de Educación Primaria y, en diciembre del mismo año, la acreditación de los programas de estudios de Educación Inicial.

Durante este proceso, la percepción de calidad y satisfacción respecto del servicio educativo de calidad desde la mirada de los actores internos: estudiantes, administrativos y docentes de todos los programas que oferta la universidad, fue medida sistemáticamente con tres instrumentos, a fin de acompañar una gestión para el cambio organizacional y procesos de mejora continua que había instalado la universidad, los cuales fueron diseñados en base al Modelo de Calidad del CONEAU, validados por expertos y aplicados con la debida autorización a los integrantes de la comunidad universitaria. De igual modo, se aseguraron focus group con los grupos de interés externos: egresados y empleadores de estudiantes y egresados de todos los programas de pregrado con el fin de captar su percepción de calidad y satisfacción respecto del servicio brindado y su pertinencia en el contexto actual.

El creciente posicionamiento de la SUNEDU y del Modelo de licenciamiento y su implantación en el sistema educativo peruano (SUNEDU, 2015) instaló dicho proceso a fin de verificar que todas las instituciones de Educación Superior Universitaria cumplan las condiciones básicas de calidad para ofrecer el servicio educativo superior universitario y que puedan alcanzar una licencia que las habilite a prestar el servicio educativo.

La universidad privada de Lima, que ya había implementado una cultura de calidad y de mejora continua, presentó su expediente ante SUNEDU en el mes de octubre del año 2016 y obtuvo el licenciamiento institucional el año 2017 (SUNEDU, 2017).

Los últimos años, se ha continuado el camino hacia la excelencia académica, motivo por el cual en el año 2018 se inician, nuevamente, procesos de

autoevaluación de las dos carreras acreditadas: Educación Inicial y Educación Primaria; y de dos programas de Educación Secundaria. En el año 2019, se presentan los cuatro programas a evaluación externa y en el mes de octubre del 2020, la SINEACE acredita los cuatro programas de estudios.

De igual manera, en diciembre del año 2019 se inician procesos de autoevaluación de los programas de Psicología, Administración y Contabilidad, en pregrado, con fines de mejora continua, intensificando la difusión de una cultura de calidad en todas las unidades académicas.

El 2020 se publica la Política Nacional de Educación Superior y Técnico Productiva (MINEDU, 2020) que pide garantizar que la población cuente con un servicio educativo con estándares de calidad, que impulse su desarrollo personal y profesional.

Durante los últimos ocho años, la institución ha medido la percepción de calidad y satisfacción respecto del servicio educativo desde la mirada de los actores internos: estudiantes, administrativos y docentes, de todos los programas profesionales existentes con el fin de validar la mejora de los procesos institucionales, y, aunque el Modelo de acreditación cambió, se han seguido aplicando dichos instrumentos, que miden las dimensiones de la gestión de la carrera, la formación profesional y el apoyo para la formación profesional.

Recabar la percepción de calidad y satisfacción de dichos grupos fue motivado por el deseo de lograr el involucramiento de estos y de conocer su opinión respecto al cambio organizacional que se estaba impulsando. Si bien, cuando se habla de percepción de la calidad se puede entrar en un terreno subjetivo, revisar qué variaciones ha presentado la percepción y la satisfacción de estudiantes, docentes y administrativos en relación con la calidad del servicio educativo a través de los años es relevante para fortalecer la cultura de calidad.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Primer problema general

- ¿Cuál es la relación entre la percepción y la satisfacción de estudiantes, docentes y administrativos sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima entre los años 2014 a 2018?

1.2.1.1 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la percepción y la satisfacción de estudiantes sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima entre los años 2014 a 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la percepción y la satisfacción de docentes sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima entre los años 2014 a 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la percepción y la satisfacción de administrativos sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima entre los años 2014 a 2018?

1.2.2 Segundo problema general

- ¿Varía la percepción y la satisfacción de estudiantes, docentes y administrativos sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima entre los años 2014 y 2018?

1.2.2.1 Problemas específicos

- ¿En qué medida varía la percepción y la satisfacción sobre la calidad del servicio educativo de estudiantes en una universidad privada de Lima, considerando los años 2014 al 2018?
- ¿En qué medida varía la percepción y la satisfacción sobre la calidad del servicio educativo de docentes en una universidad privada de Lima, considerando los años 2014 al 2018?

- ¿En qué medida varía la percepción y la satisfacción sobre la calidad del servicio educativo de administrativos en una universidad privada de Lima, considerando los años 2014 al 2018?
- ¿En qué medida varía la percepción y la satisfacción sobre la calidad del servicio educativo de estudiantes de distintas carreras en una universidad privada de Lima, considerando los años 2014 al 2018?
- ¿En qué medida varía la percepción y la satisfacción sobre la calidad del servicio educativo de docentes de distintas carreras en una universidad privada de Lima, considerando los años 2014 al 2018?
- ¿Existen diferencias en la percepción y satisfacción de estudiantes y de docentes de las distintas carreras sobre la Gestión de la carrera, la Formación profesional y los Servicios de apoyo en una Universidad privada de Lima?

1.2.3 Tercer problema general

- ¿Cuáles son las evidencias de validez basada en la estructura interna y de confiabilidad de los instrumentos aplicados a estudiantes, docentes y administrativos?

1.2.3.1 Problemas específicos

- ¿Cuáles son los factores que emergen mediante el análisis factorial exploratorio de los instrumentos aplicados a estudiantes, docentes y administrativos?
- ¿Cuáles son las evidencias de confiabilidad de los instrumentos aplicados a estudiantes, docentes y administrativos?

1.3 Justificación

A nivel teórico

La investigación aporta al conocimiento existente sobre el uso de instrumentos confiables para la medición de la percepción y satisfacción de estudiantes, docentes y administrativos cuyos resultados validan el Modelo de acreditación implementado para la mejora de la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima.

Por otro lado, aborda los conceptos de percepción y de satisfacción de la calidad del servicio educativo percibidos por los agentes internos de la organización como una estrategia válida para mejorar la calidad del servicio educativo, lo cual puede servir de base para la revisión de teorías respecto a modelos de calidad percibida aplicadas al entorno educativo.

De otro lado, plantea un estudio longitudinal para medir la variación de la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios internos a través del tiempo.

A nivel práctico

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de medir a lo largo del tiempo la percepción y satisfacción frente al servicio educativo de los agentes internos de la Universidad de estudio. Por otro lado, permite a la universidad evaluar la instauración de una cultura de calidad, el involucramiento de los agentes internos, de acuerdo con su axiología, y, en definitiva, la pertinencia de su propuesta educativa centrada en el estudiante, que valora sus expectativas y percepciones para afrontar la gestión del cambio y mejora continua de la institución.

En tal sentido, este estudio sirve de base para que en un futuro cercano se puedan evaluar otros grupos de la comunidad universitaria e implementar medidas de mejora continua de la calidad del servicio, así como replicar este estudio en otras universidades nacionales y privadas, de tal modo que se pueda contrastar los resultados.

A nivel metodológico

El presente estudio permite medir la percepción y de la satisfacción del servicio educativo a partir de un estudio longitudinal que podrá ser utilizado como antecedente en otras investigaciones que investiguen dichas variables para medir la calidad del servicio educativo a través del tiempo.

Por otro lado, ofrece evidencias de validez y confiabilidad de tres instrumentos que evalúan la percepción y la satisfacción sobre la calidad del servicio educativo desde la mirada de los grupos de interés internos, es decir, docentes, estudiantes y administrativos que pueden ser utilizados en contextos similares, constituyéndose de este modo en un aporte a la psicometría nacional y a la investigación educativa.

II.- MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

A partir de una amplia búsqueda de la literatura científica, se detallan los resultados de tesis doctorales en un periodo de búsqueda del 2020 al 2012, que se encontraron en las siguientes bases de datos: BASE, que es uno de los motores de búsqueda académica de mayor alcance, operado por la biblioteca de la Universidad de Bielefeld; Redalyc, Dialnet, Scielo y Google Académico; y, para el ámbito nacional, el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Libre a la Información Científica (ALICIA).

2.1.1 A nivel internacional

Ortega (2015) efectuó una investigación que abordó la calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de Educación Superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico- España. Tuvo dos objetivos: construir un instrumento de medida de la calidad de servicio percibida por el estudiante europeo, incluyendo los servicios electrónicos, en cuatro universidades de dos países de la Unión Europea (Alemania y España) y, por otro lado, investigar las percepciones de estudiantes de Educación Superior y valorar si existen diferencias entre grupos de estudiantes. El diseño fue cuantitativo, descriptivo correlacional, bivariante. El autor desarrolló una investigación psicométrica dirigido a construir una escala de medición de la calidad de servicio educativo.

Aplicó un cuestionario con ítems de respuesta dicotómica y escala de respuesta de 7 niveles, a estudiantes matriculados de dos universidades españolas: una pública y una privada; y dos universidades públicas alemanas. El tipo de muestreo fue aleatorio, contando con una muestra de 812 alumnos de 43 estudios oficiales, 34 en España y 9 en Alemania. El estudio dio como resultado la

construcción y validación de un instrumento para medir la calidad de servicio de la educación desde la percepción del estudiante universitario aplicable en cualquier institución académica del espacio europeo de Educación Superior. Finalmente, se comprobó una relación directa entre calidad de servicio y satisfacción, siendo su efecto mayor en los estudiantes de mayor antigüedad, así como -aunque en menor medida- para los estudiantes varones.

Rubinsztejn (2015) desarrolló una investigación que desarrolló el Modelo multivariante de evolución en el tiempo de la calidad percibida en la Educación Superior. Tuvo como objetivo general el análisis de los componentes de la calidad del servicio de la Educación Superior, como antecedentes para recomendar a una institución universitaria desde un modelo multidimensional. Empleó un diseño descriptivo correlacional y como metodología el modelo de ecuaciones estructurales con un planteamiento multimuestra. Consideró como muestra a los estudiantes matriculados en la carrera de Administración y Finanzas y a sus graduados de 17 semestres.

Aplicó el instrumento de calidad de la Universidad ORT de Uruguay que es aplicada semestralmente a los estudiantes a lo largo de su carrera. Con relación a los resultados, el estudio arrojó que las percepciones de calidad del servicio, docencia y de la carrera, incidieron positivamente en la intencionalidad de recomendar la universidad, siendo la experiencia del estudiante la variable que relaciona dichas dimensiones. Se evidenció que a medida que los estudiantes tienen mayor tiempo de estudios, los efectos de la percepción de calidad del servicio en la calidad global del programa de estudios y en la intención de recomendación de la institución son mayores que los efectos que tiene la percepción de la calidad de la docencia. Este estudio recomendó la conveniencia de segmentar a los estudiantes según su experiencia en la institución.

Pereira (2014) abordó un estudio sobre la Educación Superior universitaria desde la calidad percibida y satisfacción de los egresados. Esta investigación tuvo como objetivo general el desarrollo y validación de una escala de medida de la

calidad percibida por los egresados de una universidad pública española. El diseño utilizado fue cuantitativo. El autor desarrolló un estudio de tipo descriptivo y también psicométrico. El tamaño de la muestra fue de 16 personas. El Grupo 1 lo formaban ocho egresados y estudiantes de último semestre de carreras técnicas en el Grupo 2 lo conformaban ocho egresados y estudiantes de último semestre de carreras de Humanidades, Ciencias Sociales y Jurídicas. Se aplicó una escala de calidad percibida. Los resultados evidenciaron que el egresado asociaba la calidad global de su alma mater a seis dimensiones, relacionadas con las instalaciones y los equipamientos, la docencia impartida, el éxito en el aprendizaje del estudiante, las prácticas laborales y las relaciones internacionales, la investigación desempeñada por el docente e investigador y las tasas educativas. Así mismo, constató que la relación causal entre calidad percibida y satisfacción global es alta, positiva y significativa.

Tumino y Poitevin (2013) plantearon una investigación sobre la evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes, teniendo como objetivo evaluar la calidad de los servicios universitarios de una universidad privada de Argentina desde la percepción de estudiantes y docentes. Para ello, adecuaron la escala de Capelleras y Veciana (2004), basados en el modelo SERVQUAL, y en propuestas de Rubio, Aguilar, Massa, Maldonado y Ramírez (2005). La investigación respondió a un diseño cuantitativo, transversal y correlacional. La escala fue aplicada a una muestra de 454 estudiantes y 64 docentes. Los resultados mostraron consistencia interna y el análisis de factores identificó ocho dimensiones con oportunidades de mejora en base a los resultados.

Reyes, Reyes y Rodríguez (2012) investigaron sobre la percepción docente de la calidad del servicio educativo universitario - México. Dicho estudio tuvo como objetivo general analizar la relación existente entre la percepción de la calidad del servicio educativo y las dimensiones que integran la calidad del mismo, en docentes a tiempo completo de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Autónoma de Baja California. El diseño fue cuantitativo, descriptivo correlacional con un estudio de caso. Como universo los autores tomaron la población total de

profesores de tiempo completo, 54 y 98 docentes a tiempo parcial, de las distintas carreras. Aplicaron un instrumento de medición cuantitativa que contempla cinco dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad y empatía. Como resultado obtuvieron la fiabilidad y confiabilidad de la escala Serqualing. Emplearon el método estadístico de regresión múltiple y reducción factorial y se complementaron con pruebas que demostraron validez y fiabilidad. Se encontraron correlaciones altamente significativas entre la percepción de la calidad del servicio educativo con la importancia atribuida a las dimensiones que integran la calidad de este de los profesores a tiempo completo.

Duque y Chaparro (2012) realizaron un estudio sobre la medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la Universidad pedagógica y tecnológica de Colombia (UPTC) seccional Duitama - Colombia. El objetivo del estudio fue caracterizar el servicio educativo de calidad, determinar los factores o dimensiones que lo caracterizan, construir la escala o instrumento para medir la calidad percibida del servicio educativo y realizar la comprobación empírica de fiabilidad y validez del constructo. Esta investigación fue de carácter cuantitativo de tipo descriptivo. La población estuvo conformada por 564 estudiantes de los tres últimos semestres de las diferentes carreras que ofrece la UPTC. El tamaño de la muestra estuvo conformado por 299 estudiantes. El resultado del estudio arrojó el coeficiente de confiabilidad para tangibilidad de 0,717, para fiabilidad, de 0,772; para capacidad de respuesta, de 0,713; para seguridad, de 0,866 y para empatía de 0,804, lo cual revela la consistencia interna del instrumento. A partir de lo señalado, evidenciaron que son los docentes quienes definen en mayor medida la percepción de la calidad de los estudiantes.

Las seis investigaciones corroboran que es posible medir la percepción de calidad de los usuarios (estudiantes, egresados y docentes a tiempo completo) de una institución o programa a partir de la aplicación de un instrumento multidimensional, siendo la percepción de calidad y la satisfacción de los estudiantes las más valoradas. Por otro lado, confirman la correlación entre calidad

del servicio y la percepción de calidad de estudiantes y docentes, pero ninguno de ellos plantea un diseño longitudinal.

2.1.2 A nivel nacional

Rodríguez (2020) desarrolló una investigación sobre calidad de servicio y satisfacción de estudiantes de una especialidad de Educación Superior, año 2019, teniendo como finalidad determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes. El diseño fue cuantitativo de tipo descriptivo correlacional. Se trabajó con una muestra de 137 estudiantes de la especialidad de industrias alimentarias y nutrición. El autor aplicó dos cuestionarios para la variable calidad de servicio cuya confiabilidad fue de 0.887 y para la variable satisfacción estudiantil fue de 0.921. Determinó que existía relación entre las variables. De igual manera, encontró relación entre cada una de las dimensiones de la satisfacción estudiantil y la variable calidad de servicio.

Sánchez (2018) investigó acerca del 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. La investigación tuvo como objetivo general hallar la relación entre la percepción de la calidad de los servicios educativos y el nivel de satisfacción en el periodo 2017. Planteó un diseño no experimental de corte transversal, de tipo descriptiva, correlacional. La investigación fue cuali - cuantitativa. Efectuó una adaptación a la escala de Torres y Araya (2010), incorporando ítems sobre la adecuación de los programas, la evaluación del aprendizaje y la efectividad de los procesos administrativos. El autor aplicó el instrumento a una muestra de 362 estudiantes. Los resultados de la investigación mostraron para la percepción de la calidad una confiabilidad de 0,763 (competencia) y 0,831 (eficiencia), lo cual reveló consistencia interna. De acuerdo con los resultados, concluyó que la calidad del servicio educativo tenía una relación positiva con la satisfacción de los estudiantes.

Vera (2017) realizó una investigación cuyo objetivo fue la verificación de la satisfacción de la calidad de servicio académico universitario de una universidad privada del Perú percibida por los estudiantes basados en el modelo SERVQUAL. El diseño empleado fue de carácter cuantitativo, descriptivo correlacional. Se diseñó y aplicó un cuestionario con 22 ítems asociados a elementos tangibles, fiabilidad capacidad de respuesta, seguridad y empatía, y se complementó con 3 preguntas para verificar, finalmente, la satisfacción de los estudiantes. La muestra estuvo conformada por 384 estudiantes de los diferentes semestres de la carrera de Administración. El estudio tuvo resultados satisfactorios en las cinco dimensiones con un efecto positivo y significativo sobre la percepción de la satisfacción de calidad del servicio relativo a enseñanza.

De la Cruz (2016) investigó sobre gestión institucional y su relación con la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de una universidad peruana. Tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la Gestión Institucional con la Calidad del Servicio Educativo. Fue una investigación aplicada, de nivel explicativo, diseño no experimental correlacional, con una población conformada por 2,380 personas entre estudiantes, docentes y administrativos y con una muestra estratificada y proporcional constituida por 291 que incluye estudiantes, docentes y personal administrativo. El autor diseñó, validó y aplicó tres cuestionarios dirigidos a los estudiantes, docentes y administrativos. Con relación a sus resultados, se evidenció que la gestión institucional se relacionaba directa y significativamente con la calidad del servicio educativo, según la percepción de la comunidad educativa.

Pérez (2016) desarrolló una investigación que afrontó el tema de la gestión del conocimiento institucional y su relación con la calidad del servicio educativo ofertado por las instituciones educativas públicas. El trabajo tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la gestión institucional, la gestión del conocimiento y la calidad del servicio educativo ofertado. Desarrolló un diseño no experimental. El enfoque fue cuantitativo descriptivo correlacional, el diseño no experimental. El estudio fue aplicado a una muestra de 245 estudiantes de tres

instituciones educativas. El investigador recogió la información con tres instrumentos de elaboración propia: de gestión del conocimiento, de gestión institucional y de servicio educativo. Los resultados dieron como resultado que tanto entre gestión del conocimiento y desarrollo institucional como entre gestión del conocimiento y satisfacción educativa existe una correlación moderada.

López (2015) desarrolló una investigación sobre la calidad de servicios educativos y la satisfacción de estudiantes de Administración de las universidades de una región del Perú; tuvo por objetivo general fue establecer la relación existente entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes de la carrera en tres universidades de la región. La investigación fue de carácter cuantitativo, con un diseño descriptivo – correlacional. Se aplicaron dos instrumentos con 30 ítems, cada uno, a una muestra de 345 estudiantes. La investigación demostró que existe una relación directa y significativa entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes.

Tello (2015) realizó una investigación sobre la satisfacción estudiantil y calidad educativa en un conjunto de universidades, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad educativa. La investigación fue de tipo aplicada, con un diseño descriptivo comparativo. La muestra fue de 1,000 personas, compuesta por 200 estudiantes de cada universidad, siendo 40 a 50 estudiantes por carrera profesional. El autor aplicó la escala SEUCE para evaluar la satisfacción estudiantil universitaria en relación con la calidad educativa, siendo una muestra no probabilística. Los resultados indicaron que el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad educativa brindada por las universidades se encontraba en el nivel de satisfecho, entre los niveles de 64.4% y 76.8%.

Rueda y Rueda (2015) realizaron una investigación sobre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas. Esta investigación tuvo como objetivo general establecer la relación que existe entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio educativo. El tipo de investigación fue

básica; el diseño, no experimental, de corte transversal – correlacional. La muestra estuvo conformada por 127 docentes de 10 instituciones. Los autores aplicaron dos cuestionarios con la técnica de la encuesta para ambas variables. Con relación a los resultados, identificaron que existe una correlación moderada y significativa entre liderazgo directivo y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas.

Arrieta (2015) efectuó una investigación sobre los factores que determinan la calidad del servicio de la enseñanza universitaria, la cual tuvo como objetivo general identificar los factores que determinan la calidad del servicio de la enseñanza universitaria en opinión de estudiantes y graduados. Utilizó un diseño de tipo cualitativo, del tipo teoría fundamentada de diseño emergente. Fue un estudio de caso de tipo exploratorio, teniendo como instrumentos los grupos de enfoque y las entrevistas. Consideró en su muestra a todos los estudiantes matriculados en la carrera de Administración y Finanzas en el ciclo 2013-1 y 2013-2 y a los graduados de la carrera. El resultado de la investigación estableció que el factor académico, con su determinante, el profesor; otros servicios y el de infraestructura determinan la calidad del servicio de la enseñanza universitaria. Como recomendaciones, la investigación planteó que sería conveniente para futuras investigaciones recoger la opinión, no solo de estudiantes y graduados, sino también el de los postulantes, empleadores y académicos, principalmente.

Turpo (2014) investigó sobre la cultura organizacional, imagen institucional y calidad de los servicios educativos según la percepción de los alumnos, padres, docentes y público externo de la universidad peruana Unión. Tuvo por objetivo general estudiar la percepción de sus grupos de interés sobre la cultura organizacional, imagen institucional y calidad de los servicios que presta una Universidad. El diseño corresponde a un estudio cuantitativo de tipo descriptivo, correlacional, transaccional. La muestra estuvo conformada por 578 personas: 221 alumnos, 63 docentes universitarios, 135 padres de familia, 158 público externo. El autor empleó el cuestionario preparado por el doctor Manuel Meza Escobar de la Universidad Adventista de Montemorelos. Como resultado, se identificó que existe

una valoración positiva de la imagen institucional en referencia a la cultura organizacional y calidad de los servicios educativos.

Los antecedentes nacionales indican que la variable de la percepción de la calidad del servicio educativo está presente en las investigaciones bajo perspectivas diversas. Se busca evidenciar una relación con otros componentes: con la satisfacción, con la gestión institucional, con la gestión del conocimiento, con el liderazgo directivo, así como identificar los factores que determinan la calidad del servicio, mayoritariamente bajo un estudio de tipo cuantitativo. Ninguno de ellos plantea un estudio longitudinal.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad en la Educación Superior

Después de revisar variada literatura sobre calidad educativa, se puede señalar que existe coincidencia en la diversidad semántica aplicable a dicho término que, según parecer de Skolnik (2018), Becher (1999) o Astin (1980) (como se citó en Kumar, 2017), esconde tras de sí disímiles posturas sobre lo que debe ser la educación; y, a fin de cuentas, posiciones divergentes sobre la política y sobre la gestión de las instituciones educativas. Como afirman Olaskoaga, Mendoza-Sepúlveda, Marúm-Espinosa (2017), se puede decir que el único consenso al que han llegado los autores es al de su propiedad polisémica.

Bertolin (2015) afronta y evalúa diferentes comprensiones de la calidad de la Educación Superior en su artículo titulado: Diversidad de Concepciones a la implacable subjetividad conceptual. Aquí recoge la propuesta de Harvey y Green (1993), quienes postularon una de las clasificaciones más acogidas sobre calidad en el ámbito educativo.

Estos autores plantean cinco acepciones (Bertolin, 2015, p. 4):

- **La calidad como fenómeno excepcional:** donde se concibe la calidad educativa a) como exclusividad, elitismo y distinción, (b) como excelencia en el cumplimiento de altos estándares: mejores estudiantes, profesores y recursos físicos; y, (c) como el desarrollo satisfactorio de un conjunto de requisitos de alto nivel.

- **La calidad como perfección o coherencia:** incidiendo en el proceso y en su conformidad y ajuste a las especificaciones y a los estándares. Este concepto está vinculado a la cultura de la calidad, y entiende que cada miembro de la institución es responsable de la calidad.

- **La calidad como adecuación al objetivo:** según este planteamiento, existe calidad siempre que el servicio se ajuste a las demandas de satisfacción para las que fue concebido y ejecutado.

- **La calidad como relación costo-beneficio:** donde la idea que subyace es la eficiencia económica y los llamados indicadores de rendimiento.

- **La calidad como transformación:** que plantea fuertemente al sentido del cambio cualitativo. Se orienta al desarrollo de capacidades y destrezas en los estudiantes (Buendía, 2007, p.32).

La Guía de orientación para el proceso de autoevaluación dirigido a institutos y escuelas de la educación superior de Sineace afirma que esta perspectiva transformacional sobre calidad “señala que la educación superior de calidad será aquella que no solo logre cambios en los objetivos medibles de la misión institucional, sino que pueda lograr un cambio cualitativo en los miembros de la comunidad educativa (Harvey & Green, como se citó en Sineace, 2011). En ese escenario, los miembros de la comunidad educativa asumirían un rol importante para el mejoramiento del servicio educativo” (Sineace, 2020, p.17).

Harvey y Green (1993) distinguen dos matices más en el artículo: Definición de calidad, valoración y evaluación en la Educación Superior:

- **La calidad como logro de los objetivos institucionales:** que considera la calidad como la adecuación a los objetivos a nivel institucional, y en ese sentido, la calidad institucional se encuentra en la exposición explícita de su misión y los objetivos institucionales y en la eficiencia y efectividad en el cumplimiento de objetivos autodeterminados.

- **La concepción de calidad como satisfacción del cliente:** que incorpora planteamientos de calidad total y de normalización de estándares. Bajo dicho contexto, se da prioridad a la detección de las necesidades de los beneficiarios y a la opinión de los grupos de interés respecto de sus servicios.

Es importante rescatar, además, el concepto de calidad en la Educación que plantea Woodhouse (2001) como la idoneidad para los fines. Según este concepto, los fines quedan determinados dentro del marco de los objetivos y axiología institucionales, de modo que la calidad queda demostrada al lograrlos. Ello permite que cada institución mantenga su propia identidad.

Toro (2012), en su libro *Gestión interna de la calidad en las instituciones de Educación Superior*, plantea algo similar cuando afirma que la calidad puede ser entendida 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 (consistencia interna) y los resultados que de estas acciones obtiene (consistencia externa).

En otras palabras, como afirmaba la Unesco (1998): la calidad es la adecuación del ser y del quehacer de la Educación Superior, a su deber ser. Y para ello, se debe armonizar la identidad propia de la institución académica con los requerimientos de la sociedad.

La Ley General de Educación (2003) en su artículo 13 detalla la calidad de la educación 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.

2.2.2 Calidad del servicio educativo

La calidad del servicio en el ámbito educativo, como afirma Blanco y Blanco (2007), se ha convertido en los últimos años en un reto y en una nueva función universitaria; teniendo presente la calidad en la docencia, la investigación y la extensión académica y preservando los valores y fines de la universidad, como son la primacía de los estudiantes que la conforman para no caer en el modelo industrial, que visualiza a los estudiantes como meros productos del sistema (Gaitán & López, 1999).

En ese sentido, se concibe el fenómeno educativo como una intencionalidad interdisciplinaria que busca asegurar los procesos de aprendizaje y formación, donde la educación es un derecho fundamental de la persona humana y servicio público esencial (Ley N° 30220) y, por ende, obligación del Estado el garantizarla (Ley N° 28044); donde el estudiante es el protagonista y donde el docente y la institución educativa desde su gestión, aseguran la provisión de servicios de aprendizaje y formación de calidad en cada una de las carreras existentes; una formación integral que favorezca un proyecto personal de vida, socialmente valioso, y capaz de ser llevarlo a la práctica en las diversas situaciones y problemas que deberá enfrentar a lo largo de su vida (Pérez, 2005).

Del mismo modo, siguiendo las tendencias educativas actuales, se asume la calidad del servicio educativo como aplicable a procesos formativos que cumplen determinados criterios establecidos por sistema educativo. De acuerdo con la indagación del estado del arte, los autores han identificado diversos criterios para la medición de la calidad de dicho servicio que a continuación se sintetiza.

Edwards (1991) afirma que difícilmente puede haber criterios universales para medir la calidad en el ámbito educativo y considera que al evaluarla deben considerarse los fines y objetivos, que deben ser pertinentes y relevantes; los procesos de aprendizaje en los que se incluyen docentes y ámbitos donde se realiza el aprendizaje; los insumos requeridos y el grado de aprendizaje.

Senlle y Gutiérrez (2005) señalan que la calidad tiene que ver con la infraestructura, con la gestión, con la metodología y con los medios para asegurar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Dicho de otra manera, la calidad en la educación es igual a la suma de seis calidades: Estructural, que tiene que ver con la infraestructura y el equipamiento; Metodología Didáctico-Pedagógica, que apunta a la preparación de los docentes y al acto de enseñanza- aprendizaje; Servicio, que tiene que ver las actitudes del personal docente y no docente, de cooperación, colaboración y calidad de servicio para que los beneficiarios queden satisfechos; Gestión, que no es otra cosa que el desarrollo de una gestión estratégica y de calidad que logre resultados en un ambiente de mejora continua; Calidad de Vida, que busca formar personas íntegras que sean mejores, que sepan más para servir mejor; y Resultados, que sean aquellos que se plantea la organización.

Buitrón (2006) expresa que los factores que determinan la calidad de las instituciones son los recursos materiales disponibles, los recursos humanos, la dirección y gestión administrativa y académica, el desarrollo de los aspectos pedagógicos y el tratamiento diverso de la metodología didáctica.

Ortega (2015) plantea que para hablar de una evaluación de la calidad de la educación universitaria como servicio hay que tener en cuenta una evaluación del programa de estudios, en su propuesta formativa; del profesorado, desde sus múltiples facetas; del personal administrativo, de los aprendizajes, donde no solo se adquieren conocimientos, sino que se desarrollan habilidades y actitudes, etc.

Un criterio añadido a los anteriores, que puede ayudar a medir la calidad en el ámbito educativo, es la percepción de calidad y los juicios de satisfacción de los

beneficiarios internos y externos (Zeithalm, Berry & Parasuraman, 1993). En ese sentido, el nivel de satisfacción de los estudiantes, del cuerpo docente y administrativo es un factor importante a considerar para evaluar la calidad del servicio educativo, pues su resultado es un bien intangible visibilizado en una serie de indicadores: en el resultado académico, en la inserción y compromiso social pero también en la percepción que tienen los destinatarios de dicho proceso.

Ello es corroborado por Senlle y Gutiérrez (2005) para quienes un servicio educativo de calidad tiene que ver con un camino y no con un logro determinado; con un itinerario y con una manera de ver la vida: cambio permanente y deseos de hacer las cosas bien, obtener resultados y mejorar permanentemente. Además de ello, está relacionada con la convicción de que la calidad la hacen todos los miembros de la comunidad universitaria, siempre y cuando sean personas motivadas y capacitadas para aplicar estrategias de gestión y de aprendizaje en pos del logro de resultados.

De este modo, la calidad del servicio educativo tiene que ver con la percepción de calidad y con “la satisfacción de las partes interesadas, comprendiendo tanto a directivos, administrativos, como clientes (educandos, familia, sociedad y las organizaciones)” (Senlle & Gutiérrez, 2005, p.18).

Cabe señalar la investigación de Fayos, Gallarza, Servera, y Arteaga (2011) quienes plantean un análisis y evaluación del servicio de formación universitaria y hacen referencia a los estudios de Grady, Fisher y Fraser (1996), de Mansfield y Warwick (2005), de Luque y del Barrio (2007) y de Angulo et al. (2010), quienes tuvieron interés por comparar las percepciones de estudiantes, profesores y padres de una institución académica evidenciando la necesidad de considerar, además de un micro encuentro de servicio (profesor-alumno), un macro encuentro de servicio (universidad-estudiante), donde intervengan otros agentes. También, refiere, que existen indicios de que el entendimiento entre diferentes usuarios (el ambiente entre estudiantes), por ejemplo, es condicionante de la satisfacción con la universidad (Capraro et al., 2004).

Fayos, et al. (2011) destacan el carácter multidimensional del servicio de formación universitaria, que involucra elementos como el conocimiento de la oferta, el ambiente en el campus, el uso de plataformas de formación, el compañerismo, o también la reputación y la localización, entre otros. Y si esto es así, la evaluación de la calidad del servicio educativo depende de múltiples factores, haciendo difícil lograr cierto nivel de consistencia (Zeithaml & Bitner, 2001). En ese esfuerzo de lograr consistencia interna y externa es que se enmarca la calidad del servicio educativo, donde la percepción de los agentes intervinientes es fundamental.

Desde esa perspectiva, nos parece importante asumir la propuesta de Morales y Hernández (2014) quienes plantean como factor para medir la calidad del servicio el juicio de las personas que perciben el servicio al definir la calidad como el grado en que se atienden o no las expectativas de los usuarios. Esta definición basada en la percepción de los beneficiarios y en la satisfacción de las expectativas es importante y las instituciones deben realizar un esfuerzo especial por gestionar los servicios, considerando las interacciones humanas como un instrumento esencial de la calidad de servicio (Cuatrecasas & González, 2017).

2.2.3 La percepción y satisfacción para evaluar la calidad del servicio

Las investigaciones científicas realizadas en los últimos veinte años más orientadas a evaluar la calidad del servicio, reconocen las percepciones de la calidad y los juicios de satisfacción de los beneficiarios como variables fundamentales (Zeithalm, & Berry citados por Mora, 2011, p.148); y que, aunque subjetivas, reflejan “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio” (Zeithaml, 1988, p.3). Extrapolando dicho concepto al entorno educativo, la percepción de la calidad del servicio educativo se considera una de las maneras de conceptualizar y evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva de los agentes intervinientes.

Según Zeithaml, Bitner y Gremler (2006) la calidad percibida desde la mirada del beneficiario evaluaría la calidad de los servicios en función de sus percepciones en base a la calidad de los resultados y la calidad de los procesos mediante los cuales se alcanza dicho resultado; y, por último, la calidad del entorno en donde se alcanza dicho resultado. En otras palabras, la educación percibida correspondería al nivel de desempeño de la universidad percibido por los estudiantes en relación con la educación recibida.

En esa misma línea, como afirma Duque (2005), la calidad percibida se valora (alta o baja) en el marco de una comparación, respecto de la excelencia o superioridad relativas de los bienes y/o servicios que el consumidor ve como sustitutos, es decir, que la calidad de servicio percibida depende de la comparación del servicio esperado con el servicio percibido (Grönroos, 1994).

Por otro lado, Dos Santos (2016) afirma que la satisfacción es un elemento espejo del rendimiento del servicio y ha sido empleado en la educación como el instrumento referente para medir el rendimiento del servicio.

Rust y Oliver (como se citó en Duque, 2005, p.6), afirman que “la satisfacción es el resultado de la diferencia percibida por el consumidor entre sus expectativas y la percepción del resultado”. Si bien existen matices al definir el constructo satisfacción, sin embargo, Mora (2011) identifica tres componentes generales en la satisfacción: emocional, cognitiva y/o comportamental, que se enfoca en un aspecto en determinado (expectativas, producto, experiencia, etc.); y finalmente, la respuesta se da en un momento particular. Por ello, define los juicios de satisfacción como una respuesta generada bajo un contexto determinado en un momento, también particular (Giese & Cote, 2000 citado por Mora, 2011).

2.2.4 La calidad del servicio educativo desde el Modelo de Acreditación Nacional

El Modelo de acreditación de programas de estudios en educación universitaria establecido por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (CONEAU), vigente del año 2009 al año 2016, asume la calidad como un concepto pluridimensional, cuya suma de factores evidencia una consistencia interna y externa al evaluar las actividades que conllevan a la formación profesional y sus resultados; las que se ejecutan en los procesos de enseñanza-aprendizaje, en la investigación, en la extensión universitaria y en la proyección social.

Fue diseñado aplicando el enfoque sistémico a través del cual se identifican todas las interacciones de los procesos que tienen lugar en la unidad académica y que permiten lograr el cumplimiento de los compromisos adquiridos con la sociedad en cuanto a conocimiento creado, profesionales formados y servicios entregados a la comunidad (CONEAU, 2008, p.11).

Subyace a esta propuesta el principio de la mejora continua que acentúa la existencia de planificación, de implementación de procesos y de medios de verificación que den cuenta de ello, para evaluar y poder actuar en planes de mejora.

El Modelo está estructurado en 03 dimensiones, 09 factores, 16 criterios, 86 indicadores y 214 fuentes de verificación referenciales. Las dimensiones son:

- La gestión de la carrera, que está enfocada a evaluar la eficacia de la gestión institucional y administrativa, coherencia de la misión y objetivos, así como de acciones que promueven la mejora continua.
- La formación profesional, que concentra los procesos misionales de la universidad y está orientada a evaluar la actividad formativa del estudiante en los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección social, así como su inserción laboral y su desempeño.

- El apoyo para la formación profesional, que constata la capacidad de gestión y participación de los recursos humanos y materiales como soporte para el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje (CONEAU, 2009, p.11).

El Modelo promueve la participación activa de los grupos de interés internos y externos en el proceso de autoevaluación y de evaluación de la calidad; contempla la construcción de algunos instrumentos para la recolección y sistematización de la información, como son listas de cotejo para ver el cumplimiento o no cumplimiento del estándar; los cuestionarios para el análisis y discusión de algunos estándares y los instrumentos, como mecanismo para recabar la opinión y la satisfacción de los actores internos y externos (ver tabla 1).

Es bajo este Modelo que se elaboraron, en el año 2013, tres instrumentos para la medición de la percepción y satisfacción acerca de la calidad del servicio educativo en la universidad.

Tabla 1

Dimensiones, factores, criterios y estándares para la acreditación de carreras de Educación (Modelo CONEAU, 2008)

DIMENSIÓN	FACTOR	CRITERIO	Nº DE ESTÁNDARES
Gestión de la carrera.	Planificación, organización, dirección y control.	Planificación estratégica.	5
		Organización, dirección y control.	9
Formación profesional.	Enseñanza – aprendizaje.	Proyecto educativo. - Currículo.	13
		Estrategias de enseñanza-aprendizaje.	2
		Desarrollo de las actividades de enseñanza-aprendizaje.	4
		Evaluación del aprendizaje y acciones de mejora.	2
		Estudiantes y egresados.	11
		Investigación.	9
Extensión universitaria y proyección social.	Extensión universitaria y proyección social.	Generación y evaluación de proyectos de investigación.	9
		Generación y evaluación de proyectos de extensión universitaria y proyección social.	10

		Labor de enseñanza y tutoría.	10
	Docentes.	Labor de investigación.	5
		Labor de extensión universitaria y de proyección social.	3
Servicios de apoyo para la formación profesional	Infraestructura y equipamiento.	Ambientes y equipamiento para la enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección social, Administración y bienestar.	2
	Bienestar.	Implementación de programas de bienestar.	6
	Recursos financieros.	Financiamiento de la implementación de la carrera.	3
	Grupos de Interés.	Vinculación con los grupos de interés.	3
3	9	16	97

El nuevo Modelo de acreditación para programas de estudios de Educación Superior universitaria (SINEACE, 2016), entiende la mejora continua como la actividad recurrente para mejorar el desempeño, y plantea considerar, tanto el logro de los objetivos para cumplir con el perfil de egreso de los estudiantes, como una gestión que promueva la mejora de todos sus procesos. Plantea cuatro dimensiones: gestión estratégica, formación integral y soporte institucional, similares a las tres existentes del modelo anterior, y el resultado, entendido como la verificación de los resultados de aprendizaje del perfil de egreso y de los objetivos educacionales.

2.3 Definición de términos básicos

Percepción de la calidad del servicio educativo

Juicio personal y subjetivo, una actitud del consumidor hacia el servicio recibido, y referida a su superioridad o excelencia (Martínez García & Martínez Cano, 2009, p.3).

Satisfacción de la calidad del servicio educativo

Es un elemento espejo del rendimiento del servicio y ha sido empleado en la educación como el instrumento referente para medir el rendimiento del servicio (Dos Santos, 2016, p.84).

Evidencia de validez basada en la estructura interna

Es la que evalúa el grado en que las relaciones entre los ítems y los componentes del test conforman el constructo que se quiere medir y sobre el que se basarán las interpretaciones (Elousa, 2003, p. 317).

Confiabilidad de un instrumento

Grado de precisión de la medición a nivel de los examinados. Enfatiza la noción de replicabilidad de los puntajes a nivel individual que entrega un determinado instrumento (Abarzúa, 2021, p.13).

Estudiante

Persona que está formalmente matriculada en algún programa de estudios (Sineace, 2016, p.31).

Docente

Profesional dedicado a la enseñanza universitaria que tiene entre sus funciones la investigación, el mejoramiento continuo y permanente de la enseñanza, la proyección social y la gestión universitaria, en los ámbitos que corresponde (Sunedu, 2015).

Administrativo

Es el personal no docente que presta sus servicios de acuerdo con los fines de la universidad. Le corresponde los derechos propios del régimen laboral público o privado según labore en la universidad pública o privada (Ley 30220, art° 132).

Universidad privada

Es una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación humanista, científica y tecnológica con una clara conciencia del país como realidad multicultural. Está integrada por docentes, estudiantes y graduados (Ley 30220, art° 3).

III.- OBJETIVOS

3.1 Primer objetivo general

- Establecer la relación que existe entre la percepción y la satisfacción de estudiantes, docentes y administrativos sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima entre los años 2014 a 2018.

3.1.1 Objetivos específicos

- Describir la relación existente entre la percepción y la satisfacción de estudiantes sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima entre los años 2014 a 2018.
- Analizar la relación existente entre la percepción y la satisfacción de docentes sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima entre los años 2014 a 2018.
- Establecer la relación existente entre la percepción y la satisfacción de administrativos sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima entre los años 2014 a 2018.

3.2 Segundo objetivo general

- Determinar las variaciones en la percepción y la satisfacción de estudiantes, docentes y administrativos sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima entre los años 2014 y 2018.

3.2.1 Objetivos específicos

- Determinar las variaciones entre la percepción y la satisfacción sobre la calidad del servicio educativo de estudiantes en una Universidad privada de Lima, considerando los años 2014 al 2018.

- Identificar las variaciones entre la percepción y la satisfacción sobre la calidad del servicio educativo de docentes en una Universidad privada de Lima, considerando los años 2014 al 2018.
- Establecer las variaciones entre la percepción y la satisfacción sobre la calidad del servicio educativo de administrativos en una Universidad privada de Lima, considerando los años 2014 al 2018.
- Establecer las variaciones entre la percepción y la satisfacción sobre la calidad del servicio educativo de estudiantes de distintas carreras en una Universidad privada de Lima, considerando los años 2014 al 2018.
- Establecer las variaciones entre la percepción y la satisfacción sobre la calidad del servicio educativo de docentes de distintas carreras en una Universidad privada de Lima, considerando los años 2014 al 2018.
- Determinar si existen diferencias en la percepción y satisfacción de estudiantes de las distintas carreras sobre la Gestión de la carrera, la Formación profesional y los Servicios de apoyo en una Universidad privada de Lima.
- Determinar si existen diferencias en la percepción y satisfacción de docentes de las distintas carreras sobre la Gestión de la carrera, la Formación profesional y los Servicios de apoyo en una Universidad privada de Lima.

3.3 Tercer objetivo general

- Hallar las evidencias de validez basada en la estructura interna y de confiabilidad de los instrumentos aplicados a estudiantes, docentes y administrativos.

3.3.1 Objetivos específicos

- Identificar los factores que emergen mediante el análisis factorial exploratorio (AFE) de los instrumentos aplicados a estudiantes, docentes y administrativos.
- Analizar las evidencias de confiabilidad de los instrumentos aplicados a estudiantes, docentes y administrativos.

IV.- HIPÓTESIS

4.1 Primera hipótesis general

H1 Existe relación directa y significativa entre la percepción y la satisfacción de estudiantes, docentes y administrativos sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima entre los años 2014 a 2018.

4.1.1 Hipótesis específicas

H¹ Existe relación directa y significativa entre la percepción y la satisfacción de estudiantes sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima entre los años 2014 a 2018.

H² Existe relación directa y significativa entre la percepción y la satisfacción de docentes sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima entre los años 2014 a 2018.

H³ Existe relación directa y significativa entre la percepción y la satisfacción de administrativos sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima entre los años 2014 a 2018.

4.2 Segunda hipótesis general

H² Varía en forma significativa la percepción y la satisfacción de estudiantes, docentes y administrativos sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima, entre los años 2014 y 2018.

4.2.1 Hipótesis específicas

H⁴ Varía en forma significativa la percepción y la satisfacción de estudiantes sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima, considerando los años 2014 al 2018.

H⁵ Varía en forma significativa la percepción y la satisfacción de docentes sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima entre los años 2014 y 2018.

H⁶ Varía en forma significativa la percepción y la satisfacción de administrativos sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima entre los años 2014 y 2018.

H⁷ Varía en forma significativa la percepción y la satisfacción de estudiantes de distintas carreras sobre la calidad del servicio educativo varía en forma significativa en una universidad privada de Lima, considerando los años 2014 al 2018.

H⁸ Varía en forma significativa la percepción y la satisfacción sobre la calidad del servicio educativo varía en forma significativa en docentes de distintas carreras en una universidad privada de Lima, considerando los años 2014 al 2018.

H⁹ Existen diferencias en la percepción y satisfacción de estudiantes de las distintas carreras sobre la Gestión de la carrera, la Formación profesional y los Servicios de apoyo en una Universidad privada de Lima.

H¹⁰ Existen diferencias en la percepción y satisfacción de docentes de las distintas carreras sobre la Gestión de la carrera, la Formación profesional y los Servicios de apoyo en una Universidad privada de Lima.

V.- MÉTODO

5.1 Tipo de investigación

La presente investigación según su propósito o finalidad es de tipo básica, pura o fundamental (Sánchez & Reyes, 2006), ya que busca describir, explicar y predecir determinadas variables, generando aportes al conocimiento teórico de las variables de estudio. En este estudio se describe y explica la relación existente entre variables y la variación de estas a través del tiempo.

Además, por su naturaleza o enfoque corresponde a una investigación cuantitativa, ya que emplea la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández et al., 2014).

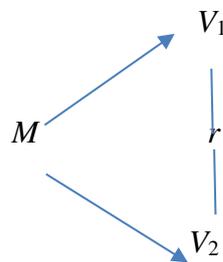
Por la profundidad que alcanza el estudio es descriptivo comparativo (Sánchez & Reyes, 2006), ya que este tipo de investigación describe un fenómeno o una situación mediante su estudio en una circunstancia temporo-espacial determinada. En este caso, se ha estudiado la percepción y satisfacción de estudiantes, de docentes y de administrativos respecto de la calidad del servicio educativo a través del tiempo y se han comparado el comportamiento de las variables por carrera profesional con la finalidad de identificar si existen diferencias entre la percepción y satisfacción de un grupo muestral.

Finalmente, es de tipo instrumental por ser un estudio encaminado al desarrollo de pruebas y aparatos, incluyendo tanto el diseño (o adaptación) como el estudio de las propiedades psicométricas de validez y confiabilidad (Salgado, 2018).

5.2 Diseño de investigación

Se asume el diseño correlacional, que tiene la finalidad de conocer la relación o grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular (Hernández et al., 2014) a fin de responder al primer problema general, que busca establecer la relación que presenta la percepción y la satisfacción de la calidad del servicio educativo en estudiantes, docentes y administrativos de una Universidad privada de Lima entre los años 2014 al 2018.

El diseño corresponde al siguiente esquema:



Donde:

M: Muestra de investigación

*V*₁: Variable 1: Percepción de la calidad del servicio educativo

*V*₂: Variable 2: Satisfacción de la calidad del servicio educativo

r: Coeficiente de Correlación

Por su alcance temporal es longitudinal por análisis de tendencias o *trend*, dado que analiza cambios a través del tiempo (en categorías, variables o sus relaciones) y de una población en general.

Mide en muestras distintas de una misma población, en varios puntos en el tiempo y examina su evolución a lo largo de este periodo (Hernández et al., 2014). Se puede observar o medir toda la población o bien tomar una muestra representativa de ella cada vez que se observen o midan las variables. (ver figura 1).



Figura 1. Paradigma del diseño longitudinal de tendencia, adaptado de “Metodología de la investigación” por R. Hernández et al. 2014.

En el caso específico de esta investigación, se propuso estudiar tres poblaciones: estudiantes, docentes y personal administrativo, durante un periodo de cinco años. A partir de este diseño se buscó responder al segundo problema general.

Corresponde a su vez a un diseño descriptivo de carácter evaluativo porque buscó establecer características del fenómeno y generar tres instrumentos para la evaluación de dicho fenómeno (Hernández, Fernández & Baptista, 2003), que en el presente estudio corresponde a la medición de la percepción y satisfacción de la calidad del servicio educativo en estudiantes, en docentes y en administrativos.

5.3 Variables

Seguidamente se describen las variables atributivas y las variables controladas.

5.3.1 Variables atributivas

- Percepción de la calidad del servicio educativo
- Satisfacción de la calidad del servicio educativo

A continuación, se presentan las tablas 2, 3 y 4 que muestran las definiciones operacionales de las variables atributivas aplicadas a docentes, estudiantes y administrativos.

Tabla 2

Operativización de variables – Estudiantes

VARIABLES	Definición nominal	Dimensión	Factor	Indicador	Ítem	Rango
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Es un juicio personal y subjetivo, una actitud del consumidor hacia el servicio recibido, y referida a su superioridad o excelencia (Martínez García y Martínez Cano, 2009, p.3).	I. GESTIÓN DE LA CARRERA	1. PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL	Percepción respecto de la organización, planeación, metas, sistema de gestión de calidad, sistema de información y comunicación y programas de cultura organizacional y de motivación e incentivos.	1,2,3,4 5,6	
			2. ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	Percepción y satisfacción respecto del proceso de enseñanza- aprendizaje.	7,8,10, 11,13, 16	5: Totalmente satisfecho / Totalmente de acuerdo
		II. FORMA CIÓN PROFESIONAL	3. INVESTIGACIÓN, EXTENSIÓN UNIVERSITARIA Y PROYECCIÓN SOCIAL	Percepción y satisfacción respecto de los procesos de investigación, de extensión y proyección social.	9,14,15	4: Satisfecho / De acuerdo
			4. DOCENTES	Percepción y satisfacción respecto de la gestión docente.	12,17	3: Insatisfecho / Poco de acuerdo
			5. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	Percepción respecto de la infraestructura y del mantenimiento y equipamiento.	18,19	2: Totalmente Insatisfecho / En desacuerdo
SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Grado en que se cumplen sus expectativas con relación a un servicio (Norma ISO 9000:2000, p.16).	III. SERVICIOS DE APOYO	6. BIENESTAR	Percepción y satisfacción respecto a los servicios complementarios que le brinda la Universidad.	20,21, 22,23, 24,25, 26,27, 28	1: No Sabe / No aplica

Tabla 3

Operativización de variables – Docentes

Variable	Definición nominal	Dimensión	Factor	Indicador	Item	Rango
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Es un juicio personal y subjetivo, una actitud del consumidor hacia el servicio recibido, y referida a su superioridad o excelencia (Martínez García y Martínez Cano, 2009, p.3).	I. GESTIÓN DE LA CARRERA	1.	Percepción respecto de la organización, planeación, metas, sistema de gestión de calidad, sistema de información y comunicación y programas de cultura organizacional y de motivación e incentivos.	1,2,3,4, 5, 6,7,8,9	5: Totalmente satisfecho / Totalmente de acuerdo
			2. ENSEÑANZA- APRENDIZAJE	Percepción y satisfacción respecto del proceso de enseñanza- aprendizaje.	10,11,1 2, 13,15,1 6	4: Satisfecho / De acuerdo
			3. INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN UNIVERSITARIA Y PROYECCIÓN SOCIAL	Percepción y satisfacción respecto de los procesos de investigación, de extensión y proyección.	14	3: Insatisfecho / Poco de acuerdo
SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Grado en que se cumplen sus expectativas con relación a un servicio (Norma ISO 9000:2000, p.16).	II. FORMACIÓN PROFESIONAL	5. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO	Percepción respecto de la infraestructura y del mantenimiento y equipamiento.	17,18	2: Totalmente Insatisfecho / En desacuerdo
			6. BIENESTAR	Percepción y satisfacción respecto a los servicios complementarios que le brinda la Universidad.	19,20,2 1,22,23 ,24, 25, 26	1: No Sabe / No aplica

Tabla 4

Operativización de variables – Administrativos

Variable	Definición nominal	Dimensión	Factor	Indicador	Ítem	Rango
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Es un juicio personal y subjetivo, una actitud del consumidor hacia el servicio recibido, y referida a su superioridad o excelencia (Martínez García y Martínez Cano, 2009, p.3).	I. GESTIÓN DE LA CARRERA	1.	Percepción respecto de la organización, planeación, metas, sistema de gestión de calidad, sistema de información y comunicación y programas de cultura organizacional y de motivación e incentivos.	1,2,3,4,5,6,7,8, 9,10,11	5: Totalmente satisfecho / Totalmente de acuerdo
		II. FORMACIÓN PROFESIONAL	2. ENSEÑANZA- APRENDIZAJE	Percepción y satisfacción respecto del proceso de enseñanza- aprendizaje.	12,13,14	4: Satisfecho / De acuerdo
SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Grado en que se cumplen sus expectativas con relación a un servicio (Norma ISO 9000:2000, p.16).	III. SERVICIOS DE APOYO	5.	Percepción respecto de la infraestructura y del mantenimiento y equipamiento.	15,16	3: Insatisfecho / Poco de acuerdo
		6. BIENESTAR		Satisfacción respecto a los servicios complementarios que le brinda la Universidad.	17,18,19,20, 21,22,23,24	2: Totalmente Insatisfecho / En desacuerdo
						1: No Sabe / No aplica

5.3.2 Variables de control

Años:	2014-2015-2016-2017-2018
Grupos:	Estudiantes- Docentes- Administrativos
Carreras profesionales:	Educación, Psicología, Administración y Contabilidad
Institución:	Universidad privada de Lima

5.4 Población y muestra**5.4.1 Población**

La población del presente estudio estuvo conformada por 3,431 estudiantes, 423 docentes y 275 administrativos de las carreras profesionales existentes en una

universidad privada de Lima, los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018 (Ver tabla 5).

Tabla 5

Población de estudiantes, docentes y administrativos, 2014-2018

GRUPO	AÑO	POBLACIÓN	TOTAL
ESTUDIANTES	2014	620	3431
	2015	506	
	2016	741	
	2017	764	
	2018	800	
DOCENTES	2014	78	423
	2015	92	
	2016	76	
	2017	89	
	2018	88	
ADMINISTRATIVOS	2014	51	275
	2015	48	
	2016	53	
	2017	54	
	2018	69	
TOTAL, DE LA POBLACIÓN			4,129

5.4.2 Muestra

El tipo de muestreo fue no probabilístico, por conveniencia. El tamaño de la muestra fue estimado a partir de los criterios de inclusión y de exclusión.

Muestra de estudiantes

Criterios de inclusión:

- Estudiantes de matrícula regular al momento de la aplicación del instrumento
- Estudiantes que hayan dado su consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Estudiantes con matrícula por asignatura (alumnos libres).

Muestra de docentes

Criterios de inclusión:

- Docentes nombrados y contratados al momento de la aplicación del instrumento.
- Docentes que hayan dado su consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Docentes con licencia al momento de la aplicación del instrumento.

Muestra de administrativos

Criterios de inclusión:

- Administrativos que estuvieran laborando al momento de la aplicación del instrumento.
- Administrativos que hayan dado su consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Administrativos con licencia al momento de la aplicación del instrumento.

Los tres grupos muestrales quedaron determinados como se observa en la tabla 6, 7 y 8.

Tabla 6

Muestra de estudiantes por carreras profesionales, 2014-2018 (N=1814)

Año	2014	2015	2016	2017	2018
Educación	363	282	104	238	238
Psicología	66	140	61	49	49
Administración y Contabilidad	45	82	29	34	34
Total	474	504	194	321	321

Tabla 7

Muestra de docentes por carreras profesionales, 2014-2018 (N=247)

Año	2014	2015	2016	2017	2018
Educación	31	39	30	27	30
Psicología	11	9	10	12	9
Administración y Contabilidad	10	9	7	8	5
Total	52	57	47	47	44

Tabla 8

Muestra de administrativos, 2014-2018 (N=186)

Año	2014	2015	2016	2017	2018
Administrativos	44	41	39	24	38
Total	44	41	39	24	38

5.5 Instrumentos

Se ha aplicado tres instrumentos sobre la percepción y satisfacción de la calidad del servicio educativo de elaboración propia en base al Modelo de Calidad para la Acreditación de Carreras Universitarias (CONEAU, 2009), como parte de procesos de Autoevaluación y de Acreditación desde el año 2013:

- Instrumento 1: Percepción y satisfacción sobre la calidad del servicio educativo de estudiantes
- Instrumento 2: Percepción y satisfacción sobre la calidad del servicio educativo de docentes
- Instrumento 3: Percepción y satisfacción sobre la calidad del servicio educativo de administrativos

Fase 1. Diseño y elaboración del instrumento:

Para la construcción de cada instrumento se ha estudiado la variable a investigar, la población a la cual está dirigida, los datos que se desean recabar; se ha realizado la revisión de literatura para la formulación de instrumentos (Hernández-Sampieri &

Mendoza, 2018) y se han determinado los componentes, las dimensiones, factores e indicadores de cada dimensión.

Para ello, se ha tomado como base el Modelo de Calidad para la Acreditación de Carreras Universitarias (CONEAU, 2009) así como los cuestionarios sugeridos para la recogida de datos de conocimiento y de satisfacción. Se han asumido las dimensiones y factores del Modelo y se ha optado por el método de escalamiento de Likert, construyéndose tres instrumentos: uno dirigido a estudiantes; otro, a docentes y finalmente, el último, a administrativos.

Los tres instrumentos miden tres dimensiones:

- Gestión de la carrera
- Formación profesional
- Servicios de apoyo para la formación profesional

El instrumento para estudiantes consta de 28 ítems. El instrumento para docentes consta de 26 ítems. El instrumento para administrativos consta de 24 ítems (Ver apéndice E).

Fase 2. Identificación de las evidencias de la validez de contenido

Los ítems se han sometido al juicio de 9 expertos para juzgar en qué grado el test, cubre los objetivos o las especificaciones del constructo calidad del servicio educativo.

Skjong y Wentworht (como se citó en Escobar-Pérez & Cuervo-Martínez, 2008, p.29) proponen los siguientes criterios de selección de expertos, los cuales se han tomado en cuenta:

- (a) Experiencia en la realización de juicios y toma de decisiones basada en evidencia o experticia.
- (b) Reputación en la comunidad.
- (c) Disponibilidad y motivación para participar.

(d) Imparcialidad y cualidades inherentes como confianza en sí mismo y adaptabilidad.

De acuerdo con los criterios señalados se buscó a profesionales fundamentalmente con amplia experiencia en el mundo universitario, sea en la gestión como en la docencia o en la investigación, con conocimiento de los modelos de aseguramiento de la calidad en el continente americano, que conozcan de cerca procesos de acreditación de la calidad del servicio educativo a nivel de educación superior, y que cuenten con grados académicos o títulos profesionales que los respalden (Ver tabla 9).

Tabla 9

Perfil de jueces expertos

Juez	Grado/ Título profesional	País	Función en la Universidad	Experiencia en calidad del servicio educativo
1	Doctora con posdoctorado	Brasil	Docente de la Pontificia Universidad Católica de Río Grande del Sur (PUCRS) - Brasil Coordinadora de Estudios del Centro de Educación Superior (CEES) y coordinadora de la Red de Investigación de Educación Superior del Sur de Brasil.	Coordinadora del Observatorio de Educación de Calidad de la Educación Superior (CAPES / INEP) y la Red UNIVERSITAS vinculada a la Política de Educación Superior.
2	Licenciado	México	Rector de la Universidad marista de México	Presidente de la Confederación Nacional de Escuelas Particulares y del Sistema de Acreditación en Calidad Educativa
3	Doctor	España	Docente en la Universidad Pontificia de Salamanca (UPSA) en España	Profesor de Universidad Privada por la Agencia de Calidad ACUCYL Evaluador externo en procesos de Acreditación. Miembros de comisiones de evaluación de la Calidad en UPSA y con Agencia de Calidad.
4	Magíster	México	Encargada del Departamento de mejora continua del Colegio México Bachillerato	Asesora y verificadora de procesos de calidad, participando como apoyo a la Confederación Nacional de Escuelas Particulares

5	Doctora	España	Directora del Centro Universitario Cardenal Cisneros	Docente en Psicología y en el máster oficial de atención a la diversidad. Pertenece a la Comisión de Calidad.
6	Doctora	Perú	Docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad Marcelino Champagnat	Evaluadora Externa por SINEACE desde el 2014 a la fecha.
7	Magíster	Perú	Docente de Posgrado de Universidad Marcelino Champagnat	Par evaluador en Educación Básica y Técnico Profesional desde 2016 Par evaluador en Programas de Educación Superior Universitaria desde 2016 Experiencia en Consultoría en temas de calidad educativa con Pro Calidad
8	Magíster	Perú	Asesor de Oficina Central de Calidad y Acreditación de la Universidad Mayor de San Marcos.	Corresponsable de la elaboración del Modelo educativo San Marcos, del Modelo de Responsabilidad social Universitaria y la Política de Educación con calidad de San Marcos.
9	Magíster	Perú	Docente universitaria de la Universidad Marcelino Champagnat	Ha participado en procesos de evaluación externa con fines de acreditación con el Modelo del SINEACE y otros Modelos de Calidad desde el año 2014.

Se envió una solicitud a los jueces (ver apéndice A) para que realizaran la validación de los tres instrumentos. Se puede ver las fichas técnicas de cada instrumento en el apéndice C. La selección de jueces respondió a perfiles académicos que tuvieran experiencia en procesos de acreditación y de evaluación, así como experticia en temas de calidad (ver apéndice B).

En los tres instrumentos los expertos evaluaron cada uno de los ítems con sus respectivas dimensiones e indicadores, brindando su grado de acuerdo/desacuerdo, lo cual fue analizado a través de la aplicación del coeficiente v de Aiken, que permitió cuantificar la relevancia de cada uno de los ítems respecto a un constructo a partir de las valoraciones del número de jueces (Escrura, 1988), en donde:

S = la sumatoria de si

sI = Valor asignado por el juez i

n = Número de jueces

e = Número de valores de la escala de valoración.

Según Escurra (1991), en un grupo de nueve jueces, por lo menos ocho de ellos deben estar de acuerdo en la evaluación del ítem para que tenga validez de contenido, asumiendo un nivel de significación estadística de $p < .05$.

En las tablas 10, 11 y 12 se observan los resultados obtenidos al evaluar la validez basada en el contenido. Se observa que el instrumento de estudiantes tiene una v total de 1.00. Los instrumentos de docentes y de administrativos presentan una v total de 0.99 lo cual indica una alta validez, asumiendo un nivel de significación estadística de $p < .05$.

Tabla 10

Nivel de significancia del coeficiente V de Aiken, de acuerdo con el número de jueces del instrumento – Estudiantes

ÍTEMS	A	v Aiken	P
GESTIÓN DE LA CARRERA			
1. La Universidad formula su Plan estratégico con la participación de la comunidad universitaria y de sus grupos de interés para orientar su gestión institucional.	9	1.00	<.002*
2. La Facultad cuenta con un plan operativo que da a conocer permanentemente a docentes, estudiantes y administrativos.	9	1.00	<.002*
3. La Universidad tiene implementado un Sistema de Gestión de Calidad para los procesos académicos y administrativos.	9	1.00	<.002*
4. La Universidad ofrece un programa de actividades que ayuda a identificarte con la cultura organizacional de la Universidad: es decir, con sus valores y principios.	9	1.00	<.002*
5. La Universidad implementa un sistema de información y comunicación eficaz.	9	1.00	<.002*
6. La Universidad cuenta con una gestión de trámites académico – administrativos eficiente y oportuna.	9	1.00	<.002*
FORMACIÓN PROFESIONAL			
7. Consideras que el Plan de Estudios de tu carrera es pertinente para formar al profesional que la sociedad espera.	9	1.00	<.002*
8. Las estrategias de enseñanza-aprendizaje que utilizan tus profesores de la carrera son efectivas porque ayudan a lograr los objetivos planteados en el syllabus.	9	1.00	<.002*
9. Las actividades de investigación insertas en el Plan de estudios de tu carrera contribuyen de manera directa a desarrollar las competencias para la investigación de los estudiantes.	9	1.00	<.002*
10. Consideras que se desarrollan, de manera oportuna y acertada, todos los contenidos propuestos en los sílabos.	9	1.00	<.002*
11. La UMCH cuenta con actividades extracurriculares para el bienestar de toda la comunidad universitaria.	9	1.00	<.002*

12. Estás satisfecho con la formación académica recibida.	9	1.00	<.002*
13. Estás satisfecho con el sistema de evaluación del aprendizaje propuesto por la Universidad pues permite el desarrollo de las competencias establecidas en el sílabo.	9	1.00	<.002*
14. Estás satisfecho con la propuesta para el desarrollo de proyectos de investigación que propone la Universidad a través del Instituto y del Centro de Investigación.	9	1.00	<.002*
15. Estás satisfecho con la Proyección social y con la Extensión que promueve la Universidad pues ayuda a desarrollar en estudiantes y docentes la mística del servicio.	9	1.00	<.002*
16. Estás satisfecho con el servicio de tutoría académica que la Universidad ha implementado pues constituye un apoyo para el logro de las metas académicas propuestas.	9	1.00	<.002*
17. Estás satisfecho con el asesoramiento y consejo que te brindan los docentes pues te permite absolver consultas y lograr mejor tus metas de aprendizaje.	9	1.00	<.002*
SERVICIOS DE APOYO PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL			
18. Percibes que la Facultad cuenta con una infraestructura que brinda comodidad, seguridad y el equipamiento necesario para tu actividad académica.	9	1.00	<.002*
19. Percibes que la infraestructura de la Facultad se mantiene, renueva y amplía periódicamente de acuerdo a un programa implementado de mantenimiento, renovación y ampliación.	9	1.00	<.002*
20. Consideras que la Universidad cuenta con un Repositorio institucional, una Biblioteca virtual y acceso a bases de datos EBSCO que te ayudan en tu tarea académica e investigadora.	9	1.00	<.002*
21. Estás satisfecho con la atención que te brindan las personas a cargo de las diversas oficinas de la Universidad.	9	1.00	<.002*
22. Estás satisfecho con el servicio, eficiente y oportuno, de atención médica primaria y tópico que te ofrece la Universidad.	9	1.00	<.002*
23. Estás satisfecho con el servicio, eficiente y oportuno, de consejería psicológica que te ofrece la Universidad.	9	1.00	<.002*
24. Estás satisfecho con el programa de recreación, deportes y esparcimiento que te ofrece la Universidad en forma oportuna y eficiente.	9	1.00	<.002*
25. Estás satisfecho con el servicio, eficiente y oportuno, de asistencia social por casos urgentes que te brinda la Universidad (becas por necesidades económicas, condonaciones, prórrogas, aplazamiento de pago por deudas).	9	1.00	<.002*
26. Estás satisfecho con el servicio eficiente y oportuno de préstamos de libros en la biblioteca.	9	1.00	<.002*
27. Estás satisfecho con la infraestructura informática y con el servicio eficiente y oportuno de plataforma que te brinda la Universidad.	9	1.00	<.002*
28. Estás satisfecho con el servicio eficiente y oportuno de cafetería.	9	1.00	<.002*
V Aiken Global		1.00	

Tabla 11

Nivel de significancia del coeficiente V de Aiken, de acuerdo con el número de jueces del instrumento – Docentes

ITEMS	ACUERDOS	^v Aiken	P
GESTIÓN DE LA CARRERA			
1. La Universidad formula su Plan estratégico con la participación de la comunidad universitaria y de sus grupos de interés para orientar su gestión institucional.	9	1.00	<.002*
2. La Facultad cuenta con un plan operativo que da a conocer permanentemente con docentes, estudiantes y administrativos.	9	1.00	<.002*
3. La Universidad tiene implementado un Sistema de Gestión de Calidad para los procesos académicos y administrativos.	9	1.00	<.002*
4. La Universidad difunde su Política de Calidad.	9	1.00	<.002*
5. La Universidad difunde su Política de Seguridad y Salud en el trabajo.	9	1.00	<.002*
6. La Universidad difunde el Reglamento de Salud y Seguridad en el trabajo.	9	1.00	<.002*
7. La Universidad ofrece un programa de actividades que te ayuda a identificarte con la cultura organizacional de la Universidad: es decir, con sus valores y principios.	9	1.00	<.002*
8. La Universidad implementa un sistema de información y comunicación.	9	1.00	<.002*
9. La Universidad cuenta con programas de motivación e incentivos para docentes.	9	1.00	<.002*
FORMACIÓN PROFESIONAL			
10. La Facultad en la cual trabajas socializa el Reglamento Docente.	9	1.00	<.002*
11. La Facultad en la cual trabajas cuenta con un Reglamento de Estudios.	8	0.89	<.020*
12. Percibes que los materiales de aprendizaje-enseñanza que empleas (texto de asignatura, multimedia, plataforma) son adecuados y suficientes.	9	1.00	<.002*
13. Percibes que más del 50% de estudiantes cumple con el reglamento de estudios de la Universidad siendo respetuosos de las normas establecidas.	9	1.00	<.002*
14. Estás satisfecho con la gestión de la investigación y de la proyección social que realiza la Universidad con estudiantes y docentes.	9	1.00	<.002*
15. Estás satisfecho con la forma como se organizan las actividades académicas de apertura del año, graduaciones, celebraciones institucionales del mes de junio en la Universidad.	9	1.00	<.002*
16. Estás satisfecho con el sistema de evaluación del aprendizaje propuesto por la Universidad. (Nota obtenida del promedio de 3 notas: promedio de notas de proceso + examen parcial= NOTA 1; notas de proceso después del parcial= NOTA 2 y Examen final= NOTA 3).	8	0.89	<.020*
SERVICIOS DE APOYO PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL			
17. Percibes que la Facultad cuenta con una infraestructura que brinda comodidad, seguridad y el equipamiento necesario para tu actividad académica.	9	1.00	<.002*
18. Percibes que la infraestructura de la Facultad se mantiene, renueva y amplía periódicamente de acuerdo a un programa implementado de mantenimiento, renovación y ampliación.	9	1.00	<.002*

19. Estás satisfecho con el plan de capacitación y desarrollo docente que la institución implementa.	9	1.00	<.002*
20. Estás satisfecho con el plan de capacitación y desarrollo docente que la institución implementa.	9	1.00	<.002*
21. Estás satisfecho con los beneficios que la institución brinda a los docentes que desean seguir estudios de diplomados, maestrías o doctorado en nuestra institución.	8	0.89	<.020*
22. Estás satisfecho con la atención médica primaria y tópico que brinda la Universidad, si hubieses hecho uso de este servicio.	9	1.00	<.002*
23. Estás satisfecho con la consejería psicológica que brinda la UMCH, si hubieses hecho uso de este servicio.	9	1.00	<.002*
24. Estás satisfecho con el programa de recreación, deportes y esparcimiento que te ofrece la Universidad, si hubieses hecho uso de este servicio.	9	1.00	<.002*
25. Estás satisfecho con los servicios que brinda la biblioteca.	9	1.00	<.002*
28. Estás satisfecho con el servicio eficiente y oportuno de cafetería.	9	1.00	<.002*
Vaiken Global		0.99	

Tabla 12

Nivel de significancia del coeficiente V de Aiken, de acuerdo con el número de jueces del instrumento - Administrativos

DIMENSIÓN	ACUERDOS	ν Aiken	P
GESTIÓN DE LA CARRERA			
1. La Universidad formula su Plan estratégico con la participación de la comunidad universitaria y de sus grupos de interés para orientar su gestión institucional.	9	1.00	<.002*
2. La Facultad cuenta con un plan operativo que da a conocer permanentemente a docentes, estudiantes y administrativos.	9	1.00	<.002*
3. La Universidad tiene implementado un Sistema de Gestión de Calidad para los procesos académicos y administrativos.	9	1.00	<.002*
4. La Universidad difunde su Política de Calidad.	9	1.00	<.002*
5. La Universidad difunde su Política de Seguridad y Salud en el trabajo.	9	1.00	<.002*
6. La Universidad difunde el Reglamento de Salud y Seguridad en el trabajo.	9	1.00	<.002*
7. La Universidad ofrece un programa de actividades que ayuda a identificarte con la cultura organizacional de la Universidad: es decir, con sus valores y principios.	9	1.00	<.002*
8. La Universidad implementa un sistema de información y comunicación eficaz.	9	1.00	<.002*
9. La Universidad cuenta con programas de motivación e incentivos para el personal administrativo.	9	1.00	<.002*
10. La Universidad difunde y explica el Reglamento de Trabajo de la institución.	9	1.00	<.002*
11. La Universidad te informa adecuadamente sobre las funciones que espera desarrolles en el área en el cual trabajas.	9	1.00	<.002*
FORMACIÓN PROFESIONAL			
12. La gestión de trámites académicos-administrativos de la Universidad es eficiente.	9	1.00	<.002*
13. El 50% de estudiantes cumple con el Reglamento de Estudios de la Universidad siendo respetuosos de la norma establecida.	9	1.00	<.002*
14. Estás satisfecho con la formación profesional que brinda la Universidad.	9	1.00	<.002*

SERVICIOS DE APOYO PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL

15. Percibes que la Facultad cuenta con una infraestructura que brinda comodidad, seguridad y el equipamiento necesario para la actividad académica.	8	0.89	<.020*
16. Percibes que la infraestructura de la Facultad se mantiene, renueva y amplía periódicamente de acuerdo con un programa implementado de mantenimiento, renovación y ampliación.	8	0.89	<.020*
17. Estás satisfecho con las actividades festivas, recreativas y de reflexión que promueve la institución.	9	1.00	<.002*
18. Estás satisfecho con el plan de capacitaciones que la institución ha implementado para el personal.	9	1.00	<.002*
19. Estás satisfecho con que la institución brinde beneficios para los trabajadores y familiares dependientes de los trabajadores en materia de becas y ayudas.	9	1.00	<.002*
20. Consideras que la Universidad cuenta con actividades para el bienestar de toda la comunidad.	9	1.00	<.002*
21. Estás satisfecho con la atención médica primaria y tópico que brinda la Universidad, si hubieses hecho uso de este servicio.	9	1.00	<.002*
22. Estás satisfecho con la consejería psicológica que brinda la UMCH, si hubieses hecho uso de este servicio.	9	1.00	<.002*
23. Estás satisfecho con el programa de recreación, deportes y esparcimiento que te ofrece la Universidad, si hubieses hecho uso de este servicio.	9	1.00	<.002*
24. Estás satisfecho con el servicio de cafetería.	9	1.00	<.002*
ν de aiken Global		0.99	

Fase 3. Instrumento final

El instrumento final se diseñó en plataforma Moodle con el fin de ser aplicado a estudiantes, docentes y administrativos en el año 2013 (Ver apéndice E). Con la validación de jueces el instrumento se modificó según las sugerencias realizadas y se aplicó sistemáticamente cada año durante los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.

Fase 4. Aplicación final

Se aplicó el instrumento a la muestra establecida en forma anónima, tomando en consideración los parámetros básicos para la aplicación de cualquier instrumento: un buen soporte virtual, instrucciones claras y la misma instrumento a cada grupo participante.

5.6 Procedimiento

Coordinaciones con la Institución de Educación Superior:

Se solicitó al rectorado de la casa de estudios la autorización para la aplicación de los instrumentos con el fin de brindar información pormenorizada del estudio, clarificando los niveles de participación.

Condiciones de aplicación:

La aplicación se llevó a cabo en forma virtual por medio de una plataforma MOODLE que es administrada por la investigadora. La aplicación se hizo de modo colectivo. Cada año, el periodo de aplicación comprendió el lapso de un mes.

Instrucciones:

Se redactaron de forma clara las instrucciones de los instrumentos.

Aplicación del consentimiento informado:

Se solicitó, al inicio de cada instrumento, el consentimiento informado a los participantes; indicando el nombre de la investigadora responsable y el objetivo del estudio. Se les indicó que los datos iban a ser manejados de modo confidencial (Ver apéndice D).

VI. RESULTADOS

El programa o aplicativo estadístico empleado para el análisis de los datos obtenidos en el procesamiento de información recopilada con los instrumentos aplicados fueron: el software IBM SPSS Statistics versión 25 con el que se calcularon las regresiones y las correlaciones; R versión 3.6.1 usado para las pruebas de Kruskal–Wallis y de Wilcoxon y Jamovi versión 1.1.7 con el que se calculó el análisis factorial exploratorio.

Los resultados obtenidos de la aplicación de los tres instrumentos se analizaron primero de forma descriptiva y luego a nivel inferencial en función de las hipótesis y objetivos propuestos. A nivel descriptivo, se procedió a determinar si los datos provenían o no de una distribución normal, luego de ello, se procedió a aplicar pruebas no paramétricas para establecer las diversas correlaciones entre las variables.

Por otro lado, se determinó la evidencia de validez basada en la estructura interna mediante el análisis factorial exploratorio. Asimismo, se demostró la confiabilidad de los tres instrumentos mediante el uso del coeficiente Alpha de Cronbach y el Omega de McDonald. Asimismo, se efectuó una regresión lineal para determinar los cambios de las variables percepción y satisfacción a través del tiempo en cada grupo muestral y en la muestra de estudiantes y docentes por carreras.

Finalmente, en los instrumentos aplicados a estudiantes y docentes se realizó la comparación de medianas mediante las pruebas de Kruskal–Wallis y de Wilcoxon, con la finalidad de identificar si la percepción en las tres carreras era la misma.

6.1 Primera hipótesis general

H₁ Existe relación directa y significativa entre la percepción y la satisfacción de estudiantes, docentes y administrativos sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima entre los años 2014 a 2018.

El estudio rechazó la hipótesis nula que afirma que no existe relación entre variables. De este modo, se corroboró la primera hipótesis general y sus tres hipótesis específicas al comprobar que existe una relación directa, positiva y significativa entre la percepción y la satisfacción de estudiantes, entre la percepción y la satisfacción de docentes y entre la percepción y la satisfacción de administrativos.

6.1.1 Hipótesis específicas

H₁ Existe relación directa y significativa entre la percepción y la satisfacción de estudiantes sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima entre los años 2014 a 2018.

Correlaciones

Para comprobar la relación entre la percepción y la satisfacción de formación profesional se usó el estadístico *rho* de Spearman, en la tabla 13 con un r_s igual a 0.740 y una significancia menor a 0.05. Se afirma que existe relación entre la percepción y satisfacción de los estudiantes respecto a la formación profesional siendo el tamaño- del efecto moderado, con un r^2 igual a 0.548, según Ferguson (2009).

Tabla 13

Correlación entre la percepción y satisfacción de la formación profesional - Estudiantes

	Satisfacción		
	r_s	r^2	P
Percepción	0.740	0.548	0.000

Para establecer la relación entre la percepción y la satisfacción de los servicios de apoyo, se usó el estadístico *rho* de Spearman, en la tabla 14 con un r_s igual a 0.663 y una significancia menor a 0.05. Se afirma que existe relación entre la percepción y satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios de apoyo, siendo el tamaño- del efecto moderado con un r^2 igual a 0,440, según Ferguson (2009).

Tabla 14

Correlación entre la percepción y satisfacción de los servicios de apoyo - Estudiantes

	Satisfacción		
	r_s	r^2	P
Percepción	0.663	0,440	0.000

H₂ Existe relación directa y significativa entre la percepción y la satisfacción de docentes sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima entre los años 2014 a 2018.

Correlaciones

Para comprobar la relación entre la percepción y la satisfacción de formación profesional, se usó el estadístico *rho* de Spearman, lo que se muestra en la tabla 15, con un r_s igual a 0.488 y una significancia menor a 0.05. Se afirma que existe relación entre la percepción y satisfacción de los docentes respecto a la formación profesional, siendo el tamaño- del efecto moderado, con un r^2 igual a 0.238 según Ferguson (2009).

Tabla 15

Correlación entre la percepción y satisfacción de la formación profesional - Docentes

	Satisfacción		
	r_s	r^2	P
Percepción	0.488	0.238	0.000

Para identificar la relación entre la percepción y la satisfacción de los servicios de apoyo se usó el estadístico *rho* de Spearman, en la tabla 16 con un r_s igual a 0.525 y una significancia menor a 0.05. Se afirma que existe relación entre la percepción y satisfacción de los docentes respecto a los servicios de apoyo, siendo el tamaño- del efecto moderado, con un r^2 igual a 0.276, según Ferguson (2009).

Tabla 16

Correlación entre la percepción y satisfacción de los servicios de apoyo - Docentes

	Satisfacción		
	r_s	r^2	P
Percepción	0.525	0.276	0.000

H₃ Existe relación directa y significativa entre la percepción y la satisfacción de administrativos sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima entre los años 2014 a 2018.

Correlaciones

Para comprobar la relación entre la percepción y la satisfacción de formación profesional se usó el estadístico *rho* de Spearman, en la tabla 17 con un r_s igual a 0.412 y una significancia menor a 0.05. Se afirma que existe relación entre la percepción y satisfacción del personal administrativo respecto a la formación profesional, siendo el tamaño- del efecto pequeño con un r^2 igual a 0.17 según Ferguson (2009).

Tabla 17

Correlación entre la percepción y satisfacción de formación profesional - Administrativos

	Satisfacción		
	r_s	r^2	P
Percepción	0.412	0.17	0.000

Para establecer la relación entre la percepción y la satisfacción de servicios de apoyo se usó el estadístico *rho* de Spearman, en la tabla 18 con un r_s igual a 0.674 y una significancia menor a 0.05. Se afirma que existe relación entre la percepción y satisfacción del personal administrativo respecto a los servicios de apoyo, siendo el tamaño- del efecto moderado, con un r^2 igual a 0.454 según Ferguson (2009).

Tabla 18

Correlación entre la percepción y satisfacción de los servicios de apoyo - Administrativos

	Satisfacción		
	r_s	r^2	P
Percepción	0.674	0.454	0.000

6.2 Segunda hipótesis general

H₂ Varía en forma significativa la percepción y la satisfacción de estudiantes, docentes y administrativos sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima, entre los años 2014 y 2018.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se rechaza la hipótesis nula que afirma que no existe variación en la percepción y satisfacción en la muestra de estudiantes y de docentes a través del tiempo. Se corrobora la segunda hipótesis general dado que existe variación significativa en la percepción y en la satisfacción acerca de la calidad del servicio educativo a través de los años. Sin embargo, en la muestra de

administrativos, se corrobora la hipótesis nula dado que la variación de la percepción y de la satisfacción no es significativa. Para corroborar las hipótesis se efectuó una regresión lineal a fin de determinar los cambios en las variables percepción y satisfacción a través del tiempo por grupo muestral.

6.2.1 Hipótesis específicas

H₄ Varía en forma significativa la percepción y la satisfacción de estudiantes sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima, considerando los años 2014 al 2018.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se corrobora la hipótesis sobre la variación en la percepción y satisfacción en el grupo muestral de estudiantes a través del tiempo.

Regresión lineal

En la tabla 19 se muestran los coeficientes de variación de la percepción a través de los años. La percepción aumenta significativamente a través de los años en la dimensión de gestión de carrera, en la dimensión de formación profesional y en la dimensión servicio de apoyo.

Tabla 19

Coefficientes de la variación de la percepción de estudiantes a través de los años

Dimensión	Coefficiente de la variación	Sig. (<i>p</i> valor)
Gestión de la carrera	0.705	< .001
Formación profesional	0.222	< .001
Servicio de apoyo	0.147	< .001

Nota: Años = 2014 a 2018.

En la tabla 20 se muestran los coeficientes de variación de la satisfacción a través de los años. La satisfacción aumenta de manera significativa tanto en la dimensión de formación profesional como en la dimensión de servicio de apoyo a través de los años.

Tabla 20

Coefficientes de variación de la satisfacción de estudiantes a través de los años

Dimensión	Coefficiente de variación	Sig. (<i>p</i> valor)
Formación profesional	0.545	< .001
Servicio de apoyo	0.337	< .001

Nota: Años = 2014 a 2018.

H₅ Varía en forma significativa la percepción y la satisfacción de docentes sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima entre los años 2014 y 2018.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se corrobora la hipótesis sobre la variación en la percepción y satisfacción en el grupo muestral de docentes a través del tiempo.

Regresión lineal

En la tabla 21 se muestran los coeficientes de variación de la percepción a través de los años. La percepción aumenta significativamente a través de los años para la dimensión de gestión de carrera; disminuye significativamente en formación profesional y disminuye no significativamente en la dimensión de servicio de apoyo a través de los años.

Tabla 21

Coefficientes de variación de la percepción de docentes a través de los años

Dimensión	Coefficiente de variación	Sig. (<i>p</i> valor)
Gestión de la carrera	0.548	0.033
Formación profesional	-0.232	0.030
Servicio de apoyo	-0.0535	0.544

Nota: Años = 2014 a 2018.

En la tabla 22 se muestran los coeficientes de variación de la satisfacción a través de los años. La satisfacción disminuye de manera no significativa en la

dimensión de formación profesional, mientras que para la dimensión de servicio de apoyo la disminución es significativa a través de los años.

Tabla 22

Coefficientes de variación de la satisfacción de docentes a través de los años

Dimensión	Coefficiente de variación	Sig. (P valor)
Formación profesional	-0.119	0.073
Servicio de apoyo	-0.782	< .001

Nota: Años = 2014 a 2018.

H₆ Varía en forma significativa la percepción y la satisfacción de administrativos sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima entre los años 2014 y 2018.

De acuerdo con los resultados obtenidos, no existe variación significativa en la percepción y satisfacción en el grupo muestral de administrativos a través del tiempo, por lo que se corrobora la hipótesis nula.

Regresión lineal

En la tabla 23 se muestran los coeficientes de variación de la percepción de administrativos a través de los años. En cuanto a las dimensiones de gestión de carrera y formación profesional la percepción aumenta significativamente a través de los años, contrario a la percepción del servicio de apoyo, cuya disminución no es significativa a través de los años.

Tabla 23

Coefficientes de variación de la percepción de administrativos a través de los años

Dimensión	Coefficiente de variación	Sig. (P valor)
Gestión de la carrera	0.530	0.026
Formación profesional	0.234	< .001
Servicio de apoyo	-0.105	0.148

Nota: Años = 2014 a 2018.

En la tabla 24 se muestran los coeficientes de variación de la satisfacción de los administrativos a través de los años. En cuanto a la dimensión de formación profesional la satisfacción aumenta de manera no significativa; mientras que, para la dimensión de servicio de apoyo, disminuye de forma no significativa a través de los años.

Tabla 24

Coefficientes de variación de la satisfacción de administrativos a través de los años

Dimensión	Coefficiente de variación	Sig. (P valor)
Formación profesional	0.0292	0.242
Servicio de apoyo	-0.060	0.714

Nota: Años = 2014 a 2018.

H7 Varía en forma significativa la percepción y la satisfacción de estudiantes de distintas carreras sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima, considerando los años 2014 al 2018.

De acuerdo con los resultados obtenidos, la percepción y la satisfacción acerca de la calidad del servicio educativo varía en forma significativa en estudiantes de las distintas carreras considerando los años 2014 al 2018. De este modo se corrobora la séptima hipótesis específica.

En la tabla 25 se observan los coeficientes de variación de la percepción de los estudiantes de las distintas carreras, a través del tiempo. La percepción aumenta de manera significativa en las tres carreras en la dimensión de gestión de la carrera. En la dimensión de formación profesional, la percepción disminuye significativamente para la carrera de Psicología, mientras que, para las carreras de Educación y Administración y Contabilidad, aumenta de manera significativa. Por último, respecto al servicio de apoyo en la carrera de Educación el aumento de la percepción es significativo mientras que para Psicología y Administración y Contabilidad el aumento no es significativo a través de los años.

Tabla 25

Coefficientes de variación de la percepción de estudiantes por carrera profesional a través de los años

Carrera	Percepción					
	Gestión de la carrera		Formación profesional		Servicio de apoyo	
	Coefficiente	Sig.	Coefficiente	Sig.	Coefficiente	Sig.
Educación	0.706	0.000	0,243	0.000	0.156	0.000
Psicología	0.613	0.000	-0,265	0.022	0.072	0.357
Administración y Contabilidad	0.710	0.001	0,712	0.000	0.141	0.216

Nota: Años = 2014 a 2018.

En la tabla 26 se observan los coeficientes de variación de la satisfacción de los estudiantes de las distintas carreras a través del tiempo. En la dimensión formación profesional la satisfacción aumenta significativamente para Educación y para Administración y Contabilidad, mientras que para Psicología el aumento no es significativo. Por último, para el servicio de apoyo en la carrera de Educación el aumento de la satisfacción es significativo, mientras que para Psicología y Administración y Contabilidad el aumento no es significativo a través de los años.

Tabla 26

Coefficientes de variación de la satisfacción de estudiantes por carrera profesional a través de los años

Carrera	Satisfacción			
	Formación profesional		Servicio de apoyo	
	Coefficiente	Sig.	Coefficiente	Sig.
Educación	0.576	0.000	0.365	0.000
Psicología	0.241	0.107	0.065	0.713
Administración y Contabilidad	0.690	0.002	0.428	0.080

Nota: Años = 2014 a 2018.

H₈ Varía en forma significativa la percepción y la satisfacción sobre la calidad del servicio educativo en docentes de distintas carreras en una universidad privada de Lima, considerando los años 2014 al 2018.

De acuerdo con los resultados obtenidos, la percepción y la satisfacción acerca de la calidad del servicio educativo varía en forma no significativa en docentes de las distintas carreras considerando los años 2014 al 2018, por lo que se acepta la hipótesis nula. En la tabla 27 se observan los coeficientes de variación de la percepción de los docentes de las distintas carreras, a través del tiempo. En cuanto a la dimensión de Gestión de la carrera en las carreras de Educación y Psicología el aumento se da de manera no significativa, mientras que para la carrera de Administración y Contabilidad el aumento se realiza de manera significativa. Respecto a la dimensión de Formación profesional para la carrera de Educación la disminución se realiza de manera significativa mientras que en Psicología la disminución no es significativa y en Administración y Contabilidad el aumento de la percepción se realiza de manera no significativa. Por último, en la dimensión de Servicio de apoyo en las carreras de Educación y Administración y Contabilidad el aumento de la percepción no es significativo, mientras que para Psicología disminuye de manera que no es significativa a través de los años.

Tabla 27

Coefficientes de variación de la percepción de docentes entre carreras a través de los años

Carrera	Percepción					
	Gestión de la carrera		Formación profesional		Servicio de apoyo	
	Coefficiente	Sig.	Coefficiente	Sig.	Coefficiente	Sig.
Educación	0.198	0.464	-0.301	0.010	0.012	0.911
Psicología	0.395	0.466	-0.348	0.192	-0.364	0.065
Administración y Contabilidad	1.980	0.027	0.186	0.583	0.088	0.742

Nota: Años=2014 a 2018.

En la tabla 28 se observan los coeficientes de variación de la satisfacción de los docentes de las distintas carreras, a través del tiempo. En cuanto a la dimensión

de formación profesional, la satisfacción de los docentes disminuye de manera no significativa para las carreras de Educación y Psicología, mientras que, para la carrera de Administración y Contabilidad, aumenta de manera no significativa. Por último, para la dimensión de servicio de apoyo la satisfacción para las carreras de Educación y Psicología disminuye de forma no significativa, mientras que para la carrera de Administración y Contabilidad el aumento no es significativo a través de los años.

Tabla 28

Coefficientes de variación de la satisfacción de docentes entre las carreras a través de los años

Carrera	Percepción			
	Formación profesional		Servicio de apoyo	
	Coefficiente	Sig.	Coefficiente	Sig.
Educación	-0.160	0.053	-0.807	0.002
Psicología	-0.265	0.075	-1.514	0.001
Administración y Contabilidad	0.251	0.143	0.311	0.550

Nota: Años=2014 a 2018.

H₉ Existen diferencias en la percepción y satisfacción de estudiantes de las distintas carreras sobre la Gestión de la carrera, la Formación profesional y los Servicios de apoyo en una Universidad privada de Lima.

Se realizó la comparación de medianas mediante las pruebas de Kruskal–Wallis y de Wilcoxon tanto en el grupo muestral de estudiantes se identificó que existen diferencias en la percepción y la satisfacción por carreras. De este modo, se rechaza la hipótesis nula que afirma que no existen diferencias en la percepción y satisfacción y se corrobora la novena hipótesis específica.

Comparación de medianas en la muestra de estudiantes

En la tabla 29 se muestran los descriptivos de las dimensiones, los valores de la significancia de la prueba de Shapiro-Wilk nos indica que los valores de las dimensiones no provienen de una distribución normal.

Tabla 29

Descriptivos de las dimensiones - Estudiantes

Dimensión	Media	Desviación estándar	Mediana	Shapiro-Wilk
Percepción de la gestión de la carrera	18.1	4.16	18.0	< .001
Percepción de la formación profesional	15.6	2.97	16.0	< .001
Percepción de los servicios de apoyo	9.22	1.97	9.00	< .001
Satisfacción de la formación profesional	21.5	3.86	21.0	< .001
Satisfacción de los servicios de apoyo	21.3	4.40	21.0	< .001

Para la dimensión de percepción de gestión de carrera, se aplicó la prueba de Kruskal–Wallis con la finalidad de identificar si la percepción en las tres carreras es la misma. Como se puede observar en la tabla 30 con un estadístico chi cuadrado de 69.755 y con una significación menor a 0.05 se puede afirmar que la percepción de la gestión de la carrera en las tres carreras presenta diferencias significativas.

Tabla 30

Estadísticos de Kruskal–Wallis para la percepción de gestión de la carrera - Estudiantes

Chi cuadrado	<i>G</i> <i>l</i>	Sig.
69.755	2	7.126×10^{-16}

También se aplicó la prueba por pares de Wilcoxon para determinar cuál de las carreras presenta diferencias significativas en la percepción de la gestión de la carrera. Como se muestra en la tabla 31, la significancia en las tres comparaciones es menor a 0.05, por lo que se puede afirmar que la percepción de la gestión de la carrera en las tres carreras presenta diferencias significativas.

Tabla 31

Comparaciones por pares usando la prueba de Wilcoxon para la percepción de la gestión de carrera - Estudiantes

Carrera	Educación	Psicología
Psicología	7.3×10^{-6}	
Administración y Contabilidad	4.7×10^{-14}	0.00061

Para la percepción de la formación profesional, se aplicó la prueba de Kruskal–Wallis con la finalidad de identificar si la percepción en las tres carreras es la misma, como se puede observar en la tabla 32 con un estadístico chi cuadrado de 67.331 y con una significación menor a 0.05 se puede afirmar que la percepción de la Formación profesional en las tres carreras presenta diferencias significativas.

Tabla 32

Estadísticos de Kruskal–Wallis para la percepción de formación profesional - Estudiantes

Chi cuadrado	<i>G</i> _l	Sig.
67.331	2	2.395×10^{-15}

También se aplicó la prueba por pares de Wilcoxon para determinar cuál de las carreras presenta diferencias significativas en la percepción de formación profesional. Como se muestra en la tabla 33 la significancia en las tres comparaciones es menor a 0.05, por lo que se puede afirmar que la percepción de formación profesional en las tres carreras presenta diferencias significativas.

Tabla 33

Comparaciones por pares usando la prueba de Wilcoxon para la percepción de formación profesional - Estudiantes

Carrera	Educación	Psicología
Psicología	0.0039	
Administración y Contabilidad	2.8×10^{-15}	6.8×10^{-7}

Para la percepción de servicios de apoyo se aplicó la prueba de Kruskal–Wallis con la finalidad de identificar si la percepción en las tres carreras es la misma, como se puede observar en la tabla 34, con un estadístico chi cuadrado de 61.554 y con una significación menor a 0.05, en el cual se puede afirmar que la percepción de servicios de apoyo en las tres carreras presenta diferencias significativas.

Tabla 34

Estadísticos de Kruskal–Wallis para la percepción de los servicios de apoyo - Estudiantes

Chi cuadrado	<i>G</i> <i>l</i>	Sig.
61.554	2	4.303×10^{-14}

También se aplicó la prueba por pares de Wilcoxon para determinar cuál de las carreras presenta diferencias significativas en la percepción de servicios de apoyo. Como se muestra en la tabla 35 la significancia en las tres comparaciones es menor a 0.05, por lo que se puede afirmar que la percepción de servicios de apoyo en las tres carreras presenta diferencias significativas.

Tabla 35

Comparaciones por pares usando la prueba de Wilcoxon para la percepción de Servicios de apoyo - Estudiantes

Carrera	Educación	Psicología
Psicología	1.1×10^{-6}	
Administración y Contabilidad	2.4×10^{-11}	0.0088

Para la satisfacción de la Formación profesional se aplicó la prueba de Kruskal–Wallis con la finalidad de identificar si la satisfacción en las tres carreras es la misma, como se puede observar en la tabla 36 con un estadístico chi cuadrado de 38.761 y con una significación menor a 0.05, se puede afirmar que la satisfacción de la formación profesional en las tres carreras presenta diferencias significativas.

Tabla 36

Estadísticos de Kruskal–Wallis para la satisfacción de la formación profesional - Estudiantes

Chi cuadrado	<i>G</i> <i>l</i>	Sig.
38.761	2	3.83×10^{-9}

También se aplicó la prueba por pares de Wilcoxon para determinar cuál de las carreras presenta diferencias significativas en la satisfacción de la formación profesional. Como se muestra en la tabla 37 la significancia en las tres comparaciones es menor a 0.05, por lo que se puede afirmar que la satisfacción de formación profesional en las tres carreras presenta diferencias significativas.

Tabla 37

Comparaciones por pares usando la prueba de Wilcoxon para la satisfacción de formación profesional - Estudiantes

Carrera	Educación	Psicología
Psicología	0.0001	
Administración y Contabilidad	2.2×10^{-7}	0.0475

Para la dimensión de satisfacción de servicios de apoyo se aplicó la prueba de Kruskal–Wallis con la finalidad de identificar si la satisfacción en las tres carreras es la misma. Como se puede observar en la tabla 38, con un estadístico chi cuadrado de 48.505 y con una significación menor a 0.05, se puede afirmar que la satisfacción de servicios de apoyo en las tres carreras presenta diferencias significativas.

Tabla 38

Estadísticos de Kruskal–Wallis para la satisfacción de servicios de apoyo - Estudiantes

Chi cuadrado	<i>G</i> <i>l</i>	Sig.
48.505	2	2.933×10^{-11}

También se aplicó la prueba por pares de Wilcoxon para determinar cuál de las carreras presenta diferencias significativas en la satisfacción de Servicios de apoyo. Como se muestra en la tabla 39 la significancia en las tres comparaciones es menor a 0.05, por lo que se puede afirmar que la satisfacción de Servicios de apoyo en las tres carreras presenta diferencias significativas.

Tabla 39

Comparaciones por pares usando la prueba de Wilcoxon para la satisfacción de servicios de apoyo - Estudiantes

Carrera	Educación	Psicología
Psicología	0.00027	
Administración y Contabilidad	4.1×10^{-10}	0.00337

H₁₀ Existen diferencias en la percepción y satisfacción de docentes de las distintas carreras sobre la Gestión de la carrera, la Formación profesional y los Servicios de apoyo en una Universidad privada de Lima.

Se realizó la comparación de medianas mediante las pruebas de Kruskal–Wallis y de Wilcoxon tanto en el grupo muestral de docentes y se identificó que existen diferencias en la percepción y la satisfacción por carreras. De este modo, se rechaza la hipótesis nula que afirma que no existen diferencias en la percepción y satisfacción y se corrobora la novena hipótesis específica.

Comparación de medianas en la muestra de docentes

En la tabla 40 se muestran los descriptivos de las dimensiones, los valores de la significancia de la prueba de Shapiro-Wilk nos indica que los valores de las dimensiones no provienen de una distribución normal.

Tabla 40

Descriptivos de las dimensiones - Docentes

Dimensión	Media	Desviación estándar	Mediana	Shapiro-Wilk
Percepción de la gestión de la carrera	30.1	5.66	31.0	< .001
Percepción de la formación profesional	13.5	2.36	14.0	< .001
Percepción de los servicios de apoyo	9.73	1.93	10.0	< .001
Satisfacción de la formación profesional	10.5	1.47	11.0	< .001
Satisfacción de los servicios de apoyo	21.7	4.75	22.0	< .001

Para la percepción de gestión de carrera se aplicó la prueba de Kruskal–Wallis con la finalidad de identificar si la percepción en las tres carreras es la misma, como se puede observar en la tabla 41, con un estadístico chi cuadrado de 18.716 y con una significación menor a 0.05. Se puede afirmar que la percepción de la gestión de la carrera, al menos una de las tres carreras, presenta diferencias significativas.

Tabla 41

Estadísticos de Kruskal–Wallis para la percepción de gestión de la carrera - Docentes

Chi cuadrado	Gl	Sig.
18.716	2	8.629×10^{-5}

También se aplicó la prueba por pares de Wilcoxon para determinar cuál de las carreras presenta diferencias significativas en la percepción de Gestión de la carrera. Como se muestra en la tabla 42, la significancia de las tres comparaciones nos lleva a deducir que la percepción de los docentes de Educación presenta diferencias significativas con Psicología y con Administración y Contabilidad mientras que la percepción de Psicología con Administración y Contabilidad no presenta diferencias significativas.

Tabla 42

Comparaciones por pares usando la prueba de Wilcoxon para la percepción de gestión de carrera - Docentes

Carrera	Educación	Psicología
Psicología	0.0036	
Administración y Contabilidad	0.0010	0.3737

Para la percepción de formación profesional se aplicó la prueba de Kruskal–Wallis con la finalidad de identificar si la percepción en las tres carreras es la misma, como se puede observar en la tabla 43 con un estadístico chi cuadrado de 5.9222 y con una significación mayor a 0.05.

Se puede afirmar que la percepción de la formación profesional en las tres carreras no presenta diferencias significativas, es decir, la percepción de los docentes de las tres carreras es similar.

Tabla 43

Estadísticos de Kruskal–Wallis para la percepción de formación profesional - Docentes

Chi cuadrado	<i>G</i> <i>l</i>	Sig.
5.9222	2	0.05176

Para la dimensión de percepción de servicios de apoyo se aplicó la prueba de Kruskal–Wallis con la finalidad de identificar si la percepción en las tres carreras es la misma, como se puede observar en la tabla 44 con un estadístico chi cuadrado de 6.8007 y con una significación menor a 0.05. Se puede afirmar que la percepción de servicios de apoyo al menos una de las tres carreras presenta diferencias significativas.

Tabla 44

Estadísticos de Kruskal–Wallis para la percepción de servicios de apoyo - Docentes

Chi cuadrado	<i>Gl</i>	Sig.
6.8007	2	0.03336

También se aplicó la prueba por pares de Wilcoxon para determinar cuál de las carreras presenta diferencias significativas en la percepción de servicios de apoyo. Como se muestra en la tabla 45, la significancia de las tres comparaciones nos lleva a deducir que la percepción entre los docentes de las carreras de Educación con Psicología presenta diferencias significativas, mientras la percepción de los docentes de Administración y Contabilidad con Psicología y Administración y Contabilidad con Educación no presenta diferencias significativas.

Tabla 45

Comparaciones por pares usando la prueba de Wilcoxon para la percepción de servicios de apoyo - Docentes

Carrera	Educación	Psicología
Psicología	0.048	
Administración y Contabilidad	0.282	0.471

Para la satisfacción de formación profesional se aplicó la prueba de Kruskal–Wallis con la finalidad de identificar si la satisfacción en las tres carreras es la misma, como se puede observar en la tabla 46 con un estadístico chi cuadrado de 2.8372 y con una significación mayor a 0.05. Se puede afirmar que la percepción de los servicios de apoyo en las tres carreras no presenta diferencias significativas, es decir, la percepción de los docentes de las tres carreras es similar.

Tabla 46

Estadísticos de Kruskal–Wallis para la satisfacción de formación profesional - Docentes

Chi cuadrado	<i>Gl</i>	Sig.
2.8372	2	0.2421

Para la satisfacción de Servicios de apoyo se aplicó la prueba de Kruskal–Wallis con la finalidad de identificar si la satisfacción en las tres carreras es la misma, como se puede observar en la tabla 47, con un estadístico chi cuadrado de 12.319 y con una significación menor a 0.05. Se puede afirmar que la satisfacción de los servicios de apoyo al menos una de las tres carreras presenta diferencias significativas.

Tabla 47

Estadísticos de Kruskal–Wallis para la satisfacción de servicios de apoyo - Docentes

Chi cuadrado	<i>G</i>	Sig.
12.319	2	0.002114

También se aplicó la prueba por pares de Wilcoxon para determinar cuál de las carreras presenta diferencias significativas en la satisfacción de Servicios de apoyo. Como se muestra en la tabla 48, la significancia de las tres comparaciones nos lleva a deducir que la satisfacción entre los docentes de las carreras de Educación con Psicología presenta diferencias significativas, mientras la percepción de los docentes de Administración y Contabilidad con Psicología y Administración y Contabilidad con Educación no presenta diferencias significativas.

Tabla 48

Comparaciones por pares usando la prueba de Wilcoxon para la satisfacción de servicios de apoyo - Docentes

Carrera	Educación	Psicología
Psicología	0.0041	
Administración y Contabilidad	0.0755	0.4281

6.3 Tercer objetivo general

Hallar las evidencias de validez basada en la estructura interna y de confiabilidad de los instrumentos aplicados a estudiantes, docentes y administrativos.

Para hallar las evidencias de validez basadas en la estructura interna de cada uno de los tres instrumentos se aplicó el análisis factorial exploratorio a la muestra total de estudiantes, de docentes y de administrativos, como técnica estadística de reducción de dimensión, usada para explicar las correlaciones entre las variables observadas en términos de un número menor de variables no observadas llamadas factores.

Preliminarmente, se procedió a examinar, mediante la prueba de esfericidad de Bartlett y el índice de Kaiser, Meyer y Olkin (KMO), si procedía el análisis factorial. El resultado en los tres instrumentos indicó que el valor es considerado bueno para aplicar al análisis factorial. El número de factores resultante de la solución del análisis factorial exploratorio en los tres instrumentos se aproximó al número de dimensiones planteadas. Del mismo modo, se eligió el uso del coeficiente Alpha de Cronbach y el Omega de McDonald, para determinar la consistencia interna de cada instrumento, dando como resultado un alto nivel de confiabilidad.

Objetivos específicos: Identificar los factores que emergen mediante el análisis factorial exploratorio (AFE) de los instrumentos aplicados a estudiantes, docentes y administrativos.

Primer instrumento

Percepción y satisfacción de estudiantes sobre la calidad del servicio educativo

Para la verificación de evidencias de validez vinculadas a la estructura interna de la percepción se calculó la prueba de esfericidad de Bartlett, la cual arrojó un valor de estadístico de 8037 y un nivel de significancia de $p < 0.001$, con lo que se puede afirmar que el análisis factorial es viable. El índice de Kaiser, Meyer y Olkin (KMO) es 0.918, el cual indica que el valor es considerado excelente para aplicar al análisis factorial (ver tabla 49).

Tabla 49

Prueba de esfericidad de Bartlett e índice de KMO para la dimensión de percepción de estudiantes

Índice de Kaiser-Meyer-Olkin (<i>KMO</i>)		0.918
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado (χ^2)	8037
	Grados de Libertad	91
	<i>p</i> -valor	< 0.001

De igual forma, para la verificación de evidencias de validez vinculadas a la estructura interna de la satisfacción, se calculó la prueba de esfericidad de Bartlett, la cual arrojó un valor de estadístico de 7390 y un nivel de significancia de $p < 0.001$, con lo que se puede afirmar que el análisis factorial es viable. El índice de Kaiser, Meyer y Olkin (*KMO*) es 0.919, el cual indica que el valor es considerado excelente para aplicar al análisis factorial (ver tabla 50).

Tabla 50

Prueba de esfericidad de Bartlett e índice de KMO para la satisfacción de estudiantes

Índice de Kaiser-Meyer-Olkin (<i>KMO</i>)		0.919
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado (χ^2)	7390
	Grados de libertad	91
	<i>p</i> -valor	< 0.001

A continuación, se efectúa el análisis factorial exploratorio para descubrir la estructura subyacente de un conjunto de datos cuantitativos definiendo un pequeño número de dimensiones latentes comunes que expliquen la mayor parte de la varianza observada en un conjunto más amplio de variables.

En la tabla 51 se puede observar las cargas factoriales de cada ítem con el factor asociado, se observa que de los 14 ítems de percepción quedaron 13 agrupados en los 3 factores, quedando fuera el ítem 6 y muestra la varianza total explicada por los factores, la cual llega a ser del 43.9%.

Tabla 51

Matriz de cargas factoriales de la percepción de estudiantes y varianza total explicada por factor

Ítem	Factores		
	F1	F2	F3
P08 Las estrategias de enseñanza-aprendizaje que utilizan tus profesores de la carrera son efectivas porque ayudan a lograr los objetivos planteados en el syllabus.	0.701		
P09 Las actividades de investigación insertas en el Plan de estudios de tu carrera contribuyen de manera directa a desarrollar las competencias para la investigación de los estudiantes.	0.687		
P04 La Universidad ofrece un programa de actividades que ayuda a identificarte con la cultura organizacional de la Universidad: es decir, con sus valores y principios.	0.517		
P10 Consideras que se desarrollan, de manera oportuna y acertada, todos los contenidos propuestos en los sílabos.	0.495		
P11 La UMCH cuenta con actividades extracurriculares para el bienestar de toda la comunidad universitaria.	0.462		
P07 Consideras que el Plan de Estudios de tu carrera es pertinente para formar al profesional que la sociedad espera.	0.346		
P14 Consideras que la Universidad cuenta con un Repositorio institucional, una Biblioteca virtual y acceso a bases de datos EBSCO que te ayudan en tu tarea académica e investigadora.	0.332		
P02 La Facultad cuenta con un plan operativo que da a conocer permanentemente a docentes, estudiantes y administrativos.		0.873	
P01 La Universidad formula su Plan estratégico con la participación de la comunidad universitaria y de sus grupos de interés para orientar su gestión institucional.		0.693	
P03 La Universidad tiene implementado un Sistema de Gestión de Calidad para los procesos académicos y administrativos.		0.536	
P05 La Universidad implementa un sistema de información y comunicación eficaz.		0.419	
P13 Percibes que la infraestructura de la Facultad se mantiene, renueva y amplía periódicamente de acuerdo con un programa implementado de mantenimiento, renovación y ampliación.			0.893
P12 Percibes que la Facultad cuenta con una infraestructura que brinda comodidad, seguridad y el equipamiento necesario para tu actividad académica.			0.519
Cargas factoriales	2.54	2.34	1.27
% de varianza	18.14	16.70	9.09
% acumulado	18.1	34.8	43.9

En la tabla 52 se puede observar las cargas factoriales de cada ítem con el factor asociado; se observa que los 14 ítems de satisfacción quedaron agrupados en los 2 factores. La varianza total explicada por los factores, la cual llega a ser del 38.9%.

Tabla 52

Matriz de cargas factoriales de la satisfacción de estudiantes y varianza total explicada por factor

Ítem	Factores	
	F1	F2
P21 Estás satisfecho con el asesoramiento y consejo que te brindan los docentes pues te permite absolver consultas y lograr mejor tus metas de aprendizaje.	0.695	
P25 Estás satisfecho con el servicio eficiente y oportuno de préstamos de libros en la biblioteca.	0.640	
P28 Estás satisfecho con la infraestructura informática y con el servicio eficiente y oportuno de plataforma que te brinda la Universidad.	0.618	
P18 Estás satisfecho con la propuesta para el desarrollo de proyectos de investigación que propone la Universidad a través del Instituto y del Centro de Investigación.	0.598	
P24 Estás satisfecho con el programa de recreación, deportes y esparcimiento que te ofrece la Universidad en forma oportuna y eficiente.	0.595	
P16 Estás satisfecho con la atención que te brindan las personas a cargo de las diversas oficinas de la Universidad.	0.594	
P27 Estás satisfecho con el servicio, eficiente y oportuno, de asistencia social por casos urgentes que te brinda la Universidad (becas por necesidades económicas, condonaciones, prórrogas, aplazamiento de pago por deudas).	0.578	
P17 Estás satisfecho con el sistema de evaluación del aprendizaje propuesto por la Universidad pues permite el desarrollo de las competencias establecidas en el sílabo.	0.552	
P19 Estás satisfecho con la Proyección social y con la Extensión que promueve la Universidad pues ayuda a desarrollar en estudiantes y docentes la mística del servicio.	0.546	
P20 Estás satisfecho con el servicio de tutoría académica que la Universidad ha implementado pues constituye un apoyo para el logro de las metas académicas propuestas.	0.472	
P26 Estás satisfecho con el servicio eficiente y oportuno de cafetería.	0.464	
P15 Estás satisfecho con la formación académica recibida.	0.391	
P23 Estás satisfecho con el servicio, eficiente y oportuno, de consejería psicológica que te ofrece la Universidad.		0.945
P22 Estás satisfecho con el servicio, eficiente y oportuno, de atención médica primaria y tópico que te ofrece la Universidad.		0.635
Cargas factoriales	3.99	1.46
% de varianza	28.5	10.4
% acumulado	28.5	38.9

Segundo instrumento

Percepción y satisfacción de docentes sobre la calidad del servicio educativo

Para la verificación de evidencias de validez vinculadas a la estructura interna de la percepción, se calcula la prueba de esfericidad de Bartlett, la cual arrojó un valor de estadístico de 1573 y un nivel de significancia de $p < 0.001$, con lo que se puede afirmar que el análisis factorial es viable. El índice de Kaiser, Meyer y Olkin (*KMO*) es 0.856, el cual indica que el valor es considerado bueno para aplicar al análisis factorial (ver tabla 53).

Tabla 53

Prueba de esfericidad de Bartlett e índice de KMO para la percepción de docentes

Índice de Kaiser-Meyer-Olkin (<i>KMO</i>)		0.856
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado (χ^2)	1573
	Grados de libertad	120
	<i>p</i> -valor	< 0.001

Para la verificación de evidencias de validez vinculadas a la estructura interna de la satisfacción se calcula la prueba de esfericidad de Bartlett, la cual arrojó un valor de estadístico de 985 y un nivel de significancia de $p < 0.001$, con lo que se puede afirmar que el análisis factorial es viable. El índice de Kaiser, Meyer y Olkin (*KMO*) es 0.808 el cual indica que el valor es considerado bueno para aplicar al análisis factorial (ver tabla 54).

Tabla 54

Prueba de esfericidad de Bartlett e índice de KMO para la satisfacción de docentes

Índice de Kaiser-Meyer-Olkin (<i>KMO</i>)		0.808
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado (χ^2)	985
	Grados de libertad	45
	<i>p</i> -valor	< 0.001

A continuación, se efectúa el análisis factorial exploratorio para descubrir la estructura subyacente de un conjunto de datos cuantitativos definiendo un pequeño número de dimensiones latentes comunes que expliquen la mayor parte de la varianza observada en un conjunto más amplio de variables.

En la tabla 55 se puede observar las cargas factoriales de cada ítem con el factor asociado, se observa que de los 16 ítems quedaron 15 agrupados en los 3 factores, siendo eliminado el ítem 12. La varianza total explicada por los factores, la cual llega a ser del 45.8%.

Tabla 55

Matriz de cargas factoriales de la percepción de docentes y varianza total explicada por factor

Ítem	Factores		
	F1	F2	F3
P08 La Universidad implementa un sistema de información y comunicación eficaz.	0.772		
P01 La Universidad formula su Plan estratégico con la participación de la comunidad universitaria y de sus grupos de interés para orientar su gestión institucional.	0.729		
P02 La Facultad cuenta con un plan operativo que da a conocer permanentemente a docentes, estudiantes y administrativos.	0.678		
P09 La Universidad cuenta con programas de motivación e incentivos para docentes.	0.654		
P04 La Universidad difunde su Política de Calidad.	0.643		
P16 Consideras que la Universidad cuenta con un Repositorio institucional, una Biblioteca virtual y acceso a bases de datos EBSCO que te ayudan en tu tarea académica e investigadora.	0.577		
P03 La Universidad tiene implementado un Sistema de Gestión de Calidad para los procesos académicos y administrativos.	0.571		
P07 La Universidad cuenta con un programa de actividades que ayuda a identificarte con la cultura organizacional de la Universidad: es decir, con sus valores y principios.	0.536		
P11 La Facultad en la cual trabajas cuenta con un Reglamento de Estudios.	0.351		
P15 Percibes que la infraestructura de la Facultad se mantiene, renueva y amplía periódicamente de acuerdo a un programa implementado de mantenimiento, renovación y ampliación.		0.789	
P13 Percibes que más del 50% de estudiantes cumple con el reglamento de estudios de la Universidad siendo respetuosos de las normas establecidas.		0.572	
P10 La Facultad en la cual trabajas socializa el Reglamento Docente.		0.532	

P14 Percibes que la Facultad cuenta con una infraestructura que brinda comodidad, seguridad y el equipamiento necesario para tu actividad académica.		0.497	
P06 La Universidad difunde el Reglamento de Salud y Seguridad en el trabajo.			0.815
P05 La Universidad difunde su Política de Seguridad y Salud en el trabajo.			0.726
Cargas factoriales	3.88	1.85	1.60
% de varianza	24.27	11.54	9.99
% acumulado	24.3	35.8	45.8

En la tabla 56 se puede observar las cargas factoriales de cada ítem con el factor asociado; se observa que los 10 ítems de satisfacción quedaron agrupados en los 2 factores. La varianza total explicada por los factores, la cual llega a ser del 45.7%.

Tabla 56

Matriz de cargas factoriales de la satisfacción de docentes y varianza total explicada por factor

Ítem	Factores	
	F1	F2
P20 Estás satisfecho con el plan de capacitación y desarrollo docente que la institución implementa.	0.774	
P18 Estás satisfecho con la forma como se organizan las actividades académicas de apertura del año, graduaciones, celebraciones institucionales del mes de junio en la Universidad.	0.709	
P26 Estás satisfecho con el servicio de cafetería.	0.508	
P21 Estás satisfecho con los beneficios que la institución brinda a los docentes que desean seguir estudios de diplomados, maestrías o doctorado en nuestra institución.	0.485	
P17 Estás satisfecho con la gestión de la investigación y de la proyección social que realiza la Universidad con estudiantes y docentes.	0.475	
P25 Estás satisfecho con los servicios que brinda la biblioteca.	0.472	
P19 Estás satisfecho con el sistema de evaluación del aprendizaje propuesto por la Universidad.	0.344	
P23 Estás satisfecho con la consejería psicológica que brinda la UMCH, si hubieses hecho uso de este servicio.		0.989
P22 Estás satisfecho con la atención médica primaria y tópico que brinda la Universidad, si hubieses hecho uso de este servicio.		0.894
P24 Estás satisfecho con el programa de recreación, deportes y esparcimiento que te ofrece la Universidad, si hubieses hecho uso de este servicio.		0.391
Cargas factoriales	2.42	2.16
% de varianza	24.2	21.6
% acumulado	24.2	45.7

Tercer instrumento

Percepción y satisfacción de administrativos sobre la calidad del servicio educativo

Para la verificación de evidencias de validez vinculadas a la estructura interna de la percepción se calcula la prueba de esfericidad de Bartlett, la cual arrojó un valor de estadístico de 1285 y un nivel de significancia de $p < 0.001$, con lo que se puede afirmar que el análisis factorial es viable. El índice de Kaiser, Meyer y Olkin (*KMO*) es 0.865 el cual indica que el valor es considerado bueno para aplicar al análisis factorial (ver tabla 57).

Tabla 57

Prueba de esfericidad de Bartlett e índice de KMO para la percepción de administrativos

Índice de Kaiser-Meyer-Olkin (<i>KMO</i>)		0.865
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado (χ^2)	1285
	Grados de libertad	120
	<i>p</i> -valor	< 0.001

Para la verificación de evidencias de validez vinculadas a la estructura interna de la dimensión de satisfacción se calcula la prueba de esfericidad de Bartlett, la cual arrojó un valor de estadístico de 431 y un nivel de significancia de $p < 0.001$, con lo que se puede afirmar que el análisis factorial es viable. El índice de Kaiser, Meyer y Olkin (*KMO*) es 0.808 el cual indica que el valor es considerado bueno para aplicar al análisis factorial (ver tabla 58).

Tabla 58

Prueba de esfericidad de Bartlett e índice de KMO para la satisfacción de administrativos

Índice de Kaiser-Meyer-Olkin (<i>KMO</i>)		0.808
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado (χ^2)	431
	Grados de libertad	45
	<i>p</i> -valor	< 0.001

A continuación, se efectúa el análisis factorial exploratorio para descubrir la estructura subyacente de un conjunto de datos cuantitativos definiendo un pequeño número de dimensiones latentes comunes que expliquen la mayor parte de la varianza observada en un conjunto más amplio de variables.

En la tabla 59 se puede observar las cargas factoriales de cada ítem con el factor asociado, se observa que los 16 ítems quedaron agrupados en los 3 factores. La varianza total explicada por los factores, la cual llega a ser del 46%.

Tabla 59

Matriz de cargas factoriales de la percepción de administrativos y varianza total explicada por factor

Ítem	Factores		
	F1	F2	F3
P06 La Universidad difunde el Reglamento de Salud y Seguridad en el trabajo.	0.979		
P05 La Universidad difunde su Política de Seguridad y Salud en el trabajo.	0.892		
P10 La Universidad difunde y explica el Reglamento de Trabajo de la institución.	0.420		
P03 La Universidad tiene implementado un Sistema de Gestión de Calidad para los procesos académicos y administrativos.		0.648	
P02 La Facultad cuenta con un plan operativo que da a conocer permanentemente a docentes, estudiantes y administrativos.		0.623	
P01 La Universidad formula su Plan estratégico con la participación de la comunidad universitaria y de sus grupos de interés para orientar su gestión institucional.		0.527	
P11 La Universidad te informa adecuadamente sobre las funciones que espera desarrolles en el área en la que trabajas.		0.503	
P09 La Universidad cuenta con programas de motivación e incentivos para el personal administrativo.		0.479	
P12 La gestión de trámites académicos-administrativos de la Universidad es eficiente.		0.436	
P04 La Universidad difunde su Política de Calidad.		0.431	
P16 Consideras que la Universidad cuenta con actividades para el bienestar de toda la comunidad.			0.633
P14 Percibes que la Facultad cuenta con una infraestructura que brinda comodidad, seguridad y el equipamiento necesario para tu actividad académica.			0.511
P15 Percibes que la infraestructura de la Facultad se mantiene, renueva y amplía periódicamente de acuerdo con un programa implementado de mantenimiento, renovación y ampliación.			0.492

P08 La Universidad implementa un sistema de información y comunicación eficaz.			0.466
P07 La Universidad ofrece un programa de actividades que ayuda a identificarte con la cultura organizacional de la Universidad: es decir, con sus valores y principios.			0.397
P13 El 50% de estudiantes cumple con el Reglamento de Estudios de la Universidad siendo respetuosos de la norma establecida.			0.327
Cargas factoriales	2.61	2.70	2.05
% de varianza	16.3	16.8	12.8
% acumulado	16.3	33.2	46.0

En la tabla 60 se puede observar las cargas factoriales de cada ítem con el factor asociado, se observa que los 8 ítems quedaron agrupados en un solo factor. La varianza total explicada por el factor, la cual llega a ser del 37.6%.

Tabla 60

Matriz de cargas factoriales de la satisfacción de administrativos y varianza total explicada por factor

Ítem	Factores F1
P17 Estás satisfecho con la formación profesional que brinda la Universidad.	0.503
P18 Estás satisfecho con las actividades festivas, recreativas y de reflexión que promueve la institución.	0.518
P19 Estás satisfecho con el plan de capacitaciones que la institución ha implementado para el personal.	0.695
P20 Estás satisfecho con que la institución brinde beneficios para los trabajadores y familiares dependientes de los trabajadores en materia de becas y ayudas.	0.615
P21 Estás satisfecho con la atención médica primaria y tópico que brinda la Universidad, si hubieses hecho uso de este servicio.	0.741
P22 Estás satisfecho con la consejería psicológica que brinda la UMCH, si hubieses hecho uso de este servicio.	0.701
P23 Estás satisfecho con el programa de recreación, deportes y esparcimiento que te ofrece la Universidad, si hubieses hecho uso de este servicio.	0.667
P24 Estás satisfecho con el servicio de cafetería.	0.370
Cargas factoriales	3.01
% de varianza	37.6
% acumulado	37.6

Objetivo específico: Analizar las evidencias de confiabilidad de los instrumentos aplicados a estudiantes, docentes y administrativos.

En este estudio se ha elegido el uso del coeficiente Alpha de Cronbach y el Omega de McDonald, para determinar la consistencia interna de cada instrumento.

El coeficiente Alpha se define como la media de todas las correlaciones de división por mitades posibles. Cuando se aplica el Alfa de Cronbach, se depura el test inicial eliminando los ítems que no resulten apropiados. La eliminación se efectuó según los índices de discriminación corregida (IDC). Los ítems no deben tener valores de IDC menores a .20. (Kline, 1982, como se citó en Tapia & Luna, 2010).

El coeficiente Omega (McDonald, 1999, Ventura & Caycho, 2017) es otra propuesta clásica para el cálculo de la confiabilidad (Jöreskog, 1971) y es considerado una adecuada medida de la confiabilidad si no se satisface el principio de equivalencia, el cual puede incumplirse si los coeficientes de los ítems que conforman una matriz de solución factorial presentan valores muy diferentes (McDonald, 1999). Para considerar un valor aceptable de confiabilidad mediante el coeficiente omega, estos deben encontrarse entre .70 y .90 (Campos & Oviedo, 2008), aunque en algunas circunstancias pueden aceptarse valores superiores a .65 (Katz, 2006).

El resultado del análisis realizado determinó un **alto nivel de confiabilidad** para los tres instrumentos.

Primer instrumento

Percepción y satisfacción de estudiantes sobre la calidad del servicio educativo

En la tabla 61 se muestran los coeficientes de Alpha de Cronbach y Omega de McDonald para los 14 ítems que miden la percepción en el instrumento aplicado a estudiantes, los cuales demuestran un alto nivel de confiabilidad.

Tabla 61

Estadísticos de confiabilidad globales de la percepción en el instrumento para medir la calidad del servicio educativo en estudiantes

Alpha de Cronbach	Omega de McDonald	N° de ítems
0.874	0.878	14

En la tabla 62 se puede observar los coeficientes de Alpha de Cronbach y Omega de McDonald por ítem de la percepción, los cuales muestran que no es necesario eliminar ningún ítem, ya que el instrumento no sufre alteraciones significativas si se elimina alguno de ellos.

Tabla 62

Estadísticos de confiabilidad por ítems de la percepción en el instrumento para medir la calidad del servicio educativo en estudiantes

Ítem	Si el ítem se elimina	
	Alpha	Omega
P01 La Universidad formula su Plan estratégico con la participación de la comunidad universitaria y de sus grupos de interés para orientar su gestión institucional.	0.863	0.868
P02 La Facultad cuenta con un plan operativo que da a conocer permanentemente a docentes, estudiantes y administrativos.	0.861	0.866
P03 La Universidad tiene implementado un Sistema de Gestión de Calidad para los procesos académicos y administrativos.	0.865	0.870
P04 La Universidad ofrece un programa de actividades que ayuda a identificarte con la cultura organizacional de la Universidad: es decir, con sus valores y principios.	0.868	0.871
P05 La Universidad implementa un sistema de información y comunicación eficaz.	0.862	0.867
P06 La Universidad cuenta con una gestión de trámites académico – administrativos eficiente y oportuna.	0.868	0.872
P07 Consideras que el Plan de Estudios de tu carrera es pertinente para formar al profesional que la sociedad espera.	0.865	0.869

P08 Las estrategias de enseñanza-aprendizaje que utilizan tus profesores de la carrera son efectivas porque ayudan a lograr los objetivos planteados en el syllabus.	0.865	0.867
P09 Las actividades de investigación insertas en el Plan de estudios de tu carrera contribuyen de manera directa a desarrollar las competencias para la investigación de los estudiantes.	0.864	0.867
P10 Consideras que se desarrollan, de manera oportuna y acertada, todos los contenidos propuestos en los sílabos.	0.868	0.872
P11 La UMCH cuenta con actividades extracurriculares para el bienestar de toda la comunidad universitaria.	0.866	0.870
P12 Percibes que la Facultad cuenta con una infraestructura que brinda comodidad, seguridad y el equipamiento necesario para tu actividad académica.	0.866	0.869
P13 Percibes que la infraestructura de la Facultad se mantiene, renueva y amplía periódicamente de acuerdo con un programa implementado de mantenimiento, renovación y ampliación.	0.868	0.872
P14 Consideras que la Universidad cuenta con un Repositorio institucional, una Biblioteca virtual y acceso a bases de datos EBSCO que te ayudan en tu tarea académica e investigadora.	0.867	0.871

En la tabla 63 se muestran los coeficientes de Alpha de Cronbach y Omega de McDonald para los 14 ítems que miden la satisfacción, los cuales demuestran un alto nivel de confiabilidad.

Tabla 63

Estadísticos de confiabilidad globales de satisfacción en el instrumento para medir la calidad del servicio educativo en estudiantes

Alpha de Cronbach	Omega de McDonald	N° de ítems
0.862	0.872	14

En la tabla 64 se puede observar los coeficientes de Alpha de Cronbach y Omega de McDonald por ítem de satisfacción, los cuales muestran que no es

necesario eliminar ningún ítem, ya que el instrumento no sufre alteraciones significativas si se elimina alguno de ellos.

Tabla 64

Estadísticos de confiabilidad por ítems de la satisfacción en el instrumento para medir la calidad del servicio educativo en estudiantes

Ítem	Si el ítem se elimina	
	Alpha	Omega
P15 Estás satisfecho con la formación académica recibida.	0.858	0.866
P16 Estás satisfecho con la atención que te brindan las personas a cargo de las diversas oficinas de la Universidad.	0.854	0.863
P17 Estás satisfecho con el sistema de evaluación del aprendizaje propuesto por la Universidad pues permite el desarrollo de las competencias establecidas en el sílabo.	0.857	0.868
P18 Estás satisfecho con la propuesta para el desarrollo de proyectos de investigación que propone la Universidad a través del Instituto y del Centro de Investigación.	0.850	0.860
P19 Estás satisfecho con la Proyección social y con la Extensión que promueve la Universidad pues ayuda a desarrollar en estudiantes y docentes la mística del servicio.	0.855	0.865
P20 Estás satisfecho con el servicio de tutoría académica que la Universidad ha implementado pues constituye un apoyo para el logro de las metas académicas propuestas.	0.854	0.865
P21 Estás satisfecho con el asesoramiento y consejo que te brindan los docentes pues te permite absolver consultas y lograr mejor tus metas de aprendizaje.	0.851	0.860
P22 Estás satisfecho con el servicio, eficiente y oportuno, de atención médica primaria y tópico que te ofrece la Universidad.	0.851	0.863
P23 Estás satisfecho con el servicio, eficiente y oportuno, de consejería psicológica que te ofrece la Universidad	0.853	0.863
P24 Estás satisfecho con el programa de recreación, deportes y esparcimiento que te ofrece la Universidad en forma oportuna y eficiente.	0.849	0.860
P25 Estás satisfecho con el servicio eficiente y oportuno de préstamos de libros en la biblioteca.	0.851	0.861
P26 Estás satisfecho con el servicio eficiente y oportuno de cafetería.	0.858	0.868
P27 Estás satisfecho con el servicio, eficiente y oportuno, de asistencia social por casos urgentes que te brinda la Universidad (becas por necesidades económicas, condonaciones, prórrogas, aplazamiento de pago por deudas).	0.853	0.863
P28 Estás satisfecho con la infraestructura informática y con el servicio eficiente y oportuno de plataforma que te brinda la Universidad.	0.853	0.863

Segundo instrumento

Percepción y satisfacción de docentes sobre la calidad del servicio educativo

En la tabla 65 se muestran los coeficientes de Alpha de Cronbach y Omega de McDonald para los 16 ítems que miden la percepción en el instrumento aplicada a docentes, los cuales demuestran un alto nivel de confiabilidad.

Tabla 65

Estadísticos de confiabilidad globales de la percepción en el instrumento para medir la calidad del servicio educativo en docentes

Alpha de Cronbach	Omega de McDonald	Nº de ítems
0.883	0.887	16

En la tabla 66 se puede observar los coeficientes de Alpha de Cronbach y Omega de McDonald por ítem de la percepción, los cuales muestran que no es necesario eliminar ningún ítem, ya que el instrumento no sufre alteraciones significativas si se elimina alguno de ellos.

Tabla 66

Estadísticos de confiabilidad por ítems de la percepción en el instrumento para medir la calidad del servicio educativo en docentes

Ítem	Si el ítem se elimina	
	Alpha	Omega
P01 La Universidad formula su Plan estratégico con la participación de la comunidad universitaria y de sus grupos de interés para orientar su gestión institucional.	0.872	0.876
P02 La Facultad cuenta con un plan operativo que da a conocer permanentemente a docentes, estudiantes y administrativos.	0.873	0.878
P03 La Universidad tiene implementado un Sistema de Gestión de Calidad para los procesos académicos y administrativos.	0.875	0.879
P04 La Universidad difunde su Política de Calidad.	0.872	0.876
P05 La Universidad difunde su Política de Seguridad y Salud en el trabajo.	0.878	0.882
P06 La Universidad difunde el Reglamento de Salud y Seguridad en el trabajo.	0.877	0.881
P07 La Universidad cuenta con un programa de actividades que ayuda a identificarte con la cultura organizacional de la Universidad: es decir, con sus valores y principios.	0.875	0.880
P08 La Universidad implementa un sistema de información y comunicación eficaz.	0.871	0.875

P09 La Universidad cuenta con programas de motivación e incentivos para docentes.	0.877	0.881
P10 La Facultad en la cual trabajas socializa el Reglamento Docente.	0.878	0.882
P11 La Facultad en la cual trabajas cuenta con un Reglamento de Estudios.	0.873	0.877
P12 Percibes que los materiales de aprendizaje-enseñanza que empleas (texto de asignatura, multimedia, plataforma) son adecuados y suficientes.	0.883	0.887
P13 Percibes que más del 50% de estudiantes cumple con el reglamento de estudios de la Universidad siendo respetuosos de las normas establecidas.	0.875	0.879
P14 Percibes que la Facultad cuenta con una infraestructura que brinda comodidad, seguridad y el equipamiento necesario para tu actividad académica.	0.877	0.881
P15 Percibes que la infraestructura de la Facultad se mantiene, renueva y amplía periódicamente de acuerdo con un programa implementado de mantenimiento, renovación y ampliación.	0.883	0.886
P16 Consideras que la Universidad cuenta con un Repositorio institucional, una Biblioteca virtual y acceso a bases de datos EBSCO que te ayudan en tu tarea académica e investigadora.	0.881	0.884

En la tabla 67 se muestran los coeficientes de Alpha de Cronbach y Omega de McDonald para los 14 ítems que miden la satisfacción, los cuales demuestran un alto nivel de confiabilidad.

Tabla 67

Estadísticos de confiabilidad globales de satisfacción en el instrumento para medir la calidad del servicio educativo en docentes

Alpha de Cronbach	Omega de McDonald	N° de ítems
0.842	0.843	10

En la tabla 68 se puede observar los coeficientes de Alpha de Cronbach y Omega de McDonald por ítem de la satisfacción, los cuales muestran que no es necesario eliminar ningún ítem ya que el instrumento no sufre alteraciones significativas si se elimina alguno de ellos.

Tabla 68

Estadísticos de confiabilidad por ítems de la satisfacción en el instrumento para medir la calidad del servicio educativo en docentes

Ítem	Si el ítem se elimina	
	Alpha	Omega
P17 Estás satisfecho con la gestión de la investigación y de la proyección social que realiza la Universidad con estudiantes y docentes.	0.843	0.845
P18 Estás satisfecho con la forma como se organizan las actividades académicas de apertura del año, graduaciones, celebraciones institucionales del mes de junio en la Universidad.	0.824	0.825
P19 Estás satisfecho con el sistema de evaluación del aprendizaje propuesto por la Universidad.	0.845	0.847
P20 Estás satisfecho con el plan de capacitación y desarrollo docente que la institución implementa.	0.820	0.821
P21 Estás satisfecho con los beneficios que la institución brinda a los docentes que desean seguir estudios de diplomados, maestrías o doctorado en nuestra institución.	0.818	0.818
P22 Estás satisfecho con la atención médica primaria y tópico que brinda la Universidad, si hubieses hecho uso de este servicio.	0.811	0.815
P23 Estás satisfecho con la consejería psicológica que brinda la UMCH, si hubieses hecho uso de este servicio.	0.810	0.815
P24 Estás satisfecho con el programa de recreación, deportes y esparcimiento que te ofrece la Universidad, si hubieses hecho uso de este servicio.	0.819	0.822
P25 Estás satisfecho con los servicios que brinda la biblioteca.	0.836	0.837
P26 Estás satisfecho con el servicio de cafetería.	0.838	0.839

Tercer instrumento

Percepción y satisfacción de administrativos sobre la calidad del servicio educativo

En la tabla 69 se muestran los coeficientes de Alpha de Cronbach y Omega de McDonald para los 16 ítems que miden la percepción, los cuales demuestran un alto nivel de confiabilidad.

Tabla 69

Estadísticos de confiabilidad globales de la percepción en el instrumento para medir la calidad del servicio educativo en administrativos

Alpha de Cronbach	Omega de McDonald	Nº de ítems
0.885	0.892	16

En la tabla 70 se puede observar los coeficientes de Alpha de Cronbach y Omega de McDonald por ítem de la percepción, los cuales muestran que no es necesario eliminar ningún ítem, ya que el instrumento no sufre alteraciones significativas si se elimina alguno de ellos.

Tabla 70

Estadísticos de confiabilidad por ítems de la percepción en el instrumento para medir la calidad del servicio educativo en administrativos

Ítem	Si el ítem se elimina	
	Alpha	Omega
P01 La Universidad formula su Plan estratégico con la participación de la comunidad universitaria y de sus grupos de interés para orientar su gestión institucional.	0.879	0.886
P02 La Facultad cuenta con un plan operativo que da a conocer permanentemente a docentes, estudiantes y administrativos.	0.879	0.886
P03 La Universidad tiene implementado un Sistema de Gestión de Calidad para los procesos académicos y administrativos.	0.881	0.888
P04 La Universidad difunde su Política de Calidad.	0.875	0.881
P05 La Universidad difunde su Política de Seguridad y Salud en el trabajo.	0.874	0.880
P06 La Universidad difunde el Reglamento de Salud y Seguridad en el trabajo.	0.874	0.880
P07 La Universidad ofrece un programa de actividades que ayuda a identificarte con la cultura organizacional de la Universidad: es decir, con sus valores y principios.	0.876	0.884
P08 La Universidad implementa un sistema de información y comunicación eficaz.	0.882	0.889
P09 La Universidad cuenta con programas de motivación e incentivos para el personal administrativo.	0.879	0.886
P10 La Universidad difunde y explica el Reglamento de Trabajo de la institución.	0.875	0.882
P11 La Universidad te informa adecuadamente sobre las funciones que espera desarrolles en el área en la que trabajas.	0.878	0.887
P12 La gestión de trámites académicos-administrativos de la Universidad es eficiente.	0.882	0.888
P13 El 50% de estudiantes cumple con el Reglamento de Estudios de la Universidad siendo respetuosos de la norma establecida.	0.880	0.888
P14 Percibes que la Facultad cuenta con una infraestructura que brinda comodidad, seguridad y el equipamiento necesario para tu actividad académica.	0.877	0.884
P15 Percibes que la infraestructura de la Facultad se mantiene, renueva y amplía periódicamente de acuerdo a un programa implementado de mantenimiento, renovación y ampliación.	0.881	0.888
P16 Consideras que la Universidad cuenta con actividades para el bienestar de toda la comunidad.	0.885	0.892

En la tabla 71 se muestran los coeficientes de Alpha de Cronbach y Omega de McDonald para los 8 ítems que miden la satisfacción, los cuales demuestran un alto nivel de confiabilidad.

Tabla 71

Estadísticos de confiabilidad globales de la satisfacción en el instrumento para medir la calidad del servicio educativo en administrativos

Alpha de Cronbach	Omega de McDonald	N° de ítems
0.800	0.823	8

En la tabla 72 se puede observar los coeficientes de Alpha de Cronbach y Omega de McDonald por ítem de la satisfacción, los cuales muestran que no es necesario eliminar ningún ítem ya que el instrumento no sufre alteraciones significativas si se elimina alguno de ellos.

Tabla 72

Estadísticos de confiabilidad por ítems de la satisfacción en el instrumento para medir la calidad del servicio educativo en administrativos

Ítem	Si el ítem se elimina	
	Alpha	Omega
P17 Estás satisfecho con la formación profesional que brinda la Universidad.	0.783	0.813
P18 Estás satisfecho con las actividades festivas, recreativas y de reflexión que promueve la institución.	0.788	0.813
P19 Estás satisfecho con el plan de capacitaciones que la institución ha implementado para el personal.	0.765	0.791
P20 Estás satisfecho con que la institución brinde beneficios para los trabajadores y familiares dependientes de los trabajadores en materia de becas y ayudas.	0.775	0.801
P21 Estás satisfecho con la atención médica primaria y tópico que brinda la Universidad, si hubieses hecho uso de este servicio.	0.759	0.785
P22 Estás satisfecho con la consejería psicológica que brinda la UMCH, si hubieses hecho uso de este servicio.	0.764	0.791
P23 Estás satisfecho con el programa de recreación, deportes y esparcimiento que te ofrece la Universidad, si hubieses hecho uso de este servicio.	0.770	0.795
P24 Estás satisfecho con el servicio de cafetería.	0.820	0.827

VII. DISCUSIÓN

En este capítulo se discuten los resultados obtenidos en la investigación contrastando las hipótesis formuladas. Para estos propósitos se analiza la relación existente entre la percepción y la satisfacción de la calidad del servicio educativo de estudiantes, docentes y administrativos y su variación a través del tiempo. Se relacionan los antecedentes de investigación consignados como marco de la investigación con los resultados obtenidos para verificar similitudes y diferencias con el fin de contextualizar, confirmar, aclarar, justificar los hallazgos obtenidos, se plantean las limitaciones y, finalmente, se indica la importancia del presente estudio para futuras investigaciones.

Percepción y satisfacción de estudiantes, docentes y administrativos sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada entre los años 2014 a 2018.

7.1 Primera hipótesis general

Respecto a la primera hipótesis general se halló que existe una relación directa, positiva y significativa entre la percepción y la satisfacción de estudiantes, entre la percepción y la satisfacción de docentes y entre la percepción y la satisfacción de administrativos, lo cual significa que se corrobora la primera hipótesis general, la hipótesis específica 1, referida a estudiantes, la hipótesis específica 2, referida a docentes y la hipótesis 3, referida a administrativos.

- En estudiantes se afirma que existe una relación estadísticamente significativa, fuerte y directa entre la percepción y satisfacción, siendo el tamaño- del efecto moderado.
- En docentes, la correlación arrojó un coeficiente cuya significación fue menor en formación profesional y en servicios de apoyo, por lo que se

afirma que existe relación moderada entre la percepción y satisfacción, siendo el tamaño- del efecto pequeño en ambos casos.

- En administrativos existe una relación moderada entre la percepción y satisfacción en formación profesional y en servicios de apoyo siendo el tamaño del efecto pequeño en formación profesional y moderado en servicios de apoyo.

En este sentido, la presente investigación aporta en la comprensión de la relación entre percepción y satisfacción de la calidad del servicio educativo desde las dimensiones de formación profesional y de servicios de apoyo, siendo la relación más alta la percepción y satisfacción de los estudiantes, seguida de la de los administrativos; siendo la relación más baja, pero positiva, la de docentes. Este resultado podría atribuirse a que la percepción y satisfacción de la calidad del servicio educativo de los docentes se basa en un desconocimiento o que el proceso de inducción no es conducido de una manera satisfactoria; a diferencia de la percepción y satisfacción de los administrativos, quienes, al estar a tiempo completo en la institución, conocen mejor la propuesta del servicio educativo y, más aún, de la percepción de los estudiantes, que son los beneficiarios directos del servicio educativo y reciben la propuesta global de la institución, y tienen, en definitiva, una percepción y satisfacción de la calidad del servicio educativo en forma integral.

Los resultados obtenidos están en concordancia con los resultados hallados por Vera (2017), quien aplicó un instrumento basado en el modelo SERVQUAL para medir la calidad y la satisfacción percibida por los estudiantes obteniendo resultados satisfactorios en las cinco dimensiones con un efecto positivo y significativo sobre la percepción y la satisfacción de calidad del servicio relativo a enseñanza. Difiere del resultado de Reyes, Reyes y Rodríguez (2012), quienes analizaron la relación existente entre la percepción de la calidad del servicio educativo y las dimensiones que integran la calidad del mismo, en docentes a tiempo completo de una Facultad de Ciencias Humanas de Baja California, encontrando correlaciones altamente significativas entre la percepción de la calidad

del servicio educativo con la importancia atribuida a las dimensiones que integran la calidad del mismo de los profesores a tiempo completo.

Análisis de la variación de la percepción y satisfacción de estudiantes, docentes y administrativos sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada entre los años 2014 a 2018

7.2 Segunda hipótesis general

Respecto a la segunda hipótesis general se halló que existe variación de la percepción y satisfacción mediante un modelo de regresión lineal, tomando como variable predictora los años 2014 a 2018, en estudiantes y en docentes, en forma significativa y en administrativos, en forma no significativa. Por ello se corrobora la hipótesis específica 4, referida a estudiantes, la hipótesis específica 5, referida a docentes y se rechaza la hipótesis específica 6, referida a administrativos.

El análisis indica que la variación en la percepción en estudiantes, docentes y administrativos en Gestión de Carrera aumenta de manera significativa a través de los años. La satisfacción de estudiantes en Formación profesional y en Servicios de apoyo también aumenta de manera significativa a través de los años mostrando una tendencia diversa en el grupo de docentes y de administrativos.

En Formación profesional la percepción de docentes disminuye significativamente y la satisfacción disminuye no significativamente; en el grupo de administrativos, la percepción y la satisfacción, aumenta a través de los años. Finalmente, la percepción de los Servicios de apoyo disminuye no significativamente en docentes y administrativos mientras que la satisfacción en Servicios de apoyo disminuye significativamente en docentes y no significativamente en administrativos.

De lo expuesto, se podría deducir que en el grupo de estudiantes la percepción y la satisfacción en las tres dimensiones aumenta de manera significativa. En los tres grupos la percepción frente a la dimensión de Gestión de

Carrera aumenta significativamente en las tres dimensiones. También se evidencia que en Formación profesional la percepción y satisfacción disminuye en docentes mientras que, en administrativos, la percepción y satisfacción aumenta. De otro lado, se constata que tanto en el grupo de docentes como en el de administrativos la percepción y satisfacción frente a los Servicios de apoyo disminuye no significativamente a través del tiempo.

La presente investigación, al ser de tipo longitudinal de tendencia, aporta a los estudios anteriores sobre el mismo campo temático y demuestran la variación de la percepción y satisfacción frente a la calidad del servicio educativo en estudiantes, docentes y administrativos.

Análisis de la variación de la percepción y satisfacción de estudiantes y docentes sobre la calidad del servicio educativo a través del tiempo, considerando las carreras

Respecto a la hipótesis específica 7 se halló, mediante modelo de regresión lineal, que la percepción y la satisfacción acerca de la calidad del servicio educativo varía en forma significativa en estudiantes de las distintas carreras de una universidad privada de Lima, considerando los años 2014 al 2018, lo cual significa que se corrobora la hipótesis específica 7.

De los resultados de la muestra de estudiantes, se desprende que la percepción sobre la Gestión de la carrera en los tres programas aumenta significativamente, teniendo los coeficientes más elevados Administración y Contabilidad, seguidos de Educación y luego Psicología. Respecto a la percepción y satisfacción de la Formación profesional, aumenta significativamente tanto en Administración y Contabilidad como en Educación, mientras que, en la Carrera de Psicología, la percepción disminuye significativamente y la satisfacción, contrariamente, aumenta no significativamente. Finalmente, respecto al Servicio de apoyo en la carrera de Educación el aumento de la percepción y la satisfacción es significativo mientras que para Psicología y Administración y Contabilidad el aumento no es significativo a través de los años.

Respecto a la hipótesis específica 8 se ha halló, mediante modelo de regresión lineal, que la percepción y la satisfacción acerca de la calidad del servicio educativo varía en forma no significativa en docentes de las distintas carreras de una universidad privada de Lima, considerando los años 2014 al 2018, lo cual significa que se acepta la hipótesis nula, quiere decir que no hay variación significativa.

De los resultados de la muestra de docentes se evidencia que la percepción en la Gestión de carrera en los tres programas aumenta en Administración y Contabilidad significativamente y en Psicología y Educación, no significativamente. En la percepción y satisfacción de la Formación profesional mientras aumenta no significativamente en Administración y Contabilidad, disminuye no significativamente en Psicología y en Educación. Para la dimensión de Servicio de apoyo tanto la percepción como la satisfacción aumenta no significativamente en la carrera de Administración y Contabilidad, mientras que, en Educación, la percepción aumenta no significativamente y la satisfacción disminuye no significativamente y, en la carrera de Psicología, ambas disminuyen no significativamente.

Comparación de la percepción y satisfacción sobre la calidad del servicio educativo en estudiantes, por carreras.

Respecto a la hipótesis específica 9 se ha podido determinar, mediante la comparación de medianas que la percepción y la satisfacción de estudiantes en las dimensiones de gestión de carrera, formación profesional y servicios de apoyo presenta diferencias significativas en las tres carreras, es decir, que la percepción y satisfacción de los estudiantes de las tres carreras es diferente.

Comparación de la percepción y satisfacción sobre la calidad del servicio educativo en estudiantes y docentes, por carreras.

Se corrobora la hipótesis específica 10 dado que se ha podido determinar, mediante la comparación de medianas, que en la dimensión de gestión de carrera la percepción de los docentes de Educación es diferente a la percepción de los

docentes de las demás carreras. En la dimensión de la formación profesional la percepción y la satisfacción de los docentes en las tres carreras no presenta diferencias significativas, es decir, es similar. Finalmente, en la dimensión de servicios de apoyo, la percepción y la satisfacción de los docentes de Educación presentan diferencias significativas respecto de la percepción y satisfacción de los docentes de Administración y Contabilidad y de Psicología, quienes no presentan diferencias significativas.

Evidencia de validez basada en la estructura interna de los instrumentos

La presente investigación tuvo por objetivo hallar las evidencias de validez basada en la estructura interna y de confiabilidad de los instrumentos aplicados a estudiantes, docentes y administrativos, mediante un análisis factorial exploratorio.

Respecto a la validez basada en la estructura interna se identificaron los factores que emergen mediante el análisis factorial exploratorio (AFE) de los instrumentos aplicados a estudiantes, docentes y administrativos, lo cual significa que existen evidencias favorables de la estructura interna del instrumento dirigido a medir la percepción y satisfacción frente a la calidad del servicio educativo en estudiantes, en docentes y en administrativos.

Primer instrumento

Percepción y satisfacción sobre la calidad del servicio educativo en estudiantes

Respecto a la validez basada en la estructura interna del instrumento aplicado a estudiantes se identificó que los ítems de percepción que emergen de la rotación factorial se agruparon en 3 factores y que los ítems de satisfacción se agruparon en dos factores, lo cual significa que el número de factores resultante de la solución del análisis factorial exploratorio se aproximó al número de dimensiones propuesto.

Las cargas factoriales de los ítems de un factor corresponden exactamente con los ítems planteados para medir la dimensión Gestión de carrera. Se observa discrepancia en cómo se reagrupan los ítems de Formación profesional y Servicios de Apoyo en un Factor que podríamos denominar Servicio educativo. En este

instrumento se reagrupan los ítems que tienen que ver con Infraestructura, en los ítems de percepción y, por otro lado, con Bienestar, para los ítems de satisfacción.

De esta manera, la investigación plantea, en base al análisis factorial, una posible redistribución de algunos ítems que deberían ser considerados en otra dimensión dado que para el estudiante las herramientas tecnológicas, el servicio de biblioteca, las ayudas y beneficios también corresponden al factor más cercano a ellos que es el Servicio educativo. Cabe señalar que el ítem que correspondía a la gestión de trámites académico-administrativos por tener una carga factorial muy baja fue eliminado.

Por ello, se puede afirmar que existen evidencias de la estructura interna del instrumento que tiene por objeto medir la percepción y satisfacción frente a la calidad del servicio educativo.

Segundo instrumento

Percepción y satisfacción sobre la calidad del servicio educativo en docentes

Respecto a la validez basada en la estructura interna del instrumento aplicado a docentes se identificó que los ítems de percepción que emergen de la rotación factorial se agruparon en 3 factores y que los ítems de satisfacción se agruparon en dos factores, lo cual significa que el número de factores resultante de la solución del análisis factorial exploratorio se aproximó al número de dimensiones propuesto.

Las cargas factoriales de los ítems de un factor corresponden con los ítems planteados para medir la dimensión Gestión de carrera. Se observa discrepancia en cómo se reagrupan los ítems de Formación profesional y Servicios de apoyo en un factor que podríamos denominar Servicio educativo. En este instrumento se reagrupan la Infraestructura y Seguridad en el trabajo, en los ítems de percepción, y, por otro lado, el Bienestar, para los ítems de satisfacción.

De esta manera, la investigación, plantea, en base al análisis factorial, una posible redistribución de algunos ítems que deberían ser considerados en otra

dimensión. Para el docente los ítems orientados a las ayudas para el desarrollo docente se hallan en relación estrecha con el servicio educativo. Cabe señalar que el ítem que correspondía a los materiales de enseñanza por tener una carga factorial muy baja fue eliminado.

Por lo expuesto, existen evidencias favorables de la estructura interna del instrumento dirigido a medir la percepción y satisfacción frente a la calidad del servicio educativo en docentes.

Tercer instrumento

Percepción y satisfacción sobre la calidad del servicio educativo en administrativos

Respecto a la validez basada en la estructura interna del instrumento aplicado a administrativos se identificó que los ítems de percepción que emergen de la rotación factorial se agruparon en 3 factores y que los ítems de satisfacción se agruparon en un solo factor, lo cual significa que el número de factores resultante de la solución del análisis factorial exploratorio se aproximó al número de dimensiones propuesto.

Las cargas factoriales de los ítems de un factor corresponden con los ítems planteados para medir la dimensión Gestión de carrera. Se observa discrepancia en cómo se agrupan los ítems de Formación profesional y Servicios de Apoyo en un Factor que podríamos denominar Servicio educativo. En este instrumento se reagrupan la Seguridad en el trabajo en los ítems de percepción y, por otro lado, el Bienestar para los ítems de satisfacción.

De esta manera, la investigación, plantea, en base al análisis factorial, una posible redistribución de algunos ítems que deberían ser considerados en otra dimensión. Para el administrativo los ítems orientados a las ayudas al colaborador se hallan en relación estrecha con el Bienestar y lo distinguen de Seguridad en el trabajo. Cabe señalar que la rotación factorial no excluyó ningún ítem. Por otro lado, la percepción del administrativo es más global.

Por lo expresado, se observa que existen evidencias de la estructura interna del instrumento que tiene por objeto medir la percepción y satisfacción frente a la calidad del servicio educativo en administrativos.

Aportes a la evidencia de confiabilidad del instrumento

La presente investigación tuvo por objetivo identificar las evidencias de confiabilidad de los instrumentos aplicados a estudiantes, docentes y administrativos.

Respecto a la confiabilidad de los instrumentos aplicados a estudiantes, docentes y administrativos se identificó, mediante los coeficientes de Alpha de Cronbach y de Omega de McDonald, que existe en los tres instrumentos un alto nivel de confiabilidad con un coeficiente de confiabilidad tanto a nivel global como para cada uno de los ítems > 0.8 , lo cual significa que sus resultados son fiables para ser aplicados en diversas ocasiones.

Los resultados obtenidos están en concordancia con los resultados hallados por Reyes, Reyes y Rodríguez (2012), quienes analizaron la validez y la confiabilidad de un instrumento con cinco dimensiones a partir de una regresión múltiple y una reducción factorial demostrando su validez y fiabilidad. De igual manera, con la investigación de Tumino y Poitevin (2013), la cual demostró, mediante análisis factorial, la consistencia interna del instrumento propuesto, identificaron ocho dimensiones con oportunidades de mejora en base a los resultados. Finalmente, están alineados al estudio de Duque y Chaparro (2012), en el cual también se construyó una escala o instrumento para medir la calidad percibida del servicio educativo y realizaron la comprobación empírica de fiabilidad y validez del constructo.

Como parte de las limitaciones identificadas en la investigación a nivel general, cabe resaltar que si bien los tres instrumentos fueron construidos en base a las dimensiones del Modelo de Acreditación Nacional entonces vigente y ayudaron a medir la percepción y satisfacción frente a la calidad del servicio ofrecido de los

agentes internos de la institución, en el nuevo Modelo de acreditación se añadió la dimensión de Resultados, que no pudo ser incorporada en los instrumentos planteados por tratarse de un estudio longitudinal.

En ese sentido, no se pudo consignar en este estudio la percepción y satisfacción de la calidad del servicio educativo de los egresados de las diversas carreras profesionales siendo éstos un insumo importante para medir la calidad del servicio educativo desde los resultados.

Finalmente, cabe señalar que el presente estudio reviste significatividad y puede ser base para futuras investigaciones que aborden los constructos de percepción y satisfacción en el ámbito universitario. Asimismo, puede ser referencia para estudios longitudinales en el campo de la calidad del servicio educativo. De igual manera, puede ser un aporte para la revisión de las dimensiones del Modelo nacional de acreditación de la calidad del servicio educativo universitario.

VIII. CONCLUSIONES

1. Existe una relación directa, positiva y significativa entre la percepción y la satisfacción de la calidad del servicio educativo de estudiantes, docentes y administrativos en una universidad privada de Lima entre los años 2014 al 2018.
2. Existe una relación directa, positiva y significativa entre la percepción y la satisfacción de la calidad del servicio educativo de estudiantes, siendo el tamaño del efecto moderado.
3. Existe una relación directa, positiva, moderada y significativa entre la percepción y la satisfacción de la calidad del servicio educativo de docentes, siendo el tamaño del efecto pequeño.
4. Existe una relación directa, positiva, moderada y significativa entre la percepción y la satisfacción de la calidad del servicio educativo de administrativos, siendo el tamaño del efecto pequeño en Formación profesional y moderado en Servicios de apoyo.
5. Varía en forma significativa la percepción y la satisfacción de estudiantes y de docentes y en forma no significativa en administrativos sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima, entre los años 2014 y 2018.
6. Varía en forma significativa la percepción y la satisfacción de estudiantes sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima, considerando los años 2014 al 2018.
7. Varía en forma significativa la percepción y la satisfacción de docentes acerca de la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima entre los años 2014 y 2018.

8. Varía en forma no significativa la percepción y la satisfacción de administrativos sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima entre los años 2014 y 2018.
9. Varía en forma significativa la percepción y la satisfacción de estudiantes de distintas carreras sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima, considerando los años 2014 al 2018.
10. Varía en forma no significativa la percepción y la satisfacción de docentes de distintas carreras sobre la calidad del servicio educativo en una universidad privada de Lima, considerando los años 2014 al 2018.
11. Existen diferencias en la percepción y satisfacción de estudiantes de las distintas carreras sobre la Gestión de la carrera, la Formación profesional y los Servicios de apoyo en una Universidad privada de Lima.
12. Existen diferencias en la percepción y satisfacción de docentes de las distintas carreras sobre la Gestión de la carrera, la Formación profesional y los Servicios de apoyo en una Universidad privada de Lima.
13. Se estableció evidencias de validez vinculadas a la estructura interna de los tres instrumentos aplicados para medir la calidad del servicio educativo al comprobar que el número de factores resultante de la solución del análisis factorial exploratorio se aproximó al número de dimensiones planteados. Por otro lado, planteó que los tres instrumentos aplicados en la investigación representan y miden la percepción y la satisfacción del constructo calidad del servicio educativo desde la mirada de los estudiantes, docentes y administrativos.
14. Se identificó evidencias de confiabilidad que demuestran un alto nivel de confiabilidad para los tres instrumentos tanto a nivel global como para cada uno de los ítems de percepción y de satisfacción.

IX. RECOMENDACIONES

1. De acuerdo con los resultados del análisis factorial exploratorio realizado a los tres instrumentos, se plantea observar las cargas factoriales de cada ítem con el factor asociado, reordenarlos con las nuevas agrupaciones y se propone el desarrollo de investigaciones con estos nuevos instrumentos.
2. Diseñar un cuarto instrumento que recabe la percepción y satisfacción de la calidad del servicio educativo de egresados. El mismo podría ser un aporte para medir la dimensión resultados.
3. Complementar el presente estudio con una investigación cualitativa, la cual tiene por objeto describir, comprender e interpretar los fenómenos, a través de las percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes desde una perspectiva interpretativa.
4. Fortalecer el proceso de inducción a docentes y personal administrativo nuevos, de modo que tengan un conocimiento global de los servicios que brinda la universidad y de los avances y mejoras en la organización.
5. Fortalecer los servicios de apoyo en la Universidad, como soporte al servicio educativo a fin de lograr el incremento en la percepción y satisfacción de la calidad de los estudiantes, docentes a administrativos.
6. Evaluar el involucramiento de los agentes internos, de acuerdo con la axiología UMCH, que busca la identificación institucional y la pertinencia de su propuesta educativa centrada en el estudiante; que valora sus expectativas y percepciones para afrontar la gestión del cambio y mejora continua de la institución.

7. Replicar estudios similares para medir la calidad del servicio educativo bajo el diseño longitudinal de tendencia.

REFERENCIAS

- Abarzúa, A. (2021). Confiabilidad, validez e imparcialidad en evaluación educativa. Cuadernillo técnico de evaluación educativa. Santiago de Chile: MIDE UC. Editora
- Arrieta, M. (2015). *Factores que determinan la calidad del servicio de la enseñanza universitaria. (Tesis doctoral)* Universidad Politécnica de Catalunya, España. Recuperado de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/622006>
- Becher, T. (1999). Garantía de calidad y diferencias disciplinarias. *Australian University Review*, 37(1), 1–7.
- Bertolin, J. C. G. (2015). Quality in Higher Education: From the Diversity of Conceptions to the Relentless Conceptual Subjectivity. *Creative Education*, 6, 2410-2421. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/288056243_Quality_in_Higher_Education_From_the_Diversity_of_Conceptions_to_the_Relentless_Conceptual_Subjectivity
- Blanco, R. J. y Blanco, R. (2007). La medición de la calidad de servicios en la Educación universitaria. *Revista de Educación de Puerto Rico (REduca)*, (22), 121-136. Recuperado de <https://revistas.upr.edu/index.php/educacion/article/view/13270>
- Buendía, A. (2007). El concepto de calidad: una construcción en la Educación Superior. *Reencuentro. Análisis de Problemas Universitarios*, (50), 28-34. Recuperado en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=340/34005005>
- Buitrón, L. (2006). *Influencia de la Gestión Administrativa como soporte para elevar la Calidad Educativa de los Centros Educativos Estatales de la Urb. Los Ficus del distrito de Santa Anita – Lima* (Tesis de Grado). Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.
- Campos, A., y Oviedo, H. (2008). Propiedades psicométricas de una escala: la consistencia interna. *Revista de Salud Pública*, 10(5), 831-839.

- Capraro, A.J., Patrick, M.L. y Wilson, M. (2004). Attracting college candidates: the impact of perceived social life. *Journal of Marketing for Higher Education*, 14, 93-105.
- Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Universitaria [CONEAU] (2009). *Modelo de Calidad para la Acreditación de Carreras Profesionales Universitarias*. Lima: CONEAU
- Consejo Nacional de Educación (2007). *Proyecto Educativo Nacional al 2021*. Lima, Perú: Consejo Nacional de Educación.
- Cuatrecasas, L. y González, J. (2017). *Gestión integral de la calidad: implementación, control y certificación*. Barcelona: Profit editorial.
- De la Cruz, W. (2016). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes* (Tesis doctoral). Universidad Peruana Los Andes, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4124>
- Dos Santos, M.A. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*, 45(178), 79-95. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=818/81802505>
- Duque, E. y Chaparro, C. (2017). Medición de la percepción de la calidad del servicio de Educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 10(16), 159-192. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2012v10n16.1168>
- Edwards, V. (1991). *El concepto de calidad de la Educación*, Santiago de Chile: UNESCO.
- Elosua, P. (2003). Sobre la validez de los tests. *Psicothema*, 15(2), 315-321
- Escobar-Pérez, J., y Cuervo-Martínez, Á. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en medición*, 6(1), 27-36.

- Escurra, L. (1988). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revista de Psicología*, 6(1-2), 103-111. Recuperado de <http://goo.gl/HVqqed>.
- Escurra, L. (1991). *Tópicos de la estadística*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Fayos, T., Gallarza, M. G., Servera, D. y Arteaga, F. (2011). Análisis y evaluación del Servicio de Formación Universitaria: implicaciones para el marketing estratégico de las universidades. *Revista de investigación en Educación* Vol. 9 Núm. 2.
- Ferguson, C. J. (2009). An effect size primer: A guide for clinicians and researchers. *Professional Psychology: Research and Practice*, 40(5), 532 - 538.
- Gaitán, J. C. y López, M. (1999). *La calidad, nueva función en la Universidad Venezolana*. Maracaibo, Venezuela: IV Seminario Nacional de Estudios de Postgrado.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Harvey, L. y Green, D. (1993). Defining Quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9-34. <http://dx.doi.org/10.1080/0260293930180102>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta. Ed). México: McGraw-Hill
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Jöreskog, KG. (1971). Statistical analysis of sets of congeneric tests. *Psychometrika*, 36, 109-133.
- Katz, M. H. (2006). *Multivariable analysis* (2a Ed.). Cambridge: Cambridge University Press.

- Kumar, G. (2017) Calidad en la Educación Superior desde diferentes perspectivas: una revisión de la literatura. *Revista internacional de investigación de calidad*. 11(1), 17-34.
- Ley N° 28004. *Ley General de Educación*, de 17 de julio de 2003, *Diario Oficial El Peruano*, Año XXI, N°8437 de 29 de julio, pp. 248944 a 248956.
Recuperado de
<https://www.unj.edu.pe/images/pdf/calidad/marconormativo/LEY%2028044%20LEY%20GENERAL%20DE%20EDUCACION.pdf>
- Ley N° 28740. *Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE*, de 19 de mayo de 2006, *Diario Oficial El Peruano*, Año XXIV, N°0523 de 23 de mayo de 2006, pp. 319260 a 319264. Recuperado de
https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/14243/PLAN_14243_2013_28740.pdf
- Ley N° 30220. Ley universitaria, de 3 de julio 2014, *Diario Oficial El Peruano*, Año XXXII, N°0709, pp. 527213 a 527233 de 9 de julio de 2014.
Recuperado de
<https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/30220.pdf>
- Lloret-Segura, S. Ferreres-Traver, A., Hernández-Baeza, A., Tomás-Marco, I. (2014). El análisis factorial exploratorio de los ítems: una guía práctica, revisada y actualizada. *Anales de Psicología*, 30(3),1151-1169. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16731690031>
- López, F. (2015). *Calidad de servicios educativos y la satisfacción de estudiantes de Administración de las universidades de la Región Junín*. (Tesis doctoral) Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4158>
- Luque, T. y Del Barrio, S. (2007). *Análisis del valor de las percepciones de los clientes en el diagnóstico estratégico de la universidad*. Ponencia presentada en el International Congress Marketing Trends, 26-27 de enero de 2007.

- Martínez García, J. A. y Martínez Caro, L. M. (2009). ¿Qué es la percepción de la calidad del servicio? Nuevas aportaciones tras el uso de la introspección personal y subjetiva. *Portuguese Journal of Marketing* /, 25, 35–44.
- McDonald, R. P. (1999). *Test theory: A unified treatment*. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Ministerio de Educación del Perú. (2007). Reglamento de la Ley N° 28740. *Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa*. *Diario Oficial El Peruano*. Recuperado de https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/14243/PLAN_14243_2013_Reglamento_SINEACE_Ley_28740.pdf
- Ministerio de Educación del Perú. (2008). *Decreto Legislativo N° 998- MINEDU de 30 de marzo de 2008, para impulsar la mejora de la calidad de la formación docente*. *Diario Oficial El Peruano*. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/104800/_998_-_12-10-2012_04_08_47_-DL-998.pdf
- Ministerio de Educación del Perú. (2008). *Resolución Ministerial N° 0173-2008-ED*. *Diario Oficial El Peruano*. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/147899/_0173-2008-ED_-_15-11-2012_10_09_20_-RM-0173-2008-ED.pdf
- Ministerio de Educación del Perú. (2015). *Decreto Supremo N.° 016-2015- MINEDU de 25 de setiembre de 2015, para la Aprobación de la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria*. *Diario Oficial El Peruano*. Recuperado de <https://elperuano.pe/NormasElperuano/2015/09/26/1292708-1.html>
- Ministerio de Educación del Perú. (2020). *Decreto Supremo N° 012-2020- MINEDU de 31 de agosto de 2020, para la Aprobación de la Política Nacional de Educación Superior y Técnico Productiva*. *Diario Oficial El Peruano*. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1275742/DS%20N%C2%B0%20012-2020-MINEDU%20Normas%20Legales.pdf>

- Mora, C. (2011). La Calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4717/471747525008>
- Morales, V. y Hernández, A. (2004). *Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización*. Recuperado de <https://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>
- Olaskoaga, J., Mendoza-Sepúlveda, C., & Marúm-Espinosa, E. (2017). Concepciones sobre calidad educativa en el profesorado del Sistema de Educación Media Superior de la Universidad de Guadalajara. *Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, 25(81) p.1-23. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.14507/epaa.25.2904>
- Ortega, J. (2015) *Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de Educación Superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico* (Tesis doctoral). Universidad de Salamanca, Salamanca, España. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10366/128480>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Pereira, M. (2014). *Educación Superior universitaria: calidad percibida y satisfacción de los egresados* (Tesis doctoral). Universidad de Coruña, La Coruña, España. Recuperado de <http://hdl.handle.net/2183/12349>
- Pérez, M. (2016). *La Gestión del conocimiento institucional y su relación con la calidad del servicio educativo ofertado por las instituciones educativas públicas* (Tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Pérez, R. (2005). Calidad de la Educación, calidad en la Educación. Hacia su necesaria integración. *Educación XXI*, 8(1)11-33, <https://doi.org/10.5944/educxx1.8.0.341>
- Reyes, Ó., Reyes, M. y Rodríguez, P. (2012). Percepción docente de la calidad del servicio educativo universitario. *Sotavento M.B.A.*, (19), 114-127. Recuperado de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/3345>

- Rodríguez, E. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción estudiantil en estudiantes de una especialidad de Educación Superior, año 2019* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43502>
- Rubinsztein G. (2015). *Modelo multivariante de evolución en el tiempo de la calidad percibida en la Educación Superior* (Tesis doctoral). Universidad Politécnica de Madrid, Madrid, España.
- Rueda, J. y Rueda, R. (2015). *Liderazgo directivo y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de la Red N° 25 – UGEL 01– San Juan de Miraflores, 2014* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6910>.
- Salgado, C. (2018). *Manual de Investigación. Teoría y práctica para hacer la tesis según la investigación cuantitativa*. Lima: Universidad Marcelino Champagnat.
- Sánchez, E. (2018). *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 periodo 2017*. (Tesis doctoral) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2009>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Visión Universitaria.
- Senlle A. y Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Madrid: Díaz de Santos.
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa [SINEACE]. (2016). *Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria*. Lima: SINEACE
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa [SINEACE]. (2017). *Modelo de Acreditación Institucional de Universidades*. Lima: SINEACE
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa [SINEACE]. (2020). *Guía de orientación para el proceso de*

- autoevaluación dirigido a institutos y escuelas de la Educación Superior.*
Lima: SINEACE
- Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario.* AENOR.
Diciembre.
- Skolnik, M. (2018). *Quality assurance in higher education as a political process.*
University of Toronto, Canadá.
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria [SUNEDU].
(2015). *El Modelo de Licenciamiento y su Implementación en el Sistema Universitario Peruano.* Lima: SUNEDU.
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria [SUNEDU].
(2017). *Resolución del Consejo Directivo N° 041-2017-SUNEDU/CD* del 9 de octubre de 2017, que otorga la licencia institucional a la universidad Marcelino Champagnat, para ofrecer el servicio educativo superior universitario. Lima: El Peruano.
- Tapia, V. y Luna, J. (2010). Validación de una prueba de habilidades de pensamiento para alumnos de cuarto y quinto de secundaria y primer año de universidad. *Revista IIPSI.*, 13(2), 17– 59.
- Tello, R. (2015). *Satisfacción estudiantil y calidad educativa en las universidades del consejo regional interuniversitario del centro (CRI-Centro)* (Tesis doctoral). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/279>
- Toro, J. (2012). *Gestión interna de la calidad en las instituciones de Educación Superior.* Santiago de Chile: CINDA, RIL EDITORES.
- Tribunal Constitucional del Perú. *Caso Ley universitaria. Sentencia del tribunal constitucional.* Lima, Perú. 12 de noviembre de 2015.
- Tumino, M. C. y Poitevin, E. R. (2016). Evaluación de la Calidad de Servicio Universitario desde la Percepción de Estudiantes y Docentes: Caso de Estudio. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(2)63-84. Recuperado de <https://revistas.uam.es/reice/article/view/2856>
- Turpo, J. (2014). *Cultura organizacional, imagen institucional y calidad de los servicios educativos según la percepción de los alumnos, padres, docentes y*

- público externo de la Universidad Peruana Unión* (Tesis doctoral).
Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. Recuperado de
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/257>
- UNESCO (1990). *Declaración Mundial sobre Educación Para Todos. Satisfacción de las Necesidades Básicas de Aprendizaje*. Jomtien, Tailandia
- UNESCO (1998). *Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción*. UNESCO- IESALC.
- Universidad Marcelino Champagnat. (2012). *Plan estratégico 2012-2016*. Lima: UMCH.
- Ventura-León, J. L. y Caycho-Rodríguez, T. (2017). El coeficiente Omega: un método alternativo para la estimación de la confiabilidad. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, vol. 15, núm. 1, enero – junio.
- Vera, E. (2017). *Modelo Servqual en la Verificación de la Satisfacción de la Calidad de Servicio Académico Universitario Caso: Escuela de Administración de Empresas UCSM, Arequipa 2017* (Tesis doctoral). Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú. Recuperado de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/6513>
- Woodhouse, D. (2001). *Calidad e Internacionalización en la Educación Superior, col. de la Biblioteca de Educación Superior*, México: ANUIES
- Zeithalm, V. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52, 2-22
- Zeithalm, V.; Berry, L. y Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of services. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2001). *Marketing de Servicios Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México D.F.: Editorial McGraw Hill.
- Zeithaml, V., Bitner, M. y Gremler, D. (2006). *Services Marketing: integrating customer focus across the firm*. Singapore: McGraw Hill.

APÉNDICES

APÉNDICE A SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Surco, 03 de diciembre del 201...

SOLICITO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Sr.

Dr(a).

Presente.-

De mi mayor consideración:

Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo siendo conocedora de su experiencia y trayectoria profesional, le solicito que por favor tenga la amabilidad de validar tres instrumentos que tiene como finalidad conocer la percepción y satisfacción sobre la calidad del servicio educativo que brinda la Universidad desde la mirada de los actores internos: estudiantes, docentes y personal administrativo:

Instrumento sobre prestación del servicio educativo – Estudiantes

Instrumento sobre prestación del servicio educativo – Docentes

Instrumento sobre prestación del servicio educativo – Administrativos

Los tres instrumentos han sido formulados en base al Modelo de Calidad para la Acreditación de Carreras Universitarias (CONEAU, 2009), como parte del proceso de Acreditación, teniendo en consideración la realidad institucional y la especificidad de nuestros procesos, muchos de ellos. Desde el año 2013 se aplica a nivel de pregrado, sin embargo, nunca fue validado.

Le adjunto los siguientes materiales para poder hallar evidencias de la validez de contenido del instrumento que he construido:

Ficha de datos del experto

Ficha de evaluación específica del instrumento

Ficha de evaluación global del instrumento

Tabla de especificaciones

Le agradezco de antemano su valiosa colaboración.

Atentamente,

Mónica Aguirre Garayar

Doctoranda del Doctorado de Ciencias de la Educación

Escuela de Post Grado UMCH

APÉNDICE B
HOJA DE VIDA DE JUECES PARA VALIDACIÓN BASADA EN EL
CONTENIDO

La prueba fue sometida a nueve expertos-especialistas:

1. Doctora Marilia Costa Morosini

Docente de la Pontificia Universidad Católica de Río Grande del Sur (PUCRS) - Brasil

Pós doutorado – Universidade do Texas

Profesora Titular - College of Education Graduate Program PPGEduc-FACED-PUCRS

Es coordinadora de Estudios del Centro de Educación Superior (CEES) y coordinadora de la Red de Investigación de Educación Superior del Sur de Brasil. Realiza investigaciones en internacionalización de la Educación Superior, políticas de Educación Superior, enciclopedia de Educación Superior, Educación docente y métodos de enseñanza.

Coordinadora del Observatorio de Educación de Calidad de la Educación Superior (CAPES / INEP) y la Red UNIVERSITAS vinculada a la Política de Educación Superior.

Tiene experiencia en Fundamentos de Educación, actuando en: Educación Superior, calidad de la Educación Superior, formación docente, internacionalización de la Educación Superior, diversidad y equidad en la Educación Superior.

2. Alejandro Aldape Barrios

Rector de la Universidad marista de México

Licenciado en Educación Básica, Especialidad en Matemáticas y Administración de Empresas.

Experiencia, seis años como presidente de la Confederación Nacional de Escuelas Particulares y del Sistema de Acreditación en Calidad Educativa.

3. Fernando González Alonso

Docente en la Universidad Pontificia De Salamanca (UPSA) en España

Doctor en Educación

Acreditado como Profesor Contratado Doctor y Profesor de Universidad Privada por la Agencia de Calidad ACUCYL. Sus líneas de Investigación son: Educación en Valores, Didáctica y Organización Escolar, Derecho Educativo, Convivencia, Interculturalidad, Mediación, Practicum, Educación y TIC. Dirige y tutoriza Tesis Doctorales, Trabajos de Fin de Master, Trabajos de Fin de Grado, Trabajos de Fin de Estudios y Trabajos de Investigación Tutorizada. Evaluador externo en obras, publicaciones e investigaciones de la Universidad de Salamanca, de la Red Internacional de Investigación en Derecho Educativo (RIIDE), de URI, de la Universidad Marcelino Champagnat (Perú), entre otras y de procesos de Acreditación, Verificación y elaboración de instrumentos en Comisiones de Evaluación de la Calidad en UPSA y con Agencia de Calidad.

4. María Estela Meza Puesto

Maestra en Educación, Doctorante en Educación, Universidad Marista, Ciudad de México.

Encargada del Departamento de mejora continua del Colegio México Bachillerato. Quinta Soledad desde 2005, elaborando instrumentos de investigación y verificación de la calidad educativa.

Integrante del Equipo de Educación del Equipo de Misión acompañando procesos educativos en la Provincia Marista de México Central.

Asesora y verificadora de procesos de calidad, participando como apoyo a la Confederación Nacional de Escuelas Particulares.

5. Montserrat Giménez Hernández

Profesora universitaria y directora del Centro Universitario Cardenal Cisneros (Alcalá de Henares, España)

Doctora en Psicología, la tesis “La Medida de las Fortalezas Psicológicas en Adolescentes (VIA-Youth): relación con Clima Familiar, Psicopatología y Bienestar Psicológico” se centraba en la validación de un instrumento de evaluación para adolescentes. Actualmente imparto docencia en el Grado de Psicología y en el Máster

Oficial de Atención a la Diversidad. Ocupa el cargo de Dirección del Centro Universitario Cardenal Cisneros desde octubre de 2014 y previamente, estuvo ocho años como Subdirectora de Innovación Educativa e Investigación en el mismo Centro. Pertenece a la Comisión de Calidad.

6. Doris Elizabeth Montoya Farro

Docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad Marcelino Champagnat

Licenciatura en Psicología

Doctorado en Educación

Psicóloga colegiada y certificada con 35 años de experiencia profesional. Así también laborando como docente desde 1996 ocupando diversos cargos en las diferentes áreas como Jefe de Calidad, Jefe de Investigación y como Asesora Académica. Actualmente docente de Posgrado en la Universidad Champagnat y la Universidad Nacional Federico Villarreal. Así también experiencia como Evaluadora Externa por SINEACE desde el 2014 a la fecha.

7. Hugo Leonidas Nava Cueto

Docente de Posgrado de universidad Marcelino Champagnat

Ingeniero Pesquero

M Sc. Aquaculture and Fisheries Management

GICES, UMCH, Innóvate Perú

Experiencia en evaluación de calidad - SINEACE

Evaluador externo para programas de estudio de Institutos y Escuelas de Educación Superior desde 2015

Par evaluador en Educación Básica y Técnico Profesional desde 2016

Par evaluador en Programas de Educación Superior Universitaria desde 2016

Experiencia en Consultoría en temas de calidad educativa con ProCalidad

Propuesta del Modelo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

Consultoría internacional conjuntamente con las Dras. María José Lemaitre, María Amelia Palacios y Liz Reisberg. 2015

Elaboración de Guías metodológicas para capacitar consultores en asistencia técnica a instituciones en proceso de acreditación. 2014 con el Grupo de Iniciativas para la Calidad de la Educación

Conducción del equipo de consultores que operacionalizaron y validaron el Modelo de Indicadores propuesto por el CONEACES en 2008-2009.

8. Paul George Munguía Becerra

Comunicador social

Magister en Sociología

Asesor y jefe de prensa e imagen de la Oficina Central de Calidad y Acreditación de la Universidad Mayor de San Marcos.

Corresponsable de la elaboración del Modelo educativo San Marcos, del Modelo de Responsabilidad social Universitaria y la Política de Educación con calidad de San Marcos.

9. Griselda González Garrido

Abogado – Consultora en temas de calidad educativa

Docente universitaria de la Universidad Marcelino Champagnat

Participó como asesora del Grupo de Iniciativas para la Calidad de la Educación Superior, en el proceso de elaboración de la Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE (2005)

Presidió la Comisión que elaboró el Anteproyecto del Reglamento de la Ley del SINEACE (2007)

Es coordinadora de los Programas de Posgrado (Diplomado y Maestría) asociados a la Evaluación y Acreditación de la calidad educativa de la Universidad Marcelino Champagnat (desde 2010)

Ha participado en procesos de evaluación externa con fines de acreditación con el Modelo del SINEACE y otros Modelos de Calidad desde el año 2014.

APÉNDICE C

FICHAS TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS

Ficha técnica del Instrumento 1

Nombre	Instrumento sobre prestación del servicio educativo- Estudiantes
Objetivo	Conocer la percepción y satisfacción sobre la calidad del servicio educativo que brinda la Universidad desde la mirada de los estudiantes.
Variables	Percepción de la calidad del servicio educativo Satisfacción de la calidad del servicio educativo
Dimensiones a evaluar	Gestión de la carrera, Formación profesional, Servicios de apoyo para la formación profesional
Autor	Mónica Aguirre Garayar
Mes y año de Elaboración	2013
Duración del Cuestionario	10 minutos aproximadamente
Alcance	Estudiantes
Validez	De contenido, por criterio de expertos, con medida de la validez por V de Aiken (1.00).
Escala	5: Muy satisfecho / Totalmente de acuerdo 4: Satisfecho / De acuerdo 3: Poco satisfecho / Poco de acuerdo 2: Nada satisfecho / En desacuerdo 1: No conozco el tema

Ficha técnica del Instrumento 2

Nombre	Instrumento sobre prestación del servicio educativo- Docentes
Objetivo	Conocer la percepción y satisfacción sobre la calidad del servicio educativo que brinda la Universidad desde la mirada de los estudiantes.
Variables	Percepción de la calidad del servicio educativo Satisfacción de la calidad del servicio educativo
Dimensiones a evaluar	Gestión de la carrera, Formación profesional, Servicios de apoyo para la formación profesional

Autor	Mónica Aguirre Garayar
Mes y año de Elaboración	2013
Duración del Cuestionario	10 minutos aproximadamente
Alcance	Docentes
Validez	De contenido, por criterio de expertos, con medida de la validez por V de Aiken (.099).
Escala	5: Muy satisfecho / Totalmente de acuerdo 4: Satisfecho / De acuerdo 3: Poco satisfecho / Poco de acuerdo 2: Nada satisfecho / En desacuerdo 1: No conozco el tema

Ficha técnica del Instrumento 3

Nombre	Instrumento sobre prestación del servicio educativo-
Objetivo	Conocer la percepción y satisfacción sobre la calidad del servicio educativo que brinda la Universidad desde la mirada de los estudiantes.
Variables	Percepción de la calidad del servicio educativo Satisfacción de la calidad del servicio educativo
Dimensiones a evaluar	Gestión de la carrera, Formación profesional, Servicios de apoyo para la formación profesional
Autor	Mónica Aguirre Garayar
Mes y año de Elaboración	2013
Duración del Cuestionario	10 minutos aproximadamente
Alcance	Estudiantes
Validez	De contenido, por criterio de expertos, con medida de la validez por V de Aiken (.099).
Escala	5: Muy satisfecho / Totalmente de acuerdo 4: Satisfecho / De acuerdo 3: Poco satisfecho / Poco de acuerdo 2: Nada satisfecho / En desacuerdo 1: No conozco el tema

APÉNDICE D

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participante.

La presente investigación es conducida por Mónica Aguirre Garayar, directora de la Oficina de calidad de la Universidad Marcelino Champagnat. La meta de este estudio es conocer su percepción y el grado de satisfacción sobre la calidad del servicio educativo que brinda la Universidad. Esta encuesta anual se viene aplicando desde el año 2013 con el consentimiento de los participantes. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder una encuesta de 26 preguntas. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación para la mejora de nuestros servicios.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en ella. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Si tienes alguna duda, puedes contactarnos: acreditacion@umch.edu.pe.

Desde ya le agradecemos su participación.

Oficina de calidad universitaria

Acepto participar voluntariamente en esta encuesta, conducida por la Oficina de calidad universitaria de la UMCH. He sido informado(a) de que la meta de este estudio.

Sí No

Me han indicado también que tendré que responder un cuestionario de 26 preguntas, lo cual tomará aproximadamente de 20 minutos.

Reconozco que la información que yo brinde en esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado(a) de que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento y que puedo retirarme de la misma cuando así lo decida, sin que esto genere perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que puedo pedir información sobre esta investigación, para lo cual puedo contactar al correo electrónico: acreditacion@umch.edu.pe.

APÉNDICE E
FORMATO DE INSTRUMENTOS
ESTUDIANTES



Queremos agradecerte que te tomes 10 minutos de tu tiempo para contestar esta encuesta como parte de una investigación conducida por la Oficina de Calidad de la Universidad Marcelino Champagnat. La meta de este estudio es conocer tu percepción y el grado de satisfacción sobre la calidad del servicio educativo que brinda la Universidad. Esta encuesta anual se viene aplicando desde el año 2013 con el consentimiento de los participantes. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación para la mejora de nuestros servicios. Si tienes alguna duda, puedes contactarnos: acreditacion@umch.edu.pe.

Te invitamos a seleccionar la alternativa que consideres más adecuada con la mayor objetividad y sinceridad posible. Ello ayudará en la mejora continua del servicio que ofrecemos.

ESCALA

- 5: Totalmente satisfecho / Totalmente de acuerdo
- 4: Satisfecho / De acuerdo
- 3: Insatisfecho / Poco de acuerdo
- 2: Totalmente Insatisfecho / En desacuerdo
- 1: No conozco el tema

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Oficina de calidad universitaria de la UMCH. He sido informado(a) de que la meta de este estudio.

Editar

- No seleccionada
- (0)1. SI
- (0)2. NO

Gestión de la Carrera

1. La Universidad formula su Plan estratégico con la participación de la comunidad universitaria y de sus grupos de interés para orientar su gestión institucional.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo

- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

2. La Facultad cuenta con un plan operativo que da a conocer permanentemente a docentes, estudiantes y administrativos.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

3. La Universidad tiene implementado un Sistema de Gestión de Calidad para los procesos académicos y administrativos.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

4. La Universidad ofrece un programa de actividades que ayuda a identificarte con la cultura organizacional de la Universidad: es decir, con sus valores y principios.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

5. La Universidad implementa un sistema de información y comunicación eficaz.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo

- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

6. La Universidad cuenta con una gestión de trámites académico – administrativos eficiente y oportuna.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

Formación Profesional

7. Consideras que el Plan de Estudios de tu carrera es pertinente para formar al profesional que la sociedad espera.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

8. Las estrategias de enseñanza-aprendizaje que utilizan tus profesores de la carrera son efectivas porque ayudan a lograr los objetivos planteados en el syllabus.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

9. Las actividades de investigación insertas en el Plan de estudios de tu carrera contribuyen de manera directa a desarrollar las competencias para la investigación de los estudiantes.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo

- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

10. Consideras que se desarrollan, de manera oportuna y acertada, todos los contenidos propuestos en los sílabos.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

11. La UMCH cuenta con actividades extracurriculares para el bienestar de toda la comunidad universitaria.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

12. Estás satisfecho con la formación académica recibida.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

13. Estás satisfecho con el sistema de evaluación del aprendizaje propuesto por la Universidad pues permite el desarrollo de las competencias establecidas en el sílabo.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

14. Estás satisfecho con la propuesta para el desarrollo de proyectos de investigación que propone la Universidad a través del Instituto y del Centro de Investigación.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

15. Estás satisfecho con la Proyección social y con la Extensión que promueve la Universidad pues ayuda a desarrollar en estudiantes y docentes la mística del servicio.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

16. Estás satisfecho con el servicio de tutoría académica que la Universidad ha implementado pues constituye un apoyo para el logro de las metas académicas propuestas

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

17. Estás satisfecho con el asesoramiento y consejo que te brindan los docentes pues te permite absolver consultas y lograr mejor tus metas de aprendizaje.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

Servicios de Apoyo

18. Percibes que la Facultad cuenta con una infraestructura que brinda comodidad, seguridad y el equipamiento necesario para tu actividad académica.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

19. Percibes que la infraestructura de la Facultad se mantiene, renueva y amplía periódicamente de acuerdo a un programa implementado de mantenimiento, renovación y ampliación.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

20. Consideras que la Universidad cuenta con un Repositorio institucional, una Biblioteca virtual y acceso a bases de datos EBSCO que te ayudan en tu tarea académica e investigadora.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

21. Estás satisfecho con la atención que te brindan las personas a cargo de las diversas oficinas de la Universidad.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo

- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

22. Estás satisfecho con el servicio, eficiente y oportuno, de atención médica primaria y tópico que te ofrece la Universidad.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

23. Estás satisfecho con el servicio, eficiente y oportuno, de consejería psicológica que te ofrece la Universidad.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

24. Estás satisfecho con el programa de recreación, deportes y esparcimiento que te ofrece la Universidad en forma oportuna y eficiente.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

25. Estás satisfecho con el servicio, eficiente y oportuno, de asistencia social por casos urgentes que te brinda la Universidad (becas por necesidades económicas, condonaciones, prórrogas, aplazamiento de pago por deudas).

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo

- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

26. Estás satisfecho con el servicio eficiente y oportuno de préstamos de libros en la biblioteca.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

27. Estás satisfecho con la infraestructura informática y con el servicio eficiente y oportuno de plataforma que te brinda la Universidad.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

28. Estás satisfecho con el servicio eficiente y oportuno de cafetería.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

DOCENTES



Queremos agradecerte que te tomes unos minutos de tu tiempo para contestar esta encuesta como parte de una investigación conducida por la Oficina de Calidad de la Universidad Marcelino Champagnat. La meta de este estudio es conocer tu percepción y satisfacción de sobre la calidad del servicio educativo que brinda la Universidad. Esta encuesta anual se viene aplicando desde el año 2013 con el consentimiento de los participantes.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación para la mejora de nuestros servicios. Si tienes alguna duda, puedes contactarnos: acreditacion@umch.edu.pe.

Te invitamos a seleccionar la alternativa que consideres más adecuada con la mayor objetividad y sinceridad posible. Ello ayudará en la mejora continua del servicio que ofrecemos.

ESCALA

5: Totalmente satisfecho / Totalmente de acuerdo

4: Satisfecho / De acuerdo

3: Insatisfecho / Poco de acuerdo

2: Totalmente Insatisfecho / En desacuerdo

1: No conozco el tema

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Oficina de calidad universitaria de la UMCH. He sido informado(a) de que la meta de este estudio.

Editar

No seleccionada

(0)1. SI

(0)2. NO

Gestión de la Carrera

1. La Universidad formula su Plan estratégico con la participación de la comunidad universitaria y de sus grupos de interés para orientar su gestión institucional.

No seleccionada

(5) Totalmente de acuerdo

(4) De acuerdo

(3) Poco de acuerdo

(2) En desacuerdo

- (1) No conozco el tema
2. La Facultad cuenta con un plan operativo que da a conocer permanentemente a docentes, estudiantes y administrativos.
- No seleccionada
 - (5) Totalmente de acuerdo
 - (4) De acuerdo
 - (3) Poco de acuerdo
 - (2) En desacuerdo
 - (1) No conozco el tema
3. La Universidad tiene implementado un Sistema de Gestión de Calidad para los procesos académicos y administrativos.
- No seleccionada
 - (5) Totalmente de acuerdo
 - (4) De acuerdo
 - (3) Poco de acuerdo
 - (2) En desacuerdo
 - (1) No conozco el tema
4. La Universidad difunde su Política de Calidad.
- No seleccionada
 - (5) Totalmente de acuerdo
 - (4) De acuerdo
 - (3) Poco de acuerdo
 - (2) En desacuerdo
 - (1) No conozco el tema
5. La Universidad difunde su Política de Seguridad y Salud en el trabajo.
- No seleccionada
 - (5) Totalmente de acuerdo
 - (4) De acuerdo
 - (3) Poco de acuerdo
 - (2) En desacuerdo
 - (1) No conozco el tema

6. La Universidad difunde el Reglamento de Salud y Seguridad en el trabajo.
- No seleccionada
 - (5) Totalmente de acuerdo
 - (4) De acuerdo
 - (3) Poco de acuerdo
 - (2) En desacuerdo
 - (1) No conozco el tema
7. La Universidad ofrece un programa de actividades que ayuda a identificarte con la cultura organizacional de la Universidad: es decir, con sus valores y principios.
- No seleccionada
 - (5) Totalmente de acuerdo
 - (4) De acuerdo
 - (3) Poco de acuerdo
 - (2) En desacuerdo
 - (1) No conozco el tema
8. La Universidad implementa un sistema de información y comunicación eficaz.
- No seleccionada
 - (5) Totalmente de acuerdo
 - (4) De acuerdo
 - (3) Poco de acuerdo
 - (2) En desacuerdo
 - (1) No conozco el tema
9. La Universidad cuenta con programas de motivación e incentivos para docentes.
- No seleccionada
 - (5) Totalmente de acuerdo
 - (4) De acuerdo
 - (3) Poco de acuerdo
 - (2) En desacuerdo
 - (1) No conozco el tema

Formación Profesional

10. La Facultad en la cual trabajas socializa el Reglamento Docente.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

11. La Facultad en la cual trabajas cuenta con un Reglamento de Estudios.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

12. Percibes que los materiales de aprendizaje-enseñanza que empleas (texto de asignatura, multimedia, plataforma) son adecuados y suficientes.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

13. Percibes que más del 50% de estudiantes cumple con el reglamento de estudios de la Universidad siendo respetuosos de las normas establecidas.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

14. Estás satisfecho con la gestión de la investigación y de la proyección social que realiza la Universidad con estudiantes y docentes.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

15. Estás satisfecho con la forma como se organizan las actividades académicas de apertura del año, graduaciones, celebraciones institucionales del mes de junio en la Universidad.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

16. Estás satisfecho con el sistema de evaluación del aprendizaje propuesto por la Universidad. (Nota obtenida del promedio de 3 notas: promedio de notas de proceso + examen parcial= NOTA 1; notas de proceso después del parcial= NOTA 2 y Examen final= NOTA 3).

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

Servicios De Apoyo

17. Percibes que la Facultad cuenta con una infraestructura que brinda comodidad, seguridad y el equipamiento necesario para tu actividad académica.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo

- (3) Poco de acuerdo
 - (2) En desacuerdo
 - (1) No conozco el tema
18. Percibes que la infraestructura de la Facultad se mantiene, renueva y amplía periódicamente de acuerdo a un programa implementado de mantenimiento, renovación y ampliación.
- No seleccionada
 - (5) Totalmente de acuerdo
 - (4) De acuerdo
 - (3) Poco de acuerdo
 - (2) En desacuerdo
 - (1) No conozco el tema
19. Estás satisfecho con el plan de capacitación y desarrollo docente que la institución implementa.
- No seleccionada
 - (5) Totalmente de acuerdo
 - (4) De acuerdo
 - (3) Poco de acuerdo
 - (2) En desacuerdo
 - (1) No conozco el tema
20. Estás satisfecho con el plan de capacitación y desarrollo docente que la institución implementa.
- No seleccionada
 - (5) Totalmente de acuerdo
 - (4) De acuerdo
 - (3) Poco de acuerdo
 - (2) En desacuerdo
 - (1) No conozco el tema
21. Estás satisfecho con los beneficios que la institución brinda a los docentes que desean seguir estudios de diplomados, maestrías o doctorado en nuestra institución.
- No seleccionada
 - (5) Totalmente de acuerdo
 - (4) De acuerdo
 - (3) Poco de acuerdo

- (2) En desacuerdo
 - (1) No conozco el tema
22. Estás satisfecho con la atención médica primaria y tópico que brinda la Universidad, si hubieses hecho uso de este servicio.
- No seleccionada
 - (5) Totalmente de acuerdo
 - (4) De acuerdo
 - (3) Poco de acuerdo
 - (2) En desacuerdo
 - (1) No conozco el tema
23. Estás satisfecho con la consejería psicológica que brinda la UMCH, si hubieses hecho uso de este servicio.
- No seleccionada
 - (5) Totalmente de acuerdo
 - (4) De acuerdo
 - (3) Poco de acuerdo
 - (2) En desacuerdo
 - (1) No conozco el tema
24. Estás satisfecho con el programa de recreación, deportes y esparcimiento que te ofrece la Universidad, si hubieses hecho uso de este servicio.
- No seleccionada
 - (5) Totalmente de acuerdo
 - (4) De acuerdo
 - (3) Poco de acuerdo
 - (2) En desacuerdo
 - (1) No conozco el tema
25. Estás satisfecho con los servicios que brinda la biblioteca.
- No seleccionada
 - (5) Totalmente de acuerdo
 - (4) De acuerdo
 - (3) Poco de acuerdo
 - (2) En desacuerdo
 - (1) No conozco el tema

26. Estás satisfecho con el servicio de cafetería.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

ADMINISTRATIVOS



Queremos agradecerte que te tomes 10 minutos de tu tiempo para contestar esta encuesta como parte de una investigación conducida por la Oficina de Calidad de la Universidad Marcelino Champagnat. La meta de este estudio es conocer tu percepción y satisfacción de sobre la calidad del servicio educativo que brinda la Universidad. Esta encuesta anual se viene aplicando desde el año 2013 con el consentimiento de los participantes.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación para la mejora de nuestros servicios. Si tienes alguna duda, puedes contactarnos: acreditacion@umch.edu.pe.

Te invitamos a seleccionar la alternativa que consideres más adecuada con la mayor objetividad y sinceridad posible. Ello ayudará en la mejora continua del servicio que ofrecemos.

ESCALA

- 5: Totalmente satisfecho / Totalmente de acuerdo
- 4: Satisfecho / De acuerdo
- 3: Insatisfecho / Poco de acuerdo
- 2: Totalmente Insatisfecho / En desacuerdo
- 1: No conozco el tema

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Oficina de calidad universitaria de la UMCH. He sido informado(a) de que la meta de este estudio.

Editar

- No seleccionada
- (0)1. SI
- (0)2. NO

Gestión de la Carrera

-
27. La Universidad formula su Plan estratégico con la participación de la comunidad universitaria y de sus grupos de interés para orientar su gestión institucional.
- No seleccionada
 - (5) Totalmente de acuerdo
 - (4) De acuerdo
 - (3) Poco de acuerdo

- (2) En desacuerdo
 - (1) No conozco el tema
28. La Facultad cuenta con un plan operativo que da a conocer permanentemente a docentes, estudiantes y administrativos. PCS
- No seleccionada
 - (5) Totalmente de acuerdo
 - (4) De acuerdo
 - (3) Poco de acuerdo
 - (2) En desacuerdo
 - (1) No conozco el tema
29. La Universidad tiene implementado un Sistema de Gestión de Calidad para los procesos académicos y administrativos.
- No seleccionada
 - (5) Totalmente de acuerdo
 - (4) De acuerdo
 - (3) Poco de acuerdo
 - (2) En desacuerdo
 - (1) No conozco el tema
30. La Universidad difunde su Política de Calidad.
- No seleccionada
 - (5) Totalmente de acuerdo
 - (4) De acuerdo
 - (3) Poco de acuerdo
 - (2) En desacuerdo
 - (1) No conozco el tema
31. La Universidad difunde su Política de Seguridad y Salud en el trabajo.
- No seleccionada
 - (5) Totalmente de acuerdo
 - (4) De acuerdo
 - (3) Poco de acuerdo
 - (2) En desacuerdo
 - (1) No conozco el tema

32. La Universidad cuenta con un Reglamento de Salud y Seguridad en el trabajo.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

33. La Universidad ofrece un programa de actividades que ayuda a identificarte con la cultura organizacional de la Universidad: es decir, con sus valores y principios.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

34. La Universidad implementa un sistema de información y comunicación eficaz.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

35. La Universidad cuenta con programas de motivación e incentivos para el personal administrativo.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

36. La Universidad difunde y explica el Reglamento de Trabajo de la institución.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo

- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

37. La Universidad te informa adecuadamente sobre las funciones que espera desarrolles en el área en la cual trabajas.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

Formación Profesional

38. La gestión de trámites académicos-administrativos de la Universidad es eficiente.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

39. El 50% de estudiantes cumple con el Reglamento de Estudios de la Universidad siendo respetuosos de la norma establecida.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

40. Estás satisfecho con la formación profesional que brinda la Universidad de la Universidad.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

Servicios de apoyo

41. Percibes que la Facultad cuenta con una infraestructura que brinda comodidad, seguridad y el equipamiento necesario para la actividad académica.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

42. Percibes que la infraestructura de la Facultad se mantiene, renueva y amplía periódicamente de acuerdo a un programa implementado de mantenimiento, renovación y ampliación.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

43. Estás satisfecho con las actividades festivas, recreativas y de reflexión que promueve la institución.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

44. Estás satisfecho con el plan de capacitaciones que la institución ha implementado para el personal.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

45. Estás satisfecho con que la institución brinde beneficios para los trabajadores y familiares dependientes de los trabajadores en materia de becas y ayudas.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

46. Consideras que la Universidad cuenta con actividades para el bienestar de toda la comunidad.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

47. Estás satisfecho con la atención médica primaria y tópico que brinda la Universidad, si hubieses hecho uso de este servicio.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

48. Estás satisfecho con la consejería psicológica que brinda la UMCH, si hubieses hecho uso de este servicio.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

49. Estás satisfecho con el programa de recreación, deportes y esparcimiento que te ofrece la Universidad, si hubieses hecho uso de este servicio.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

50. Estás satisfecho con el servicio de cafetería.

- No seleccionada
- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Poco de acuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) No conozco el tema

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS