



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Calidad de servicio educativo virtual desde la perspectiva de
los estudiantes de las universidades de Chimbote, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:

Armas Laurencio Leslie Stefany (ORCID: [0000-0001-9382-8584](https://orcid.org/0000-0001-9382-8584))

Marin Quiroz Araceli Estela (ORCID: [0000-0003-0785-5362](https://orcid.org/0000-0003-0785-5362))

ASESOR:

Mgtr. Salazar Llanos, Juan Francisco (ORCID: [0000-0001-8314-2634](https://orcid.org/0000-0001-8314-2634))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

CHIMBOTE – PERÚ
2020

Dedicatoria

A Dios, por regalarme el don de la vida y las fuerzas necesarias para salir adelante, a mis padres por darme la oportunidad de estudiar una carrera profesional, y a mi abuela Francisca Vega Carrillo por cuidar de mí desde el cielo.

Leslie Stefany Armas Laurencio

A Dios, forjador de mi camino, por darme fuerzas y permitirme salir adelante.

A mis padres, por su comprensión, apoyo y sacrificio en todos estos años, por ayudarme a convertirme en la persona que soy.

A mis amigos, quienes, incondicionalmente, compartieron su conocimiento y amistad conmigo, haciendo de mi estadía universitaria años mejores.

Araceli Estela Marin Quiroz

Agradecimiento

A Dios, por su amor, bondad, protección y compañía brindada en todo el proceso.

A nuestros padres, por su dedicación, confianza y valores inculcados; a nuestra familia en general, en el lugar en el que se encuentren, por su apoyo incondicional.

A todos los docentes de la Universidad César Vallejo de Chimbote, que, compartiendo sus conocimientos, influenciaron positivamente en nuestro desarrollo profesional.

Las autoras

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variable y operacionalización.....	10
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5 Procedimientos	13
3.6 Método de análisis de datos.....	13
3.7 Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Confiabilidad del cuestionario aplicado</i>	13
Tabla 2. <i>Análisis de la calidad de servicio de las universidades de Chimbote, 2020</i>	15
Tabla 3. <i>Análisis de la calidad de servicio de cada una de las universidades de Chimbote, 2020</i>	16
Tabla 4. <i>Análisis de la calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles - Chimbote, 2020</i>	17
Tabla 5. <i>Calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles de cada una de las universidades de Chimbote, 2020</i>	18
Tabla 6. <i>Análisis de la calidad de servicio en la dimensión aspectos académicos - Chimbote, 2020</i>	19
Tabla 7. <i>Calidad de servicio en la dimensión aspectos académicos de cada una de las universidades de Chimbote, 2020</i>	20
Tabla 8. <i>Análisis de la calidad de servicio en la dimensión reputación - Chimbote, 2020</i>	21
Tabla 9. <i>Calidad de servicio en la dimensión reputación de cada una de las universidades de Chimbote, 2020</i>	22
Tabla 10. <i>Análisis de la calidad de servicio en la dimensión aspectos no académicos - Chimbote, 2020</i>	23
Tabla 11. <i>Calidad de servicio en la dimensión aspectos no académicos de cada una de las universidades de Chimbote, 2020</i>	24

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. <i>Esquema del diseño de investigación</i>	10
Figura 2. <i>Análisis de la calidad de servicio de las universidades de Chimbote, 2020</i>	15
Figura 3. <i>Análisis de la calidad de servicio de cada una de las universidades de Chimbote, 2020</i>	16
Figura 4. <i>Análisis de la calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles - Chimbote, 2020</i>	17
Figura 5. <i>Calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles de cada una de las universidades de Chimbote, 2020</i>	18
Figura 6. <i>Análisis de la calidad de servicio en la dimensión aspectos académicos - Chimbote, 2020</i>	19
Figura 7. <i>Calidad de servicio en la dimensión aspectos académicos de cada una de las universidades de Chimbote, 2020</i>	20
Figura 8. <i>Análisis de la calidad de servicio en la dimensión reputación - Chimbote, 2020</i>	21
Figura 9. <i>Calidad de servicio en la dimensión reputación de cada una de las universidades de Chimbote, 2020</i>	22
Figura 10. <i>Análisis de la calidad de servicio en la dimensión aspectos no académicos - Chimbote, 2020</i>	23
Figura 11. <i>Análisis de la calidad de servicio en la dimensión aspectos no académicos - Chimbote, 2020</i>	24

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la calidad de servicio educativo virtual desde la perspectiva de los estudiantes de las universidades de Chimbote en el 2020, bajo un método con enfoque mixto y de tipo aplicada, un diseño no experimental y descriptivo de corte transversal. Se sustentó bajo los fundamentos teóricos de Cronin y Taylor (1992) y Abdullah (2006).

La población estuvo conformada por 26 389 alumnos de pregrado regular y una muestra de 364. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario de 20 ítems, con escala de Likert, obteniendo una confiabilidad de Alfa de Cronbach = 0,976; y una guía de entrevista semiestructurada. Los resultados encontrados indicaron que la dimensión “elementos tangibles” fue la mejor calificada, mientras que “aspectos no académicos” obtuvo la calificación más baja; se concluye que la calidad del servicio educativo virtual que brindan las universidades chimbotanas, según la perspectiva de los estudiantes, oscila entre “alto” y “medio”, con un 45% y 41% respectivamente. Finalmente se elaboró una propuesta de mejora para la variable de estudio.

Palabras clave: Calidad, servicio, virtual, perspectiva.

Abstract

The present research aimed to analyze the quality of virtual educational service from the perspective of students from Chimbote universities in 2020, under a method with a mixed and applied approach, a non-experimental and descriptive cross-sectional design. It was based on the theoretical foundations of Cronin and Taylor (1992) and Abdullah (2006).

The population consisted of 26,389 regular undergraduate students and a sample of 364. A 20-item questionnaire was used for data collection, with a Likert scale, obtaining the reliability of Cronbach's Alpha = 0.976; and a semi-structured interview guide. The results found indicated that the dimension "tangible elements" was the best qualified, while "non-academic aspects" obtained the lowest qualification; it is concluded that the quality of the virtual educational service offered by Chimbote universities, according to the students' perspective, ranges between "high" and "medium", with 45% and 41% respectively. Finally, an improvement proposal was developed for the study variable.

Keywords: Quality, service, virtual, perspective.

I. INTRODUCCIÓN

Dada la alta competencia en el mercado y las exigencias del consumidor, la calidad en los servicios se ha tornado un aspecto muy influyente en la decisión de compra del cliente. El sector educativo no ha sido ajeno a esta realidad, siempre fue foco de constantes posibles mejoras respecto al servicio que brinda, especialmente en los centros educativos, ya que contribuye a la formación de profesionales, lo que ha causado que se realicen diferentes evaluaciones para medir su calidad.

Por otro lado, la coyuntura actual, provocada por factores que atentan en primer lugar a la salud de la población, ha desenlazado la toma de un sinnúmero de medidas que han involucrado también al sector educativo, ocasionando que repentinamente se pase de la modalidad presencial a una nueva modalidad virtual, lo que generó muchas reacciones en sus usuarios, reacciones que tuvieron relación directa con la calidad de servicio.

Respecto a la modalidad presencial, en el QS World University Rankings 2020, se dio a conocer que, a nivel mundial, el lugar ocupado por varias universidades privadas peruanas era de 800 hacia abajo. A nivel de América latina, la mayoría de las instituciones peruanas ocuparon un puesto de 61 hacia abajo (Quacquarelli Symonds, 2020). Si bien, este ranking abarcó más que solo calidad de servicio, nos da un panorama desolador respecto al servicio que brindan las universidades a sus estudiantes a nivel nacional.

En los últimos años, en el Perú, en búsqueda de una mejor calidad de servicio educativo, se denegaron la licencia institucional a varias universidades a causa del incumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad. Áncash, no fue ajeno a esta realidad, ya que sus pobladores también presenciaron la denegación de licenciamiento de varias universidades por parte de SUNEDU, cabe recalcar que algunas están aún en carrera para la obtención del licenciamiento o tienen permiso para seguir laborando.

Respecto a la modalidad virtual en la educación superior peruana, la ley N°30220, Artículo 47, estableció que no se puede superar el 50% de créditos del total de la carrera en estudios de pregrado (Ministerio de Educación [MINEDU], 2014). Por otro lado, MINEDU (2014) y la Superintendencia Nacional de

Educación Superior Universitaria (SUNEDU, 2020) son quienes aseguran la supervisión y fiscalización de esta modalidad para una misma obtención de estándares de calidad que en la modalidad de educación presencial. En Áncash, las universidades han brindado sus servicios adecuándose a la nueva realidad; sin embargo, si bien es una nueva modalidad educativa que ahora se emplea de lleno en el Perú, es evidente que a muchas instituciones se les dificultó satisfacer las expectativas de sus usuarios, generando muchas reacciones de disconformidad respecto a su calidad de servicio, herramientas tecnológicas a utilizar, sistema de pensiones, etc.

Teniendo en cuenta lo descrito, esta realidad nos lleva a plantearnos la siguiente interrogante: ¿Cómo es la calidad de servicio educativo virtual desde la perspectiva de los estudiantes de las universidades de Chimbote, 2020?

La investigación tuvo implicaciones prácticas, pues pretendió generar conocimiento sobre la variable en estudio para que de esta manera las instituciones desarrollen estrategias de mejora y los usuarios puedan optar por la mejor opción. Además, ayudó a decidir la factibilidad de pasar de un servicio presencial a uno virtual. Asimismo, esta investigación se realizó dada la escasez de estudios en el sector educativo respecto a una modalidad virtual. Por otro lado, tiene justificación metodológica, ya que se empleó técnicas de investigación como un cuestionario adaptado a la realidad chimbotana.

Finalmente, el objetivo general de esta investigación fue analizar la calidad de servicio educativo virtual desde la perspectiva de los estudiantes en las universidades de Chimbote, 2020 y los objetivos específicos fueron: Identificar la calidad de servicio en la dimensión “elementos tangibles”, identificar la calidad de servicio en la dimensión “aspectos académicos”, identificar la calidad de servicio en la dimensión “reputación”, identificar la calidad de servicio en la dimensión “aspectos no académicos” y elaborar una propuesta de mejora para la variable de estudio.

II. MARCO TEÓRICO

Para la obtención de antecedentes similares a este estudio, se revisó trabajos de investigación, enfatizando en el uso de artículos indexados y estudios realizados para la obtención de grados académicos.

Con el pasar del tiempo se ha ido considerando que el cliente es quien decide si ha recibido o no un servicio de calidad, en base a su percepción y experiencia, la cual puede cambiar rápidamente (Boon et al., 2016; Inquilla et al., 2017; Saltos y Arguellos, 2017;). Es por ello que ofrecer un servicio de calidad es clave en toda organización (Arciniegas y Mejías, 2017), lo que produce que la calidad de servicio tenga varias definiciones, ya que su concepto difiere dependiendo de los individuos, experiencias, necesidades e instituciones (Akhlaghi et al., 2012; Naidu y Shuhada, 2016; Vera, 2018).

El servicio de educación virtual ha nacido como alternativa a la tradicional, pues hoy en día utilizar las TICs para el aprendizaje y conocimiento en ambientes virtuales será el sustento para la creación de modelos de educación modernos (Angay y Gulmez, 2012; Moreno, 2007; Nurmukhametov et al., 2015). Es por ello que se requiere de una formación de docentes a entornos virtuales, pues no todos tienen las mismas experiencias previas (Borgobello et al., 2020).

La calidad del servicio en el sector educativo es importante para satisfacer demandas y poder crear campañas dirigidas a captar nuevos clientes y retenerlos (Akhlaghi et al., 2012; Boon et al., 2016; Munthiu et al., 2014; Zhang et al., 2016). Por ello, los centros de educación superior, dada la alta competencia, se enfrentan por mejorar su calidad a fin de diferenciarse una de otras y ofrecerse como la mejor opción ante sus clientes (Boon et al., 2016; Munthiu et al., 2014; Nojavan et al., 2020).

Para obtener una mayor calidad de servicio y satisfacer las expectativas en el sector educación, es necesario que se fomente una cultura de evaluación (Lee et al., 2019; Martin, 2018; Pérez y López, 2018; Véliz, 2018).

A lo largo del tiempo han existido diversos instrumentos empleados para evaluar la calidad de servicio en las organizaciones de diferentes rubros. Uno de los instrumentos más usados es el SERVQUAL, dan prueba de su uso y validez investigaciones realizadas en universidades de: Turquía, Ecuador, Colombia,

Perú y Malasia; institutos superiores y colegios técnicos de Irán y una institución educativa de Venezuela (Akhlaghi et al., 2012; Duque y Diosa, 2014; Dursun et al., 2013; Inquilla et al., 2017; Nojavan et al., 2020; Saltos y Arguellos, 2017; Zhang et al., 2016).

De igual manera, el instrumento SERVPERF ha tenido acogida en investigaciones realizadas en universidades de: México, España, Rumania, Colombia e Italia (Alvarado et al., 2015; Alvarado et al., 2016; Dos Santos, 2016; Ibarra y Casas, 2014; Pariza e Iatagan, 2015; Quijano et al., 2018; Uzunboylu, 2016).

Existen otros instrumentos menos utilizados, pero no menos importantes, como el E-S-QUAL, empleado por Akinci et al. (2010), con el fin de medir los problemas de calidad y su recuperación del servicio en bancos de Turquía. Así como el modelo HedPERF, usado por Vieira y Depiné (2016), en una investigación sobre la percepción de la calidad en una Institución de Enseñanza Superior en Brasil y por Wan et al. (2016), para examinar la relación existente entre calidad del servicio, satisfacción emocional e intenciones de comportamiento favorable en la experiencia de servicio de educación superior en Malasia. Asimismo, SERVQUALing, empleado por Arciniegas y Mejías (2017), en un estudio realizado en una universidad de Colombia, para analizar la calidad del servicio percibido de sus usuarios y por Márquez y Mejía (2013), en un estudio realizado en Venezuela con el objetivo de conocer la percepción que tienen los estudiantes respecto a la calidad del servicio ofrecido por el Departamento de Ingeniería Industrial de la UNET.

Investigaciones han demostrado que un servicio educativo confiable y una reputación de investigación adecuada son características principales que influyen en la forma en la que los usuarios perciben la calidad universitaria (Naidu y Shuhada, 2016; Pariza e Iatagan, 2015; Zhang et al., 2016). Así como la capacidad y conocimiento poseído por el personal docente (Alvarado et al., 2015; Damirchili y Tajari, 2011); o la eficiencia, disponibilidad del sistema y cumplimiento (Akinci et al., 2010), también, un buen plan de estudios (Hernández, 2019) y la infraestructura y trato respetuoso por parte de los tutores (Surdez et al., 2018). Lo mismo sucede con el apoyo y la calidad educativa (Da

Silva et al., 2013); y el clima organizacional de la institución (Sotelo y Figueroa, 2017).

Cabe recalcar, que los equipos e instalaciones son aspectos que no se deben descuidar (Dos Santos, 2016). Además, saber que la imagen institucional depende de su calidad y de la cultura organizacional (Turpo y Jaimes, 2017). Y que, la capacidad que tienen las instituciones para brindar servicios rápidos son aspectos que se están dejando de atender (Akhlaghi et al., 2012; Nojavan et al., 2020).

En la indagación de investigaciones halladas, se encontraron resultados positivos calificando la calidad del servicio educativo como alta (Palominos et al., 2016); mientras que de satisfactoria y aceptable en otros estudios (Alvarado et al., 2016; Cervantes et al., 2017; Ibarra y Casas, 2014; Saltos y Arguello, 2017; Vera, 2018). A comparación de Dursun et al. (2013) quienes en su investigación encontraron resultados negativos, estando las percepciones por debajo de las expectativas de los estudiantes.

Fue recién hace algunas décadas que se prestó atención al hecho de ofrecer calidad en un servicio, situación que promovió que estudios sobre esta problemática empiecen su apogeo, y fue así, que en la década de los 70s y 90s se dio inicio a las principales propuestas teóricas para medir la calidad de los servicios. Los modelos teóricos han sido creados o modificados a través de los años; pero solo algunos han logrado obtener gran relevancia en la literatura y práctica.

El modelo de Grönroos (1984), en base a tres compuestos evalúa la calidad del servicio: “la calidad técnica” trata sobre la representación que tiene el servicio para el usuario, “la calidad funcional”, la cual hace referencia a cómo el usuario recibió el servicio; y finalmente la imagen corporativa, representada por cómo la empresa ha sido percibida por el usuario al final del servicio. Se destaca que un buen nivel de calidad está influenciado por las tres dimensiones.

Por otro lado, Parasuraman et al. (1988) con el modelo de evaluación SERVQUAL, en el que comparan las expectativas y percepciones basadas en cinco dimensiones: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, empatía y capacidad de respuesta. Relacionado a ello, existen brechas: la primera es la

diferencia entre lo que los clientes esperan y lo que la empresa percibe de ello, la segunda, es la diferencia entre lo que la empresa ha percibido y las especificaciones de calidad que debe tener el servicio, la tercera brecha es la diferencia entre las especificaciones de calidad y el servicio entregado al usuario, la cuarta se basa en la diferencia entre el servicio real y lo que se comunicó que sería dicho servicio, y la quinta, es la diferencia entre las expectativas que el cliente tiene y la percepción del servicio real.

Años más tarde, Cronin y Taylor (1992) desarrollaron el modelo SERVPERF debido a que consideraron que el instrumento SERVQUAL no era apropiado para evaluar la calidad de servicio; es por eso que recomendaron un modelo con poder explicativo y validez basado en el desempeño de los servicios, este modelo utiliza una escala con las mismas categorías que SERVQUAL, diferenciándose en que este mide solo las percepciones sobre el desempeño del servicio recibido.

Otro modelo de calidad de servicio es el Es-QUAL, uno de los modelos más recientes de Parasuraman et al. (2005), este fue desarrollado con el fin de medir la calidad del servicio de los sitios web y fue dividido en dos partes denominadas ES-QUAL y E-RecS-Qual. La primera, que involucra al proceso exacto en el que se brinda el servicio, está constituida por cuatro dimensiones: eficiencia, disponibilidad del sistema, cumplimiento y privacidad. La segunda se inclina al servicio post venta y está conformada por: la capacidad de respuesta, compensación y de contacto.

Después, se propuso el modelo EDUQUAL, elaborado por Mahapatra y Khan (2007), el cual fue adaptado al sector educativo para poder medir las percepciones y expectativas de usuarios en instituciones de educación técnica acerca del servicio recibido, las dimensiones empleadas son: los resultados del aprendizaje, sensibilidad, facilidades físicas, desarrollo de personalidad y académica.

Finalmente, el modelo HEdPERF, el cual fue desarrollado por Abdullah (2006), está adaptado para medir la calidad del servicio en educación superior, sin embargo, su peculiar característica es que este solo mide las percepciones de

los usuarios en base a seis dimensiones: aspectos no académicos, reputación, aspectos académicos, acceso, comprensión y problemas del programa.

Cabe mencionar, que, a partir de los modelos anteriormente mencionados, se desencadenó la creación de muchos otros menos utilizados y adaptados a realidades muy ajenas a la de esta investigación.

Para una mejor comprensión del tema de la presente investigación, se conceptualizó la variable en estudio, donde según Deming, se sostiene que “calidad” es una interpretación medible basada en las necesidades y deseos de los usuarios, útiles para la creación de bienes y/o servicios de acuerdo a las expectativas del cliente. Además, según Crosby, desde un enfoque de calidad como una estrategia competitiva, sostiene que calidad involucra cumplir requisitos, prevenir errores, descartar defectos y la medición de la misma, mientras que Dale, Wiele e Iwaarden, desde un enfoque de calidad hacia la excelencia, sostiene que la calidad es obedecer las estipulaciones solicitadas por los usuarios al momento de solicitar un bien o servicio. (Duque y Diosa, 2014)

“Servicio”, es el trabajo o esfuerzo hecho por una persona en favor de otra a cambio de una remuneración (Tigani, 2006). Los servicios se destacan por sus peculiares características: intangibilidad, ya que el servicio por naturaleza es abstracto; heterogeneidad, dado que estos pueden variar de acuerdo al cliente, día, proveedor; inseparabilidad, puesto que son producidos y consumidos al mismo tiempo; y perecederos, debido a la imposibilidad de conservarlos y almacenarlos (Bateson y Hoffman, 2011).

Cronin y Taylor (1992) afirman que la definición de “calidad de servicio” alude a la percepción que tiene el usuario respecto al desempeño de un servicio; mientras Abdullah (2006) sostiene que es la percepción que tiene el estudiante respecto a aspectos del entorno del servicio total experimentado; por otro lado, MINEDU establece que para asegurar la calidad en la educación universitaria debe existir una óptima organización de todos los actores involucrados en la educación superior universitaria (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa [SINEACE], 2016).

Debido a la coyuntura actual, SUNEDU (2020) dispuso criterios para evaluar la calidad de la educación en una modalidad virtual, los cuales instigan a la

universidad definir la información y actividades académicas de las asignaturas adaptadas a esta modalidad, y el acompañamiento y seguimiento de estas, contar con TICs que aseguren el soporte y conectividad efectiva y continua, facilitar recursos tecnológicos necesarios , además adaptar las evaluaciones con el fin de evitar plagio y fraude, reprogramar o recuperar clases imposibles de ejecutarse en esta modalidad y finalmente adoptar medidas para reducir las desigualdades de conectividad facilitando medios no presenciales alternativos.

El estudio de las teorías anteriormente mencionadas sirvió como base para la elección de la teoría a usar en esta investigación. Debido a que los modelos en su mayoría fueron aplicables para un servicio en modalidad presencial, utilizamos los modelos SERVPERF y HEDPERF adaptado al contexto de la investigación, pues nos permitió analizar la percepción que los estudiantes tuvieron respecto a la calidad del servicio recibido, a su vez, el tiempo empleado en el desarrollo de la encuesta fue corto y la interpretación y análisis de los resultados fueron más específicos.

El modelo SERVPERF (Service Performance), desarrollado por Cronin y Taylor (1992) está basado en el desempeño de los servicios, este modelo utiliza una escala con las mismas categorías que SERVQUAL, diferenciándose en que este mide solo las percepciones sobre el desempeño del servicio recibido. Estas dimensiones son: “fiabilidad” mide la habilidad que se tiene para realizar fiable y cuidadosamente el servicio que se promete, “seguridad” mide la credibilidad, conocimiento y atención de los empleados, “elementos tangibles” mide la apariencia física de las instalaciones, equipos y materiales de comunicación, “empatía” mide la atención que las empresas ofrecen a sus clientes y “capacidad de respuesta” mide la disposición para inspirar confianza por parte de los colaboradores.

Por otro lado, el modelo HEdPERF (Higher Education Performance only), desarrollado por Abdullah (2006) está compuesto por seis dimensiones: “aspectos no académicos”, este consiste en los aspectos fundamentales para el cumplimiento de los deberes por parte de los alumnos y la relación con el personal no académico; la dimensión “aspectos académicos”, incluye actividades que se vinculan netamente con el personal académico; “reputación” este enfatiza en elementos importantes para la proyección de una imagen

profesional por parte de la institución, “acceso” este es referido a la facilidad de contacto entre el alumno y la institución, “problemas de programa” este consiste en ofrecer programas académicos con una estructura adecuada y “comprensión” relacionada con la comprensión de las necesidades de los usuarios.

Debido a que la presente investigación analizó la calidad de servicio que las universidades chimbotanas brindaron mediante la modalidad virtual, se optó por utilizar solo la dimensión “elementos tangibles” del modelo SERVPERF, mientras que del modelo HEDPERF se excluyó dimensiones que no presentaron afinidad con el tema en estudio como “acceso”, “problemas de programa” y “comprensión”.

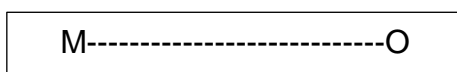
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El enfoque del estudio fue mixto, porque combinó los métodos cuantitativo y cualitativo. Por otro lado, la investigación correspondió al tipo aplicada, debido a que el estudio buscó resolver un problema práctico (Hernández et al., 2014).

Figura 1

Esquema del diseño de investigación.



Donde:

M= Muestra

O= Observación de la variable “calidad del servicio”

Nota. La figura muestra el diseño utilizado en la investigación, 2020. Fuente: Metodología de la investigación (2014).

El diseño fue no experimental debido a que no hubo manipulación de la variable y se observaron los sucesos tal como se desarrollaron. Además, descriptivo porque se especificó las características importantes de lo que se analizó; y de corte transversal, dado que los datos fueron recolectados en un tiempo único y determinado (Hernández et al., 2014).

3.2 Variable y operacionalización

Variable de estudio: Calidad de servicio

Definición conceptual:

La calidad de servicio es la percepción que tiene el usuario acerca del nivel de desempeño de un servicio (Cronin y Taylor, 1992).

Es la percepción que tiene el estudiante respecto a aspectos del entorno de servicio total experimentado (Abdullah, 2006).

Definición operacional: Las percepciones se midieron a partir de las dimensiones: Elementos tangibles, aspectos académicos, reputación y aspectos no académicos.

Indicadores: Los indicadores fueron agrupados de acuerdo a su dimensión correspondiente.

En la dimensión “elementos tangibles” se ubicaron los indicadores aspecto visual de herramientas, modernidad, confianza, apariencia de materiales; en la dimensión “aspectos académicos”, conocimiento profesional, experiencia académica, capacidad comunicativa, actitud, retroalimentación, interés en la resolución de problemas; en la dimensión “reputación”, imagen institucional, cumplimiento de estándares, compromiso social, programas de estudio; en la dimensión “aspectos no académicos”, tiempo programado, capacidad comunicativa, conocimiento de procesos, actitud, disposición para aclarar dudas y horarios convenientes.

Escala de medición: es ordinal, ya que se mostró la existencia de varias categorías, las cuales mantuvieron un orden jerárquico de menor a mayor (Hernández et al., 2014).

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Considerando a la población como un grupo de individuos con especificaciones similares (Hernández et al., 2014) la de este estudio estuvo compuesta por 26 389 alumnos de pregrado regular de las diferentes universidades de Chimbote, obteniendo la base de datos de los portales de transparencia de las universidades correspondientes (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, 2019; Universidad César Vallejo, 2020; Universidad Nacional del Santa, 2019; Universidad San Pedro, 2019; Universidad Tecnológica del Perú, 2020).

Haciendo uso de los criterios de inclusión, se consideraron alumnos de pregrado regular de las universidades en estudio mencionadas anteriormente.

Por otro lado, en los criterios de exclusión no se consideraron a los alumnos de pregrado de formación para adultos y alumnos de posgrado de las universidades en estudio.

La muestra es un grupo más reducido perteneciente a la población, con características similares (Hernández et al., 2014).

A su vez, la técnica de muestreo fue probabilística estratificada ya que la población fue dividida en segmentos, teniendo todos los individuos la misma

posibilidad de conformarla (Hernández et al., 2014). Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula de cálculo de proporciones con población finita, con una probabilidad de éxito del 60% y fracaso de 40% (estimados de la prueba piloto), con un nivel de confiabilidad del 95%, y un error de estimación del 5%, siendo un total de estudiantes 364 (ver anexo D).

Referente a la entrevista, se aplicó a dos estudiantes de cada universidad en estudio, dando un total de diez entrevistados.

La unidad de análisis fue cada uno de los estudiantes de pregrado regular de las universidades en estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta y la entrevista son técnicas usadas para la recolección de datos y se aplican a un grupo representativo para detectar opiniones. Por otro lado, el cuestionario es un instrumento conformado por preguntas, además debe ser validado y confiable (Hernández et al., 2014).

Las técnicas usadas fueron la encuesta y la entrevista, además, los instrumentos fueron un cuestionario y una guía de entrevista semiestructurada; siendo el primero una adaptación de los modelos SERVPERF y HEDPERF en el que se consideraron 20 ítems repartidos en 4 dimensiones relacionadas a la variable en estudio. Este se midió mediante la escala de Likert, la cual constó con una escala valorativa de cinco niveles: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5) (ver anexo B).

La validez hace alusión al nivel de certeza o autenticidad que tiene un instrumento para medir una variable de manera objetiva (Hernández et al., 2014).

Para validar el instrumento de medición se sometió a juicio de expertos, quienes fueron los temáticos: Canchari Preciado Miguel Ángel, Chacón Arenas Edinson Miguel y Diogo Reбата Pierre Filipe; y el metodólogo Calderón Yarlequé Luis Alberto (ver anexo F).

La confiabilidad se determina en el grado en el que la repetición de la aplicación de un instrumento a una misma unidad de estudio produce resultados iguales o parecidos. (Hernández et al., 2014).

Para la confiabilidad del instrumento de medición para la variable en estudio se aplicó una prueba piloto a una muestra diferente a las instituciones en estudio, pero con características similares y se empleó el estadístico Alpha de Cronbach.

Tabla 1

Confiabilidad del cuestionario aplicado

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	20

Nota. Datos obtenidos de la prueba piloto (2020).

3.5 Procedimientos

El procedimiento que se llevó a cabo, en primer lugar, fue la adaptación del instrumento, que para la investigación fue un cuestionario. Seguidamente, se aplicó el cuestionario a los estudiantes de las distintas universidades de Chimbote en estudio mediante Google Forms, cuya información recolectada fue procesada y organizada en tablas y figuras. Además, se aplicó una entrevista adaptada a un grupo pequeño de estudiantes que permitió profundizar en el tema de estudio y obtener información más detallada.

Por último, la información adquirida se analizó a fin de cumplir los objetivos propuestos.

3.6 Método de análisis de datos

Se realizó un análisis de datos descriptivo por dimensiones, el cual se basó en describir aspectos importantes de la información existente; además, permitió la realización de tablas, figuras y gráficos para una correcta interpretación de resultados.

La recolección y el procesamiento de datos se presentaron de manera anónima.

3.7 Aspectos éticos

La ética es un aspecto importante que garantiza la seguridad de los informantes, manteniendo la identidad de los participantes del estudio en confidencialidad, también de respetar la autoría de los investigadores consultados y citados en

trabajo. Asimismo, es importante recalcar que la elaboración de este trabajo presentó veracidad en los datos recogidos por el instrumento.

El cumplimiento se rigió al Código de Ética de la Universidad Cesar Vallejo en sus artículos 15, 16 y 17, en los que señala el respeto a los participantes, la no coacción de los mismos y veracidad en la recolección y presentación de datos, mostrando profesionalismo y responsabilidad en las actividades científicas.

IV. RESULTADOS

Objetivo general: Analizar la calidad de servicio educativo virtual desde la perspectiva de los estudiantes en las universidades de Chimbote, 2020.

Tabla 2

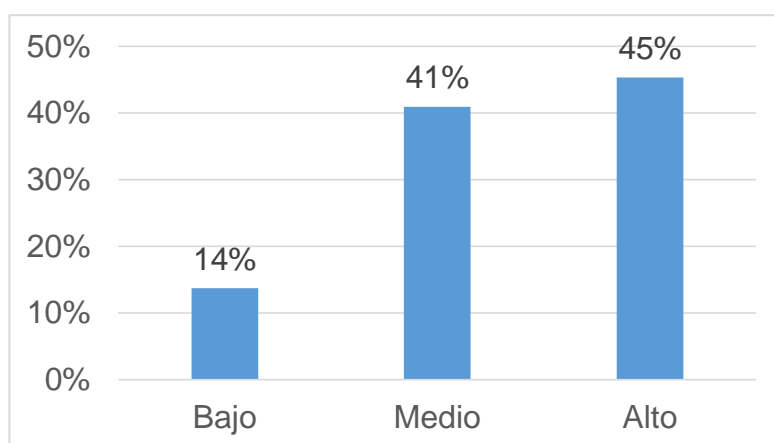
Análisis de la calidad de servicio de las universidades de Chimbote, 2020

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	50	14%
Medio	149	41%
Alto	165	45%
Total	364	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a estudiantes de las universidades de Chimbote (2020).

Figura 2

Análisis de la calidad de servicio de las universidades de Chimbote, 2020.



Nota. La figura muestra las cifras del análisis de la calidad de servicio de las universidades de Chimbote, 2020. Fuente: Tabla 2 (2020).

En la figura 2 se muestra que el 45% de los estudiantes percibieron como alta la calidad de servicio de las universidades de Chimbote, lo cual significa que las universidades en estudio tienen un desempeño óptimo en todos los aspectos involucrados en el servicio total experimentado; así mismo el 41% considera que las universidades tienen un nivel medio, mientras que el 14% indicó que tienen un nivel bajo.

Tabla 3

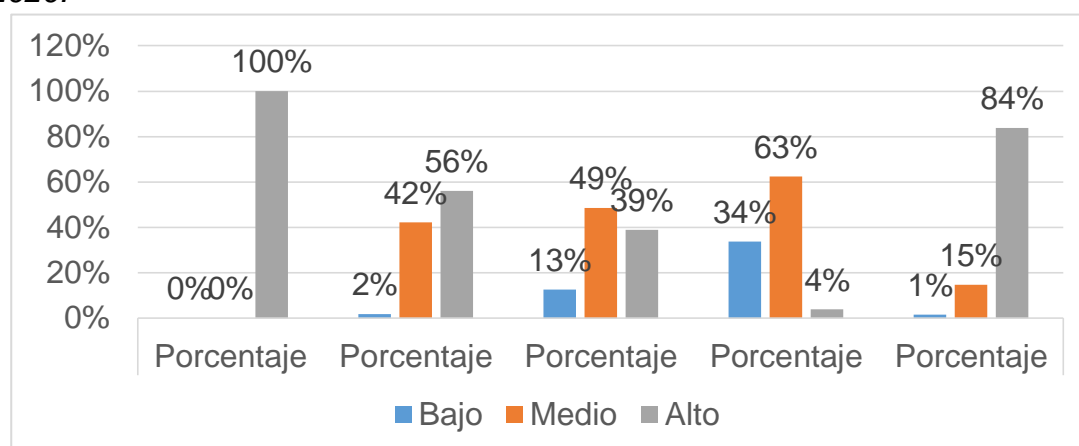
Análisis de la calidad de servicio de cada una de las universidades de Chimbote, 2020

	UTP		UNS		ULADECH		USP		UCV	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Bajo	0	0	1	2	13	13	35	34	1	1
Medio	0	0	24	42	50	49	65	63	10	15
Alto	32	100	32	56	40	39	4	4	57	84
Total	32	100	57	100	103	100	104	100	68	100

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a estudiantes de las universidades de Chimbote (2020).

Figura 3

Análisis de la calidad de servicio de cada una de las universidades de Chimbote, 2020.



Nota. La figura muestra las cifras del análisis de la calidad de servicio de las universidades de Chimbote, 2020. Fuente: Tabla 3 (2020).

En la figura 3 muestra que los usuarios percibieron que las universidades UTP y UCV tienen una alta calidad de servicio, evidenciando un desempeño óptimo en sus herramientas tecnológicas, aspectos académicos y no académicos, y reputación; por otro lado, la mayoría de los estudiantes de la UNS perciben que su universidad brinda una calidad de servicio aceptable, mientras que las universidades con mayores deficiencias en los aspectos involucrados en el servicio total experimentado respecto a la calidad de servicio fueron ULADECH y USP.

Objetivo específico 1: Identificar la calidad de servicio en la dimensión “elementos tangibles”.

Tabla 4

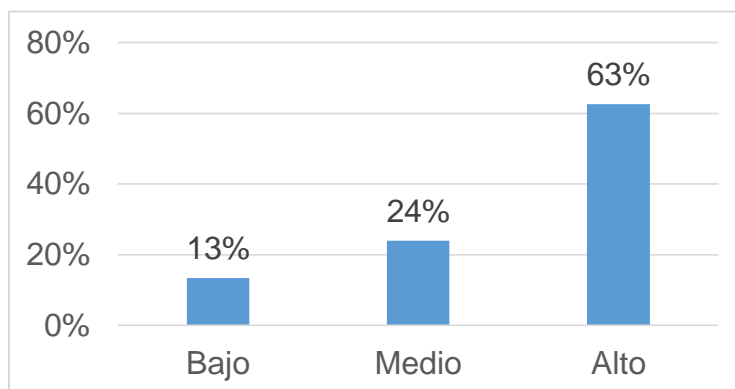
*Análisis de la calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles -
Chimbote, 2020*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	49	13%
Medio	87	24%
Alto	228	63%
Total	364	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a estudiantes de las universidades de Chimbote (2020).

Figura 4

*Análisis de la calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles -
Chimbote, 2020.*



Nota. La figura muestra las cifras del análisis de la calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles de las universidades de Chimbote, 2020. Fuente: Tabla 4 (2020).

En la figura 4 se muestra que el 63% de los estudiantes consideraron que las herramientas tecnológicas y recursos materiales utilizados por las universidades en estudio son altamente atractivos, modernos y confiables, asimismo el 24% de estudiantes considera que estos no cumplen con todas las características, sin embargo, sí son aceptables, mientras que el 13% indicó que las herramientas y recursos no cumplen ninguna de las características y son deficientes.

Tabla 5

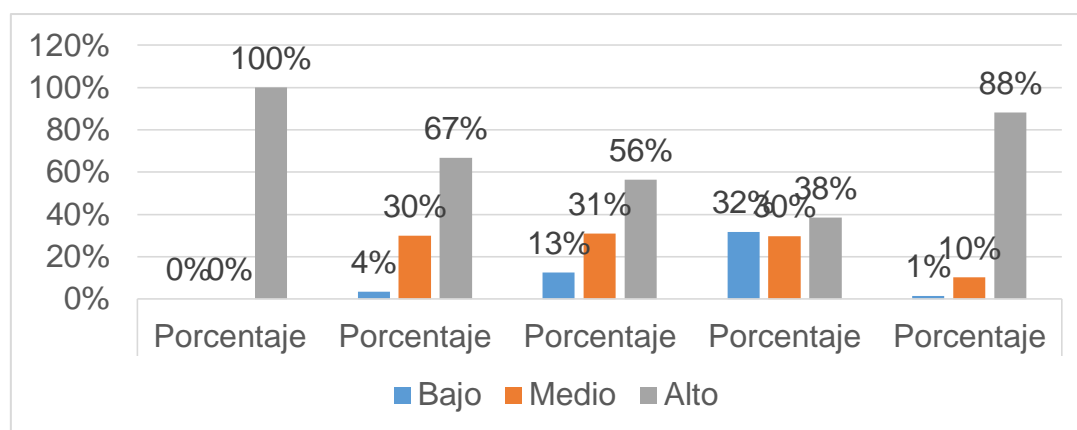
Análisis de la calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles de cada una de las universidades de Chimbote, 2020

	UTP		UNS		ULADECH		USP		UCV	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Bajo	0	0	2	4	13	13	33	32	1	1
Medio	0	0	17	30	32	31	31	30	7	10
Alto	32	100	38	67	58	56	40	38	60	88
Total	32	100	57	100	103	100	104	100	68	100

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a estudiantes de las universidades de Chimbote (2020).

Figura 5

Análisis de la calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles de cada una de las universidades de Chimbote, 2020.



Nota. La figura muestra las cifras del análisis de la calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles de cada una de las universidades de Chimbote, 2020. Fuente: Tabla 5 (2020).

En la figura 5 se muestra que más de la mitad de los usuarios de las universidades UTP, UCV, UNS Y ULADECH percibieron que las herramientas tecnológicas y los recursos materiales de sus universidades son altamente atractivos, modernos y confiables, mientras que los usuarios de la universidad USP percibieron que dichos aspectos no son tan modernos, atractivos y confiables.

Objetivo específico 2: Identificar la calidad de servicio en la dimensión “aspectos académicos”.

Tabla 6

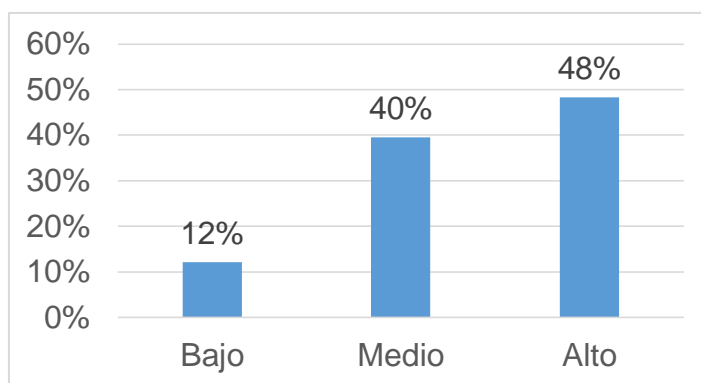
*Análisis de la calidad de servicio en la dimensión aspectos académicos -
Chimbote, 2020*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	44	12%
Medio	144	40%
Alto	176	48%
Total	364	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a estudiantes de las universidades de Chimbote (2020).

Figura 6

*Análisis de la calidad de servicio en la dimensión aspectos académicos -
Chimbote, 2020.*



Nota. La figura muestra las cifras del análisis de la calidad de servicio en la dimensión aspectos académicos de las universidades de Chimbote, 2020. Fuente: Tabla 6 (2020).

En la figura 6 se muestra que el 48% de los estudiantes percibieron que el personal académico cumple de manera óptima con sus responsabilidades en clases, además el 40% sostiene que los docentes cumplen sus responsabilidades, pero con ciertas deficiencias, mientras que el 12% de estudiantes indicó que los docentes presentan bajo conocimiento profesional, capacidades comunicativas, experiencia, actitud, además no realizan una correcta retroalimentación.

Tabla 7

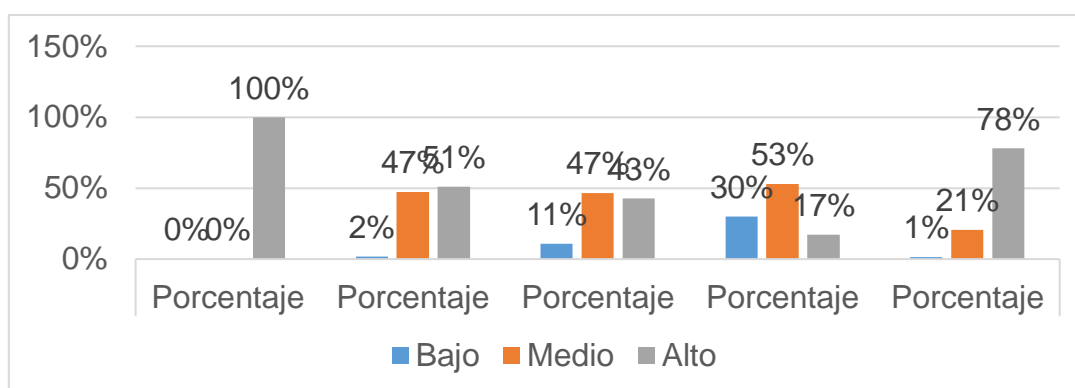
Análisis de la calidad de servicio en la dimensión aspectos académicos de cada una de las universidades de Chimbote, 2020

	UTP		UNS		ULADECH		USP		UCV	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Bajo	0	0	1	2	11	11	31	30	1	1
Medio	0	0	27	47	48	47	55	53	14	21
Alto	32	100	29	51	44	43	18	17	53	78
Total	32	100	57	100	103	100	104	100	68	100

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a estudiantes de las universidades de Chimbote (2020).

Figura 7

Análisis de la calidad de servicio en la dimensión aspectos académicos de cada una de las universidades de Chimbote, 2020.



Nota. La figura muestra las cifras del análisis de la calidad de servicio en la dimensión aspectos académicos de cada una de las universidades de Chimbote, 2020. Fuente: Tabla 7 (2020).

En la figura 7 se evidencia que los usuarios de las universidades UTP, UNS y UCV percibieron que las responsabilidades exclusivas de los académicos tales como su conocimiento, experiencia, actitud, retroalimentación, interés y comunicación son cumplidas de manera óptima, mientras que en las universidades ULADECH y USP los usuarios percibieron que dichas responsabilidades son cumplidas de manera aceptable.

Objetivo específico 3: Identificar la calidad de servicio en la dimensión “reputación”.

Tabla 8

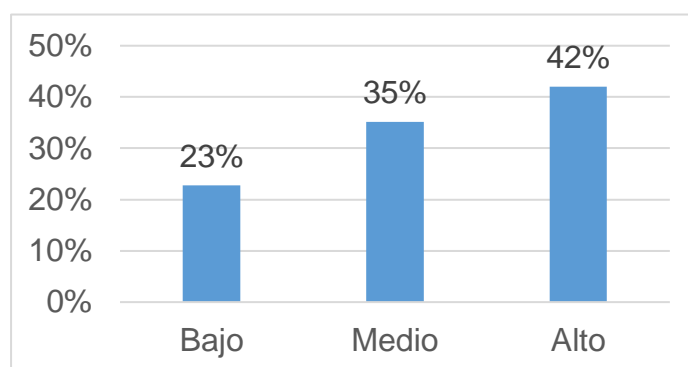
Análisis de la calidad de servicio en la dimensión reputación - Chimbote, 2020

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	83	23%
Medio	128	35%
Alto	153	42%
Total	364	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a estudiantes de las universidades de Chimbote (2020).

Figura 8

Análisis de la calidad de servicio en la dimensión reputación - Chimbote, 2020.



Nota. La figura muestra las cifras del análisis de la calidad de servicio en la dimensión reputación de las universidades de Chimbote, 2020. Fuente: Tabla 8 (2020).

En la figura 8 se muestra que el 42% de los estudiantes percibieron la imagen institucional, los programas de estudio, el cumplimiento de estándares y el compromiso social brindados por las universidades son óptimos, por otro lado, el 36% considera que sus universidades no tienen una reputación adecuada, mientras que el 23% señaló que su centro universitario tiene una pésima reputación.

Tabla 9

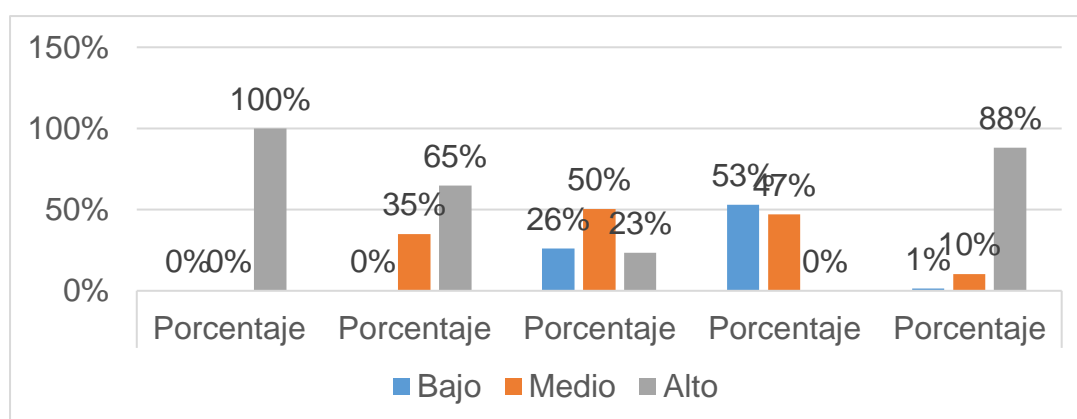
Análisis de la calidad de servicio en la dimensión reputación de cada una de las universidades de Chimbote, 2020

	UTP		UNS		ULADECH		USP		UCV	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Bajo	0	0	0	0	27	26	55	53	1	1
Medio	0	0	20	35	52	50	49	47	7	10
Alto	32	100	37	65	24	23	0	0	60	88
Total	32	100	57	100	103	100	104	100	68	100

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a estudiantes de las universidades de Chimbote (2020).

Figura 9

Análisis de la calidad de servicio en la dimensión reputación de cada una de las universidades de Chimbote, 2020.



Nota. La figura muestra las cifras del análisis de la calidad de servicio en la dimensión reputación es de cada una de las universidades de Chimbote, 2020.

Fuente: Tabla 9 (2020).

En la figura 9 se observa que la mayoría de los usuarios de las universidades UTP, UCV y UNS perciben que la imagen institucional, programa de estudios, cumplimientos de estándares y compromiso social de sus centros educativos son óptimos, por otro lado, los usuarios de las ULADECH perciben que la reputación de su universidad no es la óptima, pero tampoco es deficiente, mientras que los usuarios de la universidad USP consideran que la reputación de su centro universitario sí es deficiente.

Objetivo específico 4: Identificar la calidad de servicio en la dimensión “aspectos no académicos”.

Tabla 10

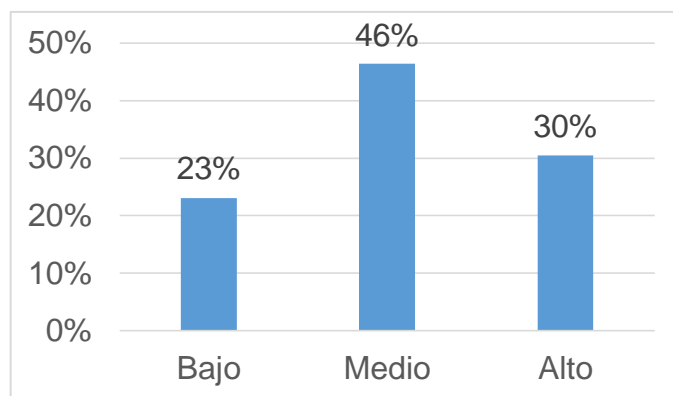
Análisis de la calidad de servicio en la dimensión aspectos no académicos - Chimbote, 2020

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	84	23%
Medio	169	46%
Alto	111	30%
Total	364	100%

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a estudiantes de las universidades de Chimbote (2020).

Figura 10

Análisis de la calidad de servicio en la dimensión aspectos no académicos - Chimbote, 2020.



Nota. La figura muestra las cifras del análisis de la calidad de servicio en la dimensión aspectos no académicos de las universidades de Chimbote, 2020. Fuente: Tabla 10 (2020).

En la figura 10 se muestra que el 46% de los estudiantes percibieron que la capacidad comunicativa, actitud, conocimiento de procesos, disposición y horarios del personal administrativo es aceptable, así mismo que el 30% consideró que dicho personal es competente ya que brinda un servicio óptimo, por otro lado, el 23% de los estudiantes indicó que el personal administrativo cumple de manera deficiente sus requerimientos.

Tabla 11

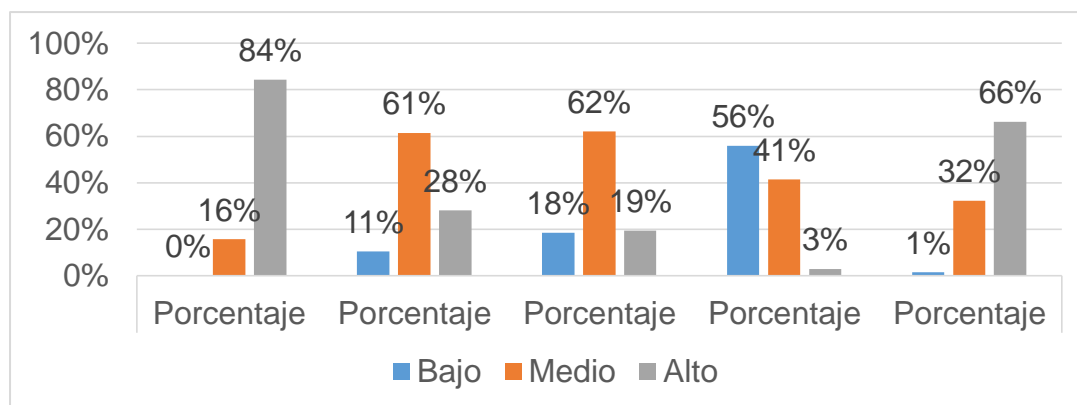
Análisis de la calidad de servicio en la dimensión aspectos no académicos de cada una de las universidades de Chimbote, 2020

	UTP		UNS		ULADECH		USP		UCV	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Bajo	0	0	6	11	19	18	58	56	1	1
Medio	5	16	35	61	64	62	43	41	22	32
Alto	27	84	16	28	20	19	3	3	45	66
Total	32	100%	57	100	103	100	104	100	68	100

Nota. Datos tomados de la encuesta aplicada a estudiantes de las universidades de Chimbote (2020).

Figura 11

Análisis de la calidad de servicio en la dimensión aspectos no académicos de cada una de las universidades de Chimbote, 2020.



Nota. La figura muestra las cifras del análisis de la calidad de servicio en la dimensión aspectos no académicos de cada una de las universidades de Chimbote, 2020. Fuente: Tabla 11 (2020).

En la figura 11 se muestra que los usuarios de la universidades UTP y UCV percibieron que las funciones del personal administrativo son cumplidas de manera óptima, por otro lado, los usuarios de las universidades UNS y ULADECH percibieron que se desarrollan de manera aceptable, mientras que los usuarios de la universidad USP perciben que dicho personal cumple de manera deficiente sus funciones de capacidad comunicativa, actitud, disposición para aclarar dudas, horarios convenientes, tiempo programado y conocimiento de procesos.

V. DISCUSIÓN

Los resultados presentados corresponden a las universidades de Chimbote, por lo que estos no se pueden generalizar para otras instituciones con características diferentes, lo que sí se puede generalizar es la metodología usada en esta investigación, ya que es fácilmente adaptable a otros contextos.

Dentro de los resultados obtenidos como parte de la recolección y procesamiento de datos se evidenció la existencia tanto de diferencias como de similitudes en relación a otras investigaciones internacionales y nacionales realizadas con anterioridad.

Respecto al objetivo general “analizar la calidad de servicio educativo virtual desde la perspectiva de los estudiantes en las universidades de Chimbote - 2020”, se evidencia que la calidad de servicio de las universidades de Chimbote, presenta una variabilidad en su valoración, siendo calificados en nivel alto por un 45%, en nivel medio por un 41% y en nivel bajo por un 14%, lo cual tiene similitud con las investigaciones de Palominos et al. (2016) en una universidad pública de Chile; Ibarra y Casas (2014) en cinco centros de atención a clientes Telcel en México y Dursun et al. (2013) en universidades que imparten educación e-MBA en Turquía, donde la calificación de la calidad de servicio encontrados fueron considerados como alto, medio y bajo respectivamente.

De igual manera muestra similitud con la investigación de Cervantes et al. (2017), donde se concluyó que los estudiantes se encuentran satisfechos con el servicio que les brinda el Programa de Administración de Empresas, también se evidencia similitud con el estudio de Arciniegas y Mejías (2017) realizado en la universidad militar de Nueva Granada, donde se halló que la mayor parte de estudiantes se sienten conformes con los servicios que les brindan, sin embargo no los consideran como excelentes, mientras que Uzunboylu (2016) con el propósito de evaluar la calidad de servicio de la industria de conferencias con ayuda del instrumento SERVQUAL, concluyó que la calidad del servicio es menos que satisfactoria y, por lo tanto, disminuye el nivel de satisfacción de los delegados.

Así mismo Cronin y Taylor (1992) y Abdullah (2006) en sus teorías definen que la calidad de servicio es medida en base a la percepción que tiene el usuario

sobre aspectos del entorno de servicio total experimentado; lo cual se corrobora con los resultados del objetivo general, donde se muestra que los estudiantes evaluaron la calidad de servicio de las universidades en base a su percepción sobre los aspectos involucrados en el servicio que reciben, como aspectos académicos, elementos tangibles, reputación y aspectos no académicos, de igual manera, se corrobora con la investigación de Inquilla et al. (2017) realizada en la Universidad Nacional de Antiplano en Perú, donde concluyeron que la calidad de servicio en centros educativos superiores es determinada por los atributos de los factores académicos y administrativos. Asimismo, Véliz (2018) con el fin de evaluar la calidad de los servicios de educación superior en Ecuador sostiene que sin lugar a dudas se debe analizar todas las variables que influyen al momento de brindar un servicio educativo y en particular en los procesos universitarios.

Contrastando con Wan et al. (2016), que a través de su investigación realizada en universidades públicas de Malasia a estudiantes internacionales, afirmaron que la calidad de servicio no solo se ve afectada por factores relacionados al servicio en sí, sino también por las emociones positivas de los estudiantes internacionales, incluidas la felicidad, la esperanza, la sorpresa positiva, la satisfacción, la satisfacción y la diversión, de igual manera Sotelo y Figuero (2017) en su artículo científico, señalan que la calidad de servicio no solo se ve afectada por factores, sino también por variables independientes. Opinión contraria que tienen Turpo y Jaimes (2017), quienes concluyen que es la calidad de servicio quien influye en otras variables, como la imagen institucional.

En relación a los modelos teóricos considerados en esta investigación, Duque y Diosa (2014) en su artículo de revisión acerca de modelos para medir las percepciones sobre la calidad de servicio en centros de educación superior, concluyeron que los modelos SERVQUAL y SERVPERF presentan vacíos, por consiguiente, se justifica la mezcla con otros modelos básicos, ya sea incluyendo o retirando dimensiones.

Por otro lado, Akinci et al. (2010) en su artículo informativo, concluyeron que el modelo E-S-QUAL aplicable para conocer la calidad de un servicio electrónico, presentó problemas de confiabilidad y validez, es por ello que no se optó por usar este modelo debido a sus fallas.

Respecto al objetivo específico 1 “identificar la calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles”, se evidencia que la calidad de servicio en dicha dimensión, fue percibida en un nivel alto con un 63% convirtiéndose en la dimensión con los indicadores de mayor calificación respecto a las otras dimensiones, presentando similitud con la investigación de Boon et al. (2016) realizada en una institución educativa de Malasia, donde los resultados indicaron que esta fue la dimensión que obtuvo mejor puntaje, por otro lado, contrastando con los resultados obtenidos por Vieira y Depiné (2016) en una investigación realizada en el Centro Universitario Advantis en Brasil, donde esta dimensión fue la que presentó mayor rechazo obteniendo los indicadores de calidad más bajos, de igual manera con la investigación realizada por Akhlaghi et al. (2012) en el Colegio Técnico y Vocacional de Niñas Ahvaz en Irán, donde se trabajó solo con estudiantes en la modalidad presencial y con el instrumento de medición SERVQUAL, concluyendo que los estudiantes no están completamente satisfechos con el nivel de calidad de servicio en esta dimensión, y con Márquez y Mejía (2013) quienes concluyeron con ayuda del instrumento SERVQUAL, que según los estudiantes de la carrera de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Experimental del Táchira en Venezuela, las principales debilidades en la calidad del servicio recibido están relacionadas con los elementos tangibles, ya que carecían de modernidad y diseño atractivo.

Zhang et al. (2016) en una investigación realizada a estudiantes de pregrado, utilizando versiones revisadas de la escala de Asaduzzaman et al. (2013) y el modelo SERVQUAL, concluyeron que los estudiantes parecían estar menos preocupados por la calidad del servicio en términos de elementos tangibles, lo mismo ocurrió en la investigación de Nojavan et al. (2020) el cual fue aplicada a ocho institutos de educación superior iraníes, concluyendo que a través del método AHP difuso la dimensión elementos tangible fue la menos importante, sin embargo Dos Santos (2016) en su revista científica, concluyó que los elementos tangibles de un servicio, es un aspecto que no se debe descuidar.

Angay y Gulmez (2012), en su investigación aplicada a estudiantes de programas de contabilidad de educación a distancia de 2 universidades en Turquía, concluyó que el uso de multimedia, según los estudiantes, es de gran utilidad para comprender el contenido del curso en una clase a distancia;

también, según el hallazgo en la investigación de Nurmukhametov et al. (2015) en Kazajstán, se concluyó que el uso de la tecnologías informáticas y del internet permite que el modelo de educación a distancia sea más eficiente, así mismo, según las opiniones de las entrevistas aplicadas en esta investigación, los estudiantes agradecen el hecho de que las herramientas tecnológicas sean dinámicas y fácil de usar; y los recursos materiales como los videos sean cortos para evitar el aburrimiento y que se haga uso más de imágenes que de texto, por otro lado, el pequeño porcentaje que no estuvo de acuerdo, señaló que las plataformas, aplicativos y recursos materiales no son actualizados y no permiten el desenvolvimiento apropiado en las clases virtuales debido a la cantidad de alumnos que hay; por su parte, Da Silva et al. (2013) en Brasil, revelaron que las dificultades y problemas en la usabilidad y acceso a los sistemas de interacción en una institución que recién adoptó la educación a distancia tuvieron mayor impacto respecto a la percepción de calidad y satisfacción de los estudiantes.

En el objetivo específico 2 “identificar la calidad de servicio en la dimensión aspectos académicos”, se evidenció que la calidad de servicio en la dimensión oscila entre el nivel alto y medio con un 48% y 40% respectivamente, lo cual presenta similitud con la investigación de Alvarado et al. (2015) realizada en las universidades privadas de Monterrey, México, donde se concluyó que la percepción de calidad de servicio en la dimensión relacionada al personal docente tuvo una calificación positiva, de igual manera Damirchili y Tajari (2011) en su artículo científico, donde buscaba conocer el factor más importante según los alumnos de la universidades de Azad para mejorar la calidad educativa, siendo los “docentes” con un 71.12% de puntaje promedio, y Saltos y Arguellos (2017) en la Universidad Nacional de Chimborazo de la ciudad de Riobamba – Ecuador, donde concluyeron que la percepción de la calidad de servicio que brinda el docente es buena, de igual manera con el artículo científico de Munthiu et al. (2014), el cual concluye que la calidad educativa del profesor es la principal influencia en la percepción de calidad de servicio.

Otras de las investigaciones que presentaron similitud con nuestros hallazgos fueron de Alvarado et al. (2016) que en su investigación realizada en México, concluyeron que para los estudiantes del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey y de la Universidad Autónoma de Nuevo León, la

preparación académica de la planta docente es uno de los aspectos mejor valorados en relación a la calidad de servicio, asimismo, para Pariza e Itagan (2015) en su investigación realizada con estudiantes rumanos de doctorado a través del modelo SERVPERF, concluyeron como importantes a los asuntos relacionados con la enseñanza y las relaciones con los maestros, y de igual manera Hernández (2019) en México, quien halló que los jóvenes del Instituto Politécnico Nacional que no laboraban y los estudiantes del Instituto Tecnológico Nacional de México que indicaron estar en el campo laboral calificaron de mejor manera a sus maestros, ya que valoraban su trabajo.

Caso contrario ocurre con la investigación de Naidu y Shuhada (2016) en universidades públicas y privadas de Malasia, centrando la muestra en estudiantes de pregrado de segundo año, donde los hallazgos revelaron que las capacidades del personal académico es el criterio menos importante para evaluar la calidad de servicio.

Moreno (2007) en su revista científica señala que una buena calidad de servicio educativo depende de los procesos académicos, fundamentalmente de la calidad docente a nivel personal y profesional, lo mencionado por el autor se relaciona con los indicadores utilizados en esta dimensión para la presente investigación, siendo estos “actitud” y “conocimiento profesional”, sumado a ello, Borgobello et al. (2020) en un estudio aplicado a diez docentes universitarios de Argentina, sostienen que para optimizar el servicio educativo en un entorno virtual es primordial que se genere un intercambio fluido entre estudiantes y docentes, de igual forma lo mencionado por los autores se enlaza con el uso de los indicadores “capacidad comunicativa” y “retroalimentación” para esta dimensión.

Los resultados de las entrevistas indican que gran cantidad considera que sus docentes están preparados, en primer lugar, por los requisitos que tienen que cumplir para asumir el puesto en la universidad; pero señalan que a la hora de enseñar hay docentes que explican bien las clases y las dudas, así como hay docentes que solo leen las diapositivas, asimismo, reclaman el hecho de que la mayoría no se preocupan por subir las clases virtuales de Zoom a la plataforma.

En el objetivo específico 3 “identificar la calidad de servicio en la dimensión reputación”, se observa que según la percepción de los estudiantes, la calidad de servicio en esa dimensión presenta una variabilidad en sus resultados, pues un 42% de estudiantes lo calificó como alta, un 35% como media y finalmente un 23% como baja, fluctuando entre los niveles alto y medio, lo cual evidencia una disimilitud con la investigación de Vieira y Depiné (2016) en una investigación realizada en el Centro Universitario Advantis en Brasil, donde esta dimensión presentó indicadores de calidad bajos en su mayoría; considerando que se trabajó con la dimensión del mismo instrumento de medición HedPERF en ambas investigaciones, los resultados diferentes pueden tener relación con la muestra, ya que la usada por Vieira y Depiné incluye también a directivos y docentes; además, fue aplicada solo en una universidad, a diferencia de la presente investigación que se hizo la recolección de información respecto a cinco universidades, obteniendo distintos resultados dado el estado actual de las mismas en Chimbote.

Lo mismo sucede con los hallazgos de la investigación de Vera (2018), en una universidad privada chilena, en la que se visualiza la preocupación en el estudiantado por la falta de acreditación de la institución y de la carrera, situación que, según el autor, significa un importante obstáculo para el crecimiento y posicionamiento de la carrera; el contraste con esta investigación puede nacer por el uso de un cuestionario diferente desarrollado para la realidad de dicho país, denominado "Cuestionario de la Comisión Nacional de Acreditación de Chile". Además, Lee et al. (2019) en su investigación aplicada a estudiantes estadounidenses y extranjeros que cursaban Administración hotelera, concluyeron que, para los estudiantes, el menos importante atributo educativo fue el relacionado a "reputación e imagen del programa".

Los resultados de esta dimensión fueron diversos, ya que, según lo obtenido en las entrevistas, existe gran cantidad de estudiantes que indicaron que no se tiene carreras acreditadas en algunas universidades o que su institución no se encuentra licenciada, lo que les hace sentir inseguros y disconformes, situación que también evidencia Martín (2018) en su artículo teórico, donde concluyó que en Colombia el tema de la acreditación tiene un avance lento y de baja cobertura. Por otro lado, en México, en el artículo científico de Pérez y López (2018) se

concluyó que el cumplimiento de estándares establecidos por el Programa Nacional de Posgrado de Calidad es una tarea que debe realizarse para lograr la calidad en la educación.

MINEDU en su Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria sostiene que todos los actores involucrados en la educación superior deben estar óptimamente organizados (SINEACE, 2016); lo que incluye al personal administrativo en los aspectos no académicos, siendo este actor quien no está cumpliendo correctamente sus funciones dentro de las universidades, pues los resultados obtenidos en esta investigación evidencian que esta fue la dimensión que obtuvo la calificación más desfavorable en comparación a las anteriores.

En el objetivo específico 4 “identificar la calidad de servicio en la dimensión aspectos no académicos”, se observa que según la percepción de los estudiantes de las universidades de Chimbote, la calidad de servicio en la dimensión presenta una variabilidad en sus resultados, puesto que un 46% del total de estudiantes encuestados la calificó como media, un 30% alta y un 23% como baja; siendo esta dimensión la que presentó una menor calificación respecto a las otras, ya que mencionan que muchas veces se tiene que acceder a números personales, y los horarios de atención no son los más adecuados, sin embargo alientan el hecho de que tratan siempre de dar respuesta a las inquietudes, lo cual difiere con la investigación de Vieira y Depiné (2016) en una investigación realizada en el Centro Universitario Advantis en Brasil en la modalidad presencial, donde se concluyó que esta fue la dimensión que obtuvo mejor puntuación en su calidad, y con la investigación de Surdez et al. (2018) la cual fue realizada en una universidad pública de México bajo la modalidad presencia, llegando a la conclusión de que esta misma dimensión pero con otro nombre, obtuvo la segunda media más alta.

Sumado a ello Quijano et al. (2018) en su investigación sobre los factores que afectan la calidad de servicio del aprendizaje en línea en Colombia, llegaron a la conclusión que la dimensión aspectos administrativos es el primer factor que afecta la percepción de calidad de servicio en aprendizaje en línea, a través de las experiencias asociadas a una respuesta rápida y amable de solicitudes o problemas.

A pesar de que los modelos teóricos de Grönroos (1984), Parasuraman et al. (1988) y Mahapatra y Khan (2007) miden la calidad de servicio, estos presentan dimensiones generalizadas que no especifican el actor que está siendo evaluado, puesto que sus ítems no diferencian a las personas que brindan el servicio; caso contrario ocurre con los modelos teóricos utilizados en esta investigación, pues al realizar diferenciación entre actores a través de sus dimensiones, se conoció que el problema principal radicaba en el servicio brindado por el personal administrativo.

Este trabajo de investigación presentó fortalezas y debilidades en la metodología empleada y en su desarrollo:

La innovación del tema de investigación, fue una de las fortalezas más relevantes, ya que la situación por la que se está atravesando nos permitió conocer sobre la calidad que están brindando todos los actores involucrados en el servicio ofrecido por las universidades chimbotanas bajo esta nueva modalidad educativa.

Por el contrario, la primera debilidad hallada fue la falta de cuestionarios adaptados a la realidad local para medir las variables de esta investigación en el sector educativo superior, ocasionando la inmersión de un tiempo importante de los autores para la adaptación de los instrumentos de medición.

Otra de las fortalezas fue la alta confiabilidad obtenida en el instrumento de medición adaptado por las autoras, evidenciando que el instrumento mostró un alto grado de precisión y exactitud de la medida para la variable calidad de servicio en el sector educativo. Asimismo, el apoyo de expertos en el tema para la validación del instrumento de medición, certificando su capacidad para cuantificar la variable en estudio.

De la misma forma, el bajo presupuesto para la realización de esta investigación producto de la modalidad de estudio virtual fue otra ventaja, ya que provocó que los costos de transporte, materiales de oficina, anillados, impresiones (de cuestionarios e informes) y de alimentación sean considerablemente minimizados.

También otra fortaleza fue la inclusión de la tecnología en el procedimiento de la recolección de datos, haciendo uso de un formulario y reuniones virtuales, generando el ahorro del recurso tiempo, siendo este método más rápido que el tradicional.

Y como última fortaleza encontrada, fue que la unidad de análisis de la muestra correspondiera a los usuarios finales de las universidades de Chimbote, lo que, considerando el hecho de ser estudiantes de pregrado regular, los hizo más accesibles en comparación a los colaboradores de las universidades.

La relevancia de la presente investigación en relación al contexto científico social en la que se desarrolla es que se hace un análisis de la variable calidad de servicio en un contexto completamente nuevo para los colaboradores, usuarios e instituciones en general, a fin de generar información que puedan ser usadas tanto por las instituciones de educación superior para el desarrollo de estrategias de mejora, como para los usuarios para que estos puedan elegir la mejor opción para su formación universitaria; información que ayudaría también a decidir la factibilidad de pasar de un servicio presencial a uno virtual, siguiendo la reglamentación vigente.

La importancia de esta investigación también radica en el aporte de un cuestionario adaptado a la realidad chimbotana, instrumento que podrá ser utilizado por otros autores en futuras investigaciones.

VI. CONCLUSIONES

Basado en los hallazgos obtenidos sobre calidad de los servicios que brindan las universidades de Chimbote, se concluye que:

1. La calidad del servicio educativo virtual que brindan las universidades de Chimbote según la percepción de los estudiantes oscila entre “alto” y “medio”, siendo estos los porcentajes más representativos de la presente investigación con un 45% y 41% respectivamente, lo cual significa que las herramientas visuales, recursos materiales, personal académico, la reputación de las universidades y personal administrativo fueron aceptables. Cabe recalcar que la calidad de servicio en base a las percepciones es subjetiva, pues hallazgos anteriores presentaron similitud y diferencias con los de esta investigación.

2. La calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles fue percibida como alta con un 63% según los estudiantes de las universidades de Chimbote, siendo esta la dimensión que mejor calificación obtuvo en sus indicadores respecto a las demás, evidenciando que las herramientas tecnológicas y recursos materiales utilizados en la modalidad virtual fueron altamente atractivos, modernos y confiables. Por otro lado, un 24% y 13% de estudiantes encuestados consideraron la calidad en esta dimensión como “medio” y “bajo” respectivamente.

3. La calidad de servicio en la dimensión aspectos académicos oscila entre los rangos “alto” y “medio” con 48% y 40% respectivamente, demostrando que las responsabilidades exclusivas hacia el estudiante tales como su conocimiento, experiencia, capacidad comunicativa, actitud, retroalimentación e interés en la resolución de problema son cumplidas de manera aceptable. Mientras que solo un 12% indicó que los académicos cumplen sus responsabilidades de manera deficiente.

4. Los hallazgos obtenidos respecto a la calidad de servicio en la dimensión reputación presentaron heterogeneidad, pues fue calificada por un 42% de estudiantes como “alto”, un 35% como “medio” y un 23% como “bajo”, convirtiéndose en una dimensión que presenta diferencia de percepciones, mostrando que la imagen institucional, programa de estudios, cumplimiento de

estándar y el compromiso social de los centro de educación superior de Chimbote no son los óptimos, sin embargo son aceptables por los usuarios.

5. La calidad de servicio en la dimensión aspectos no académicos fue la segunda que presentó una heterogeneidad, sin embargo esta fue más pronunciada, siendo calificada por 46% de estudiantes como “media”, un 30% como “alto” y un 23% como “bajo”, convirtiéndose también en una dimensión con diferencia de percepciones; en cambio, comparando con la anterior, en esta existe una tendencia más marcada hacia el nivel medio, lo que evidencia que las funciones del personal administrativo tales como el tiempo programado, capacidad comunicativa, actitud, conocimiento de procesos, disposición para aclarar dudas y horarios son aceptables, según la percepción de los estudiantes de las universidades de Chimbote.

VII. RECOMENDACIONES

A la comunidad científica, se recomienda el uso del instrumento de medición utilizado en esta investigación, con la finalidad de conocer la calidad de servicio educativo virtual en los centros de educación superior debido a su grado nivel de confiabilidad (0.976).

A la comunidad científica, se recomienda la inclusión de la tecnología en el procedimiento de la recolección de datos, dado que genera ahorro del recurso tiempo y económico, siendo este método más rápido que el tradicional, además de ser el más adaptable ante la coyuntura actual.

A la comunidad científica, se recomienda realizar más investigaciones relacionadas a las variables en estudio, ya que, producto de la pandemia, estos son los primeros estudios que se realizan a nivel nacional y local.

A las instituciones en estudio, se recomienda no aplicar modelos educativos extranjeros sin antes adaptarlos al contexto nacional, puesto que las realidades son distintas.

A las instituciones en estudio que carezcan de estándares de calidad, se recomienda realizar los procesos correspondientes para el licenciamiento y acreditación de sus carreras profesionales, ya que la falta de estos no solo afecta la reputación de la universidad, sino también genera desconfianza, incertidumbre y decepción en la comunidad educativa.

A las instituciones en estudio, se recomienda establecer medios de comunicación institucionales, que sean concretos para el contacto entre personal administrativo y comunidad educativa.

Al personal académico, se recomienda mejorar sus métodos de enseñanza en las experiencias curriculares que tienen a cargo, adaptándose a las necesidades de sus alumnos, a fin de brindar un servicio de calidad.

A las instituciones en estudio, se recomienda continuar con la diversificación de plataformas y aplicaciones modernas para el desarrollo de su servicio educativo bajo la modalidad virtual, ya que es aceptado y alentado por los usuarios.

REFERENCIAS

- Abdullah, F. (2006). The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569-581. <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2005.00480.x>
- Akhlaghi, E., Amini, F., & Akhlaghi, H. (2012). Evaluating educational service quality in technical and vocational colleges using SERVQUAL model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 46, 5285-5289. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281202160X>
- Akinci, S., Atilgan-Inan, E., & Aksoy, S. (2010). Re-assessment of E-S-Qual and E-RecS-Qual in a pure service setting. *Journal of Business Research*, 63(3), 232-240. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296309000666>
- Alvarado, E., Luyando, J. y Picazzo, E. (2015). Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey. *Revista Iberoamérica de Educación Superior*, 6(17), 58-76. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007287215000360>
- Alvarado, E., Morales, B. y Aguayo, E. (2016). Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Revista de la Educación Superior*, 45(180), 55-74. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185276016300620>
- Angay, S. & Gulmez, M. (2012). A research about distance education students' satisfaction with education quality at an accounting program. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 46, 2733-2737. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042812016850>
- Arciniegas, J. y Mejia, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar nueva granada con base en la escala SERVQUALing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449852109003>

Bateson, J. & Hoffman, K. (2011). *Services Marketing: Concepts, Strategies, & Cases*. (4ª ed.). United States of America: South-Western Cengage Learning.

<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=WQQIAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR4&dq=info:mNVCPueD4A8J:scholar.google.com/&ots=T56vBNjTbL&sig=IIgijpAchHZuVa1qOPNo2A7hfbM#v=onepage&q&f=false>

Boon, T., Ahmad, M., Ahmad, F. & Ahmad, N. (2016). Evaluation of Service Quality of Private Higher Education using Service Improvement Matrix. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224, 132-140.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816305018>

Borgobello, A.; Sartori, M. y Sanjurjo, L. (2020). Experiencias y expectativas de docentes universitarios de Rosario, Argentina. Entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje, 1(30), 41-58.

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/3845/384561670003/index.html>

Cerrino, M. (2016). *Relación entre gestión educativa y calidad del servicio educativo en estudiantes del CETPRO "RFS Yugoslavia"* [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo] Repositorio Digital Institucional.

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/18894>

Cervantes, V., Stefanell, I., Peralta, P. y Salgado, R. (2017). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias Administrativas*, (11).

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511654337003>

Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 1(56), 55-68.

<https://doi.org/10.2307/1252296>

Da Silva, R., Gonçalves, C., Vaz, R., e Reis, P. (2013). Avaliação da qualidade na educação a distância sob a perspectiva do aluno: proposição e teste

- de um modelo usando equações estruturais, 20(3), 347-366.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1809227616302533>
- Damirchili, F. & Tajari, N. (2011). Explaining Internal Factors Effective on Educational Quality Improvement Based on Views of Students from Zanjan Azad Universities. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 30, 363-366.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042811018969>
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*, 45(178), 79-95.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185276016300048>
- Duque, E. y Diosa, Y. (2014). Evolución conceptual de los modelos de medición de percepción de calidad del servicio: una mirada desde la educación superior. *Suma de negocios*, 5(12), 180-191.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700400>
- Dursun, T., Oskaybas, K. & Gokmen, C. (2013). The quality of service of the distance education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 103, 1133-1151.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281303886X>
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
https://www.researchgate.net/publication/233522386_A_Service_Quality_Model_and_Its_Marketing_Implications
- Hernández, C. (2019). Los jóvenes universitarios y su apreciación sobre algunos elementos que miden la calidad en la educación superior. *Ciencia UAT*, 14(1) 102-120. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=441962430008>
- Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGraw-Hill.
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Ibarra, L. y Casas, E. (2014). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio, *60*(1), 229-260.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215721534>
- Inquilla, J., Calsina, W. y Velazco, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso universidad nacional del Antiplano -Puno-Perú 2017. *Comuniación*, *8*(1), 5-15.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682017000100001&script=sci_abstract
- Lee, N., Kang, H., Choi, H., Lee, J. & Olds, D. (2019). Students' perceptions of hospitality education quality in the United States higher education: Domestic versus international students. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, *25*, 1-13.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1473837619300966>
- Mahapatra, S. & Khan, M. (2007). A framework for analysing quality in education settings. *European Journal of Engineering Education*, *32*(2), 205-217.
<https://doi.org/10.1080/03043790601118606>
- Márquez, M. y Mejías, A. (2013). Dimensiones de la calidad del servicio ofrecido por el departamento de ingeniería industrial de la UNET. *Universidad ciencia y tecnología*, *17*(67), 68-74.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212013000200002
- Martin, J. (2018). Calidad educativa en la educación superior Colombia: una aproximación teórica. *Sofía educación*, *14*(2), 4-14.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=413757194002>
- Melchor, M. & Bravo, J. (2012). Service quality perceptions in higher education institutions: the case of a Colombian university. *Estudios gerenciales*, *28*(125), 23-29.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21226279003>

- Ministerio de Educación. (2014). *Ley Universitaria: Ley N°30220*. Perú: MINEDU.
http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf
- Moreno, M. (2007). La calidad de la educación a distancia en ambientes virtuales. *Apertura*, 7(6), 19-31.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68800603>
- Munthiu, M., Turtoi, M., Tuta, M. & Zara, A. (2014). Characteristics of educational services in the virtual environment. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 109, 1237-1241.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042813052579>
- Naidu, P. & Shujada, N. (2016). A Comparative Study on Quality of Education Received by Students of Private Universities versus Public Universities. *Procedia Economics and Finance*, 35, 659-666.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567116000812>
- Nojavan, N., Heidary, A. & Mohammaditabar, D. (2020). A fuzzy service quality based approach for performance evaluation of educational units. *Socio-Economics Planning Sciences*, 1-17.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0038012119303362>
- Nurmukhametov, N., Temirova, A. & Bekzhanova, T. (2015). The Problems of Development of Distance Education in Kazakhstan. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 182, 15-19.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815030049>
- Palominos, P., Quezada, L., Osorio, C., Torres, J. y Lippi, L., (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Universa*, 7(18), 130-142.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2007-28722016000100130&lng=es&nrm=iso
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, (64), 12-40.
https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083

[802 SERVQUAL A multiple Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf](https://www.researchgate.net/publication/258158801_E-S-Qual_A-Multiple-Item-Scale-for-Measuring-Consumer-Perceptions-of-Service-Quality)

Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Malhotra, A. (2005). ESQUAL: A multiple item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.

[https://www.researchgate.net/publication/258158801_E-S-](https://www.researchgate.net/publication/258158801_E-S-Qual_A-Multiple-Item-Scale-for-Measuring-Consumer-Perceptions-of-Service-Quality)

[Qual A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality](https://www.researchgate.net/publication/258158801_E-S-Qual_A-Multiple-Item-Scale-for-Measuring-Consumer-Perceptions-of-Service-Quality)

Pariza, N. & Iatagan, M. (2015). Perceptions of PhD students regarding the quality of educational services of Romania. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 191, 1735-1739.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281502563X?via%3Dihub>

Pérez, A. y López, A. (2018). Calidad educativa en el posgrado: autonomía universitaria e investigación. *Atena*, 1(41), 147-155.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=478055151010>

Quacquarelli Symonds. World University Rankings. (2020). *Top Universities*. Reino Unido: Quacquarelli Symonds.

<https://www.topuniversities.com/university-rankings/world-university-rankings/2020>

Quijano, J., Rojas, F. & Robayo, O. (2018). Service quality for continuing higher education in online learning environments. *Entramado*, 14(2), 32-34.

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/2654/265459295004/index.html>

Saltos, W. y Arguello, S. (2017). La calidad de los servicios que perciben los estudiantes de la universidad nacional de Chimborazo de la ciudad e Riobamba - Ecuador. *Industrial Data*, 20(1), 79-86.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81652135009>

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. (2016). *Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria*. Perú: SINEACE.

<https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/08/Anexo-1-nuevo-modelo-programas-Resolucion-175.pdf>

Sotelo, J. y Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15).

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672017000200582

Surdez, E.; Sandoval, M. y Lamoy, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26.

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/834/83455923001/html/index.html>

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. (2020). *Sunedu supervisará educación no presencial de universidades ante las medidas de control y prevención del covid19*. Perú: SUNEDU.

<https://www.sunedu.gob.pe/sunedu-supervisara-educacion-no-presencial-universidades-medidas-control-prevencion-covid-19/>

Turpo, J. y Jaimes, D. (2017). Estudio de los vínculos entre cultura organizacional y calidad de los servicios educativos en la imagen institucional de una universidad privada confesional. *Apuntes Universitario*, 7(1), 97-116.

<https://www.redalyc.org/pdf/4676/467650996005.pdf>

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. (2019). Registro de matriculados, pregrado, postgrado, y segunda especialidad. Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

<https://www.uladech.edu.pe/index.php/component/jdownloads/send/198-matriculados/1630-registro-de-matriculados-pregrado-posgrado-segunda-especialidad-201901.html>

Universidad César Vallejo. (2020). *Matriculados por programa y por filial pregrado regular 2020-I*. Perú: Universidad César Vallejo.

https://www.ucv.edu.pe/datafiles/MATRICULADOS%202020-1_2.pdf

- Universidad Nacional del Santa. (2019). *Estudiantes matriculados por programa de estudio 2019 – UNS*. Perú: Universidad Nacional del Santa. <https://www.uns.edu.pe/transparencia/recursos/81da84dc9762c1a5a4d97e60adaf26b0.pdf>
- Universidad San Pedro. (2019). *Reporte de matriculados-pregrado 2019 II*. Perú: Universidad San Pedro. <https://transparencia.usanpedro.edu.pe/>
- Universidad Tecnológica del Perú. (2020). *Postulantes e ingresantes por modalidad de admisión, pregrado año 2020-I*. Perú: Universidad Tecnológica del Perú. https://www.utp.edu.pe/sites/default/files/postulantes_e_ingresantes_2020_utp_gcb150720.pdf
- Uzunboylu, N. (2016). Service quality in international conference industry; a case study of WCES 2015. *Procedia Economics and Finance*, 39, 44-56. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567116302398?via%3Dihub>
- Véliz, V. (2018). Calidad en la educación superior: caso de Ecuador. *Atenas*, 1(41). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=478055151011>
- Vera, S. (2018). Percepción de estudiantes respecto de la calidad educativa y organizacional de la carrera de enfermería de una universidad privada Chilena. *Educare*, 22(3), 1-25. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-42582018000300001&lang=es
- Vieira, M. & Depiné, P. (2016). Diagnóstico da qualidade em uma IES: a percepção da comunidade acadêmica, 21(2), 455-477. https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-40772016000200455&lang=es
- Wan, W., Ali, M., Wai, K. & Abdul, R. (2016), Investigating the Relationship among Service Quality, Emotional Satisfaction and Favorable Behavioral Intentions in Higher Education Service Experience. *Procedia Social and*

Behavioral Sciences, 224, 499-507.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816305109>

Zhang, J., Wang, J., Min, S., Chen, K. & Huang, H. (2016). Influence of curriculum quality and educational service quality on student experiences: A case study in sport management programs. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 18, 81-91.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1473837616300089>

[89](#)

ANEXOS

Anexo A. Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio	Es la percepción que tiene el usuario respecto al desempeño de un servicio (Cronin y Taylor, 1992).	Las percepciones sobre calidad de servicio se medirán a partir de las dimensiones: Elementos tangibles, aspectos académicos, reputación y aspectos no académicos.	Elementos tangibles	Aspecto visual de herramientas	Ordinal – Escala Likert
				Modernidad	
	Confianza				
	Aspectos académicos		Apariencia de materiales		
			Conocimiento profesional		
			Experiencia académica		
			Capacidad comunicativa		
			Actitud		
	Reputación		Retroalimentación		
			Interés en la resolución de problemas		
			Imagen Institucional		
			Cumplimiento de estándares		
	Aspectos no académicos		Compromiso social		
			Programas de estudios		
			Tiempo programado		
			Capacidad comunicativa		
Conocimiento de procesos					
Actitud					
	Disposición para aclarar dudas				
	Horarios convenientes				

Las dimensiones de la variable calidad de servicio se sustentan teóricamente en Cronin y Taylor (1992) y Abdullah (2006).

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

Instrumento de recolección de datos N° 1

Cuestionario para analizar la calidad de servicio educativo virtual desde la perspectiva de los estudiantes de las universidades de Chimbote, 2020.

Instrucción:

A continuación, se presenta un conjunto de ítems para analizar la calidad de servicio educativo virtual desde la perspectiva de los estudiantes de las universidades de Chimbote, 2020. Deberás leer detenidamente cada ítem y en función de tu análisis como usuario de la institución, elige una de las respuestas que aparecen en la siguiente leyenda.

AFIRMACIONES	
Siempre (S)	5
Casi siempre (CS)	4
A veces (AV)	3
Casi nunca (CN)	2
Nunca (N)	1

Datos Generales:

SEXO: F - M

EDAD:

16 - 23

32 - 39

24 - 31

40 - a más

CENTRO UNIVERSITARIO:

Universidad San Pedro

Universidad ULADECH

Universidad César Vallejo

Universidad Nacional del Santa

Universidad Tecnológica del Perú

FACULTADES:

Ciencias Empresariales

Educación y Humanidades

Ciencias Médicas

Ingeniería

CICLO:

I - IV

IX - XII

V - VIII

ITEMS	ESCALA LIKERT				
	N (1)	C N (2)	A V (3)	C S (4)	S (5)
1. La universidad posee herramientas tecnológicas (plataformas y aplicaciones) apropiadas, organizadas y sencillas para el desarrollo de sus actividades académicas.					
2. La universidad posee herramientas tecnológicas (plataformas y aplicaciones) modernas y actualizadas para el desarrollo de sus actividades académicas.					
3. Las herramientas tecnológicas (plataformas y aplicaciones) utilizados en las actividades académicas inspiran confianza a sus usuarios.					
4. Los recursos materiales (diapositivas, documentos y videos) asociados con el servicio que brinda la universidad son presentables.					
5. El personal académico demuestra conocimiento respecto al contenido del curso ofrecido bajo la modalidad virtual.					
6. El personal académico cuenta con experiencia en relación al contenido del curso ofrecido bajo la modalidad virtual.					
7. El personal académico se comunica de manera cuidadosa y educada a los estudiantes durante las clases dictadas bajo la modalidad virtual.					
8. El personal académico tiene una actitud positiva hacia los estudiantes.					
9. El personal académico proporciona comentarios sobre el progreso de los estudiantes respecto a las clases dictadas bajo la modalidad virtual.					
10. Cuando el estudiante tiene un problema respecto a las clases recibidas virtualmente, el personal académico está sinceramente interesado en resolverlo.					
11. La universidad tiene una buena imagen institucional respecto a las clases ofrecidas bajo la modalidad virtual.					
12. La universidad es reconocida por el cumplimiento de estándares de calidad (licenciamiento y/o acreditación).					
13. La universidad realiza actividades de inclusión tecnológica, que demuestran su compromiso con la sociedad.					
14. La universidad brinda planes de estudios virtuales que contribuyen a la formación integral de los estudiantes.					

15. Los servicios que brinda el personal administrativo bajo la modalidad virtual están dentro de los plazos acordados.					
16. El personal administrativo se comunica de manera cuidadosa y educada a los estudiantes.					
17. El personal administrativo tiene conocimiento sobre los procedimientos institucionales desarrollados bajo la modalidad virtual.					
18. El personal administrativo tiene una actitud positiva hacia el estudiante.					
19. El personal administrativo resuelve de manera rápida las preguntas y quejas virtualmente.					
20. El personal administrativo ofrece horarios convenientes para los usuarios.					

Instrumento de recolección de datos N° 2

Entrevista al estudiante universitario

Género:

Edad:

1. ¿Qué herramientas tecnológicas (plataformas y aplicaciones) utilizan en tu universidad (nombre)? ¿Consideras que son apropiadas y organizadas?, ¿por qué?
2. ¿Cómo consideras que son los recursos materiales (diapositivas, documentos y videos) que brinda tu universidad?, ¿por qué?
3. ¿Consideras que el personal académico cuenta y demuestra conocimiento respecto al contenido del curso que te está brindando?, ¿por qué?
4. ¿Cómo actúa tu docente cuando tienes un problema respecto a las clases? Cuéntanos una situación.
5. ¿Con qué estándares de calidad cumple tu universidad?, ¿cómo te sientes respecto a ello?
6. ¿Consideras que el plan de estudios que te brinda tu universidad contribuye a tu formación como profesional?, ¿por qué?
7. ¿Consideras que el personal administrativo cuenta con conocimiento respecto al servicio que te está brindando?, ¿por qué?
8. ¿El personal administrativo resuelve tus preguntas y quejas de manera rápida?, ¿por qué?

FICHA TÉCNICA

Cuestionario para analizar la calidad de servicio educativo virtual desde la perspectiva de los estudiantes de las universidades de Chimbote, 2020.

I. DATOS INFORMATIVOS:

1.1. Técnica: Encuesta

1.2. Tipo de instrumento: Cuestionario.

1.3. Lugar: Universidad Nacional del Santa, Universidad San Pedro, Universidad César Vallejo, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y Universidad Tecnológica del Perú.

1.4. Forma de aplicación: Individual.

1.5. Autor: Adaptado y traducido de los modelos SERVPERF y HEDPERF.

1.6. Medición: Calidad de servicio.

1.7. Administración: Estudiantes de pregrado regular de las universidades mencionadas.

1.8. Tiempo de aplicación: 15 minutos.

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Analizar la calidad de servicio educativo virtual desde la perspectiva de los estudiantes de las universidades de Chimbote, 2020.

III. INSTRUCCIONES:

1. El cuestionario sobre “calidad de servicio” consta de 20 ítems correspondientes a las dimensiones: elementos tangibles, aspectos académicos, reputación y aspectos no académicos.

2. El sistema de calificación para las cuatro dimensiones es: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5) sumando un puntaje máximo de 100.

3. Los niveles para describir la calidad de servicio son: Alto, medio y bajo.

IV. MATERIALES:

Computadora o celular.

V. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

La validación del instrumento se llevó a cabo mediante el juicio de expertos en el tema con la participación de los docentes de la escuela de administración de la Universidad César Vallejo. Como afirman Hernández, Fernández y Baptista (2014), la validación es el grado de certeza y veracidad en que un instrumento mide la variable de estudio.

El instrumento tuvo que pasar a ser evaluado mediante el juicio objetivo de expertos para dar veracidad a los instrumentos de recolección de datos del presente trabajo de investigación. El grupo de validadores estuvo conformado por los temáticos: Canchari Preciado Miguel Ángel, Chacón Arenas Edinson Miguel Y Diogo Rebatta Pierre Filipe; y el metodólogo Calderón Yarlequé Luis Alberto, quienes consideraron una valoración de “muy alto” y “alto” para el cuestionario de la variable en estudio.

Se validó la confiabilidad del instrumento para la variable calidad del servicio utilizándose el coeficiente de Alpha de Cronbach, obteniendo un valor de 0.976.

VI. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Distribución de ítems por dimensiones

Dimensión	Indicador	Ítem
Elementos tangibles	Aspecto visual de herramientas	1
	Modernidad	2
	Confianza	3
	Apariencia de materiales	4
Aspectos académicos	Conocimiento profesional	5
	Experiencia académica	6
	Capacidad comunicativa	7
	Actitud	8
	Retroalimentación	9
	Interés en la resolución de problemas	10
Reputación	Imagen institucional	11
	Cumplimiento de estándares	12
	Compromiso social	13
	Programas de estudios	14
Aspectos no académicos	Tiempo programado	15
	Capacidad comunicativa	16
	Conocimiento de procesos	17
	Actitud	18
	Disposición para aclarar dudas	19
	Horarios convenientes	20

Puntaje por dimensiones y variable

Niveles	A nivel variable	A nivel de dimensiones			
		D1	D2	D3	D4
Alto	73.3 a 100.0	14.7 a 20.0	22.0 a 30.0	14.7 a 20.0	22.0 a 30.0
Medio	46.7 a 73.3	9.3 a 14.7	14.0 a 22.0	9.3 a 14.7	14.0 a 22.0
Bajo	20.0 a 46.7	4.0 a 9.3	6.0 a 14.0	4.0 a 9.3	6.0 a 14.0

VII. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

El instrumento referido presenta 20 ítems con opciones de respuesta en la escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno según el formato de pregunta.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones.

Niveles:

Niveles de calidad de servicio	Puntaje	Descripción
Alto	73.3 a 100.0	El usuario percibe un desempeño óptimo en todos los aspectos involucrados en el servicio total experimentado.
Medio	46.7 a 73.3	El usuario percibe un desempeño aceptable en los aspectos involucrados en el servicio total experimentado.
Bajo	20.0 a 46.7	El usuario percibe un desempeño deficiente en la mayoría de los aspectos involucrados en el servicio total experimentado.

Dimensión elementos tangibles:

Esta dimensión se compone de cuatro indicadores:

Dimensión elementos tangibles	Ítems
Aspecto visual de herramientas	1
Modernidad	2
Confianza	3
Apariencia de materiales	4

Para medir esta dimensión se calculará la sumatoria de los indicadores y el resultado será medido con la siguiente escala

Dimensión elementos tangibles	Puntaje	Descripción
Alto	14.7 a 20.0	El usuario percibe que las herramientas tecnológicas y recursos materiales son altamente atractivos, modernos y confiables.
Medio	9.3 a 14.7	El usuario percibe que las herramientas tecnológicas y recursos materiales no son tan atractivos, modernos y confiables, pero sí aceptables.
Bajo	4.0 a 9.3	El usuario percibe que las herramientas tecnológicas y recursos materiales no son atractivos, modernos ni confiables.

Dimensión aspectos académicos:

Esta dimensión se compone de seis indicadores:

Dimensión aspectos académicos	Ítems
Conocimiento profesional	5
Experiencia académica	6
Capacidad comunicativa	7
Actitud	8
Retroalimentación	9
Interés en la resolución de problemas	10

Para medir esta dimensión se calculará la sumatoria de los indicadores y el resultado será medido con la siguiente escala

Dimensión aspectos académicos	Puntaje	Descripción
Alto	22.0 a 30.0	El usuario percibe que las responsabilidades exclusivas de los académicos en clase son cumplidas de manera óptima.
Medio	14.0 a 22.0	El usuario percibe que las responsabilidades exclusivas de los académicos en clase son cumplidas de manera aceptable.
Bajo	6.0 a 14.0	El usuario percibe que las responsabilidades exclusivas de los académicos en clase son cumplidas de manera deficiente.

Dimensión reputación:

Esta dimensión se compone de cuatro indicadores:

Dimensión reputación	Ítems
Imagen institucional	11
Cumplimiento de estándares	12
Compromiso social	13
Programas de estudios	14

Para medir esta dimensión se calculará la sumatoria de los indicadores y el resultado será medido con la siguiente escala

Dimensión reputación	Puntaje	Descripción
Alto	14.7 a 20.0	El usuario percibe que la imagen institucional, programas de estudios, cumplimiento de estándares y compromiso social brindados son óptimos.
Medio	9.3 a 14.7	El usuario percibe que la imagen institucional, programas de estudios, cumplimiento de estándares y compromiso social brindados no son óptimos ni deficientes.
Bajo	4.0 a 9.3	El usuario percibe que la imagen institucional, programas de estudios, cumplimiento de estándares y compromiso social brindados son deficientes.

Dimensión aspectos no académicos:

Esta dimensión se compone de seis indicadores:

Dimensión aspectos académicos	Ítems
Tiempo programado	15
Capacidad comunicativa	16
Conocimiento de procesos	17
Actitud	18
Disposición para aclarar dudas	19
Horarios convenientes	20

Para medir esta dimensión se calculará la sumatoria de los indicadores y el resultado será medido con la siguiente escala

Dimensión aspectos no académicos	Puntaje	Descripción
Alto	22.0 a 30.0	El usuario percibe que el personal administrativo cumple de manera óptima sus funciones.
Medio	14.0 a 22.0	El usuario percibe que el personal administrativo cumple de manera aceptable sus funciones.
Bajo	6.0 a 14.0	El usuario percibe que el personal administrativo cumple de manera deficiente sus funciones.

Anexo D. Cálculo del tamaño de la muestra

UTP	UNS	ULADECH	USP	UCV	TOTAL	
2299	4155	7501	7565	4869	26389	Total población
9%	16%	28%	29%	18%	100%	%
32	57	103	104	68	364	Total muestra

Cálculo de proporciones con población finita o de tamaño conocido.

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

Datos:

Z	1.96	95%
p	0.6	
q	0.4	
E	0.05	
N	26389	

Total de la muestra: 364

Anexo E. Base de datos de la prueba piloto

CALIDAD DE SERVICIO																					
Nº de encuesta	Elemento Tangibles				Aspectos Académicos						Reputación				Aspectos no académicos						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	3	4	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	59
2	4	3	3	4	4	4	2	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	67
3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	46
4	4	5	4	4	3	3	2	3	3	3	3	5	4	3	2	3	3	4	3	3	67
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	95
6	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	89
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
8	3	3	3	3	4	3	3	1	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	1	2	48
9	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	94
10	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	93

Anexo F. Validez del instrumento de recolección de datos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Calidad del servicio"

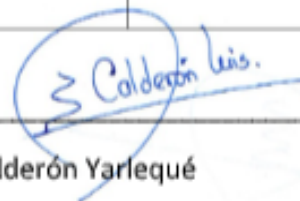
OBJETIVO: Analizar la calidad de servicio educativo virtual desde la perspectiva de los estudiantes de las universidades de Chimbote, 2020

DIRIGIDO A: Estudiantes de pregrado regular de las universidades de Chimbote.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Dr. Estadística Matemática

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
				X



Evaluador: Dr. Luis Alberto Calderón Yarlequé
DNI: 40097132

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Calidad del servicio"

OBJETIVO: Analizar la calidad de servicio educativo virtual desde la perspectiva de los estudiantes de las universidades de Chimbote, 2020

DIRIGIDO A: Estudiantes de pregrado regular de las universidades de Chimbote.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Chacón Arenas Edinson Miguel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto X	Muy alto
----------	------	-------	--------	----------



Evaluador: Mg. Edinson Miguel Chacón Arenas
DNI: 25573328

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Calidad del servicio"

OBJETIVO: Analizar la calidad de servicio educativo virtual desde la perspectiva de los estudiantes de las universidades de Chimbote, 2020

DIRIGIDO A: Estudiantes de pregrado regular de las universidades de Chimbote.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CANCHARÍ PRECIADO MIGUEL ANGEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
			X	



Evaluador: Mg. Cancharí Preciado Miguel Angel
DNI: 46105455

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Calidad del servicio"

OBJETIVO: Analizar la calidad de servicio educativo virtual desde la perspectiva de los estudiantes de las universidades de Chimbote, 2020

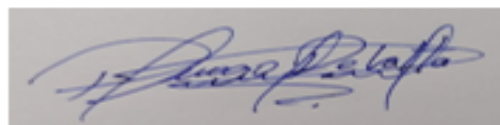
DIRIGIDO A: Estudiantes de pregrado regular de las universidades de Chimbote.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: PIERRE FILIPE DIOGO REBATA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: ADMINISTRADOR Y MAGISTER

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
----------	------	-------	-----------------	----------



Evaluador: Mg. PIERRE FILIPE DIOGO REBATA
DNI: 72561229

Anexo G. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem01	67,90	342,544	,918	,974
Ítem02	67,60	347,378	,725	,975
Ítem03	68,00	341,556	,903	,974
Ítem04	67,80	348,178	,795	,975
Ítem05	68,00	351,556	,706	,975
Ítem06	68,10	346,100	,858	,974
Ítem07	68,50	340,722	,724	,975
Ítem08	68,10	337,433	,741	,975
Ítem09	68,20	338,622	,765	,975
Ítem10	68,30	342,011	,748	,975
Ítem11	68,60	330,044	,863	,974
Ítem12	68,30	323,344	,830	,975
Ítem13	68,30	326,678	,910	,973
Ítem14	68,30	319,567	,949	,973
Ítem15	68,20	342,844	,730	,975
Ítem16	68,30	336,678	,809	,974
Ítem17	68,30	339,567	,812	,974
Ítem18	68,30	336,678	,809	,974
Ítem19	68,60	320,267	,909	,974
Ítem20	68,50	330,722	,896	,973

Anexo H. Base de datos del instrumento de recolección de datos N°1

	1 2 3 4				D1	Valor D1	5 6 7 8 9 10						D2	Valor D2	11 12 13 14				D3	Valor D3	15 16 17 18 19 20						D4	Valor D4	Y1	Valor V1
	Elementos tangibles						Aspectos académicos								Reputación						Aspectos no académicos									
	N° Encuestado	Aspecto visual de herramientas	Modemidad	Confianza			Apariencia de materiales	Conocimiento profesional	Experiencia académica	Capacidad comunicativa	Actitud	Retroalimentación			Interés en la resolución de problemas	Imagen Institucional	Cumplimiento de estándares	Compromiso social			Programas de estudios	Tiempo programado	Capacidad comunicativa	Conocimiento de procesos	Actitud	Disposición para aclarar dudas				
1	5	4	4	4	17	Alto	5	5	4	5	4	3	26	Alto	5	5	4	4	18	Alto	4	3	4	4	3	3	21	Medio	82	Alto
2	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	4	4	4	27	Alto	5	5	4	4	18	Alto	4	5	4	3	3	4	23	Alto	88	Alto
3	5	5	4	5	19	Alto	5	5	4	5	4	4	27	Alto	5	5	4	4	18	Alto	4	3	4	4	3	4	22	Medio	86	Alto
4	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	100	Alto
5	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	4	29	Alto	5	5	4	4	18	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	97	Alto
6	5	5	5	5	20	Alto	5	5	4	4	4	4	26	Alto	4	5	4	4	17	Alto	4	4	4	4	3	4	23	Alto	86	Alto
7	5	5	4	5	19	Alto	5	5	4	4	3	3	24	Alto	5	5	4	4	18	Alto	4	4	4	3	3	4	22	Medio	83	Alto
8	5	5	4	5	19	Alto	5	5	4	4	4	4	26	Alto	5	5	4	4	18	Alto	4	4	4	3	3	4	22	Medio	85	Alto
9	5	5	5	5	20	Alto	5	4	4	4	4	4	25	Alto	4	5	4	4	17	Alto	4	4	4	3	3	4	22	Medio	84	Alto
10	5	4	4	5	18	Alto	5	5	4	4	4	4	26	Alto	5	5	4	4	18	Alto	5	4	4	3	3	4	23	Alto	85	Alto
11	5	5	4	5	19	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	4	5	19	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	98	Alto
12	5	5	5	4	19	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	99	Alto
13	5	5	4	4	18	Alto	5	5	5	5	4	5	29	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	4	5	5	5	5	29	Alto	96	Alto
14	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	4	29	Alto	99	Alto
15	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	100	Alto
16	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	100	Alto
17	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	100	Alto
18	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	100	Alto
19	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	100	Alto
20	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	100	Alto
21	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	100	Alto
22	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	100	Alto
23	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	100	Alto
24	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	100	Alto
25	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	100	Alto
26	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	100	Alto
27	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	100	Alto
28	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	100	Alto
29	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	100	Alto
30	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	100	Alto
31	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	100	Alto
32	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	100	Alto

UNS	33	3	3	4	4	14	Medio	4	4	4	4	3	3	22	Medio	4	5	4	4	17	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	77	Alto
	34	2	2	2	2	8	Bajo	3	3	3	2	3	3	17	Medio	3	5	5	5	18	Alto	3	1	1	2	1	4	12	Bajo	55	Medio
	35	2	2	3	3	10	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	58	Medio
	36	4	4	3	5	16	Alto	5	5	5	4	5	5	29	Alto	4	4	5	5	18	Alto	5	4	4	4	3	4	24	Alto	87	Alto
	37	5	4	4	4	17	Alto	5	5	5	5	5	3	28	Alto	4	5	5	5	19	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	88	Alto
	38	4	3	4	4	15	Alto	4	4	5	5	4	5	27	Alto	4	4	4	4	16	Alto	5	5	5	5	4	4	28	Alto	86	Alto
	39	3	2	3	4	12	Medio	4	5	4	4	5	4	26	Alto	4	4	2	4	14	Medio	4	4	3	4	4	4	23	Alto	75	Alto
	40	4	4	5	4	17	Alto	4	5	5	5	5	4	28	Alto	5	5	4	4	18	Alto	5	5	5	5	5	4	29	Alto	92	Alto
	41	5	4	5	4	18	Alto	4	4	5	4	4	2	23	Alto	4	5	4	4	17	Alto	4	4	3	4	3	3	21	Medio	79	Alto
	42	2	2	2	2	8	Bajo	2	4	2	1	1	3	13	Bajo	3	2	3	3	11	Medio	2	3	2	2	2	2	13	Bajo	45	Bajo
	43	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	4	3	3	19	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	61	Medio
	44	3	3	4	3	13	Medio	3	3	3	3	4	2	18	Medio	3	4	3	3	13	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	62	Medio
	45	3	3	3	4	13	Medio	4	5	5	5	4	3	26	Alto	3	4	4	5	16	Alto	5	4	4	4	5	4	26	Alto	81	Alto
	46	4	4	3	4	15	Alto	4	3	3	3	4	3	20	Medio	4	4	3	3	14	Medio	4	3	4	5	5	5	26	Alto	75	Alto
	47	4	4	3	4	15	Alto	4	3	3	3	4	3	20	Medio	4	4	3	3	14	Medio	4	3	4	5	5	5	26	Alto	75	Alto
	48	4	3	3	3	13	Medio	3	3	3	3	3	1	16	Medio	3	2	2	4	11	Medio	2	3	3	2	2	2	14	Bajo	54	Medio
	49	4	4	3	4	15	Alto	5	4	5	5	5	5	29	Alto	3	4	4	3	14	Medio	4	5	3	4	3	3	22	Medio	80	Alto
	50	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	60	Medio
	51	4	4	3	4	15	Alto	5	5	5	5	4	5	29	Alto	3	4	5	5	17	Alto	5	5	5	4	3	3	25	Alto	86	Alto
	52	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	80	Alto
53	5	3	5	3	16	Alto	3	2	4	2	3	2	16	Medio	3	4	4	4	15	Alto	4	3	3	3	2	2	17	Medio	64	Medio	
54	3	3	3	3	12	Medio	3	4	4	4	3	3	21	Medio	4	5	3	3	15	Alto	4	3	3	3	3	3	19	Medio	67	Medio	
55	5	5	4	5	19	Alto	5	5	4	4	4	4	26	Alto	5	5	4	4	18	Alto	4	3	4	3	3	3	20	Medio	83	Alto	
56	5	4	4	4	17	Alto	5	4	4	4	4	4	25	Alto	4	5	4	4	17	Alto	4	4	4	3	3	4	22	Medio	81	Alto	
57	5	4	4	4	17	Alto	5	5	4	4	4	4	26	Alto	4	4	4	4	16	Alto	4	3	3	3	3	4	20	Medio	79	Alto	
58	5	4	4	4	17	Alto	5	5	4	4	4	4	26	Alto	4	5	4	4	17	Alto	4	3	4	3	3	3	20	Medio	80	Alto	
59	5	5	4	5	19	Alto	5	5	5	4	4	4	27	Alto	3	5	4	5	17	Alto	4	3	4	4	3	3	21	Medio	84	Alto	
60	5	5	4	4	18	Alto	5	5	5	4	4	4	27	Alto	5	5	4	4	18	Alto	4	3	4	3	3	3	20	Medio	83	Alto	
61	5	5	5	5	20	Alto	5	5	4	4	4	4	26	Alto	5	5	4	4	18	Alto	4	3	4	3	3	3	20	Medio	84	Alto	
62	5	5	4	4	18	Alto	5	5	5	3	4	3	25	Alto	4	5	4	4	17	Alto	4	3	4	3	3	3	20	Medio	80	Alto	
63	5	5	4	4	18	Alto	5	5	4	4	4	4	26	Alto	4	5	4	4	17	Alto	4	3	4	3	3	3	20	Medio	81	Alto	
64	3	3	3	4	13	Medio	4	4	2	3	4	3	20	Medio	4	5	3	2	14	Medio	3	4	4	4	3	4	22	Medio	69	Medio	
65	4	3	3	3	13	Medio	3	4	3	3	4	3	20	Medio	3	3	4	3	13	Medio	3	3	3	4	4	3	20	Medio	66	Medio	
66	4	3	3	3	13	Medio	4	3	3	4	3	3	20	Medio	4	5	3	3	15	Alto	4	4	4	4	5	4	25	Alto	73	Medio	
67	5	5	4	4	18	Alto	3	4	4	4	4	3	22	Medio	4	3	5	3	15	Alto	4	3	3	4	4	4	22	Medio	77	Alto	
68	4	4	5	5	18	Alto	4	4	4	3	3	4	22	Medio	4	5	3	4	16	Alto	3	5	4	4	4	4	24	Alto	80	Alto	
69	4	3	3	3	13	Medio	4	4	4	3	3	3	21	Medio	3	5	4	3	15	Alto	5	4	4	4	4	4	25	Alto	74	Alto	
70	5	5	4	4	18	Alto	5	4	4	4	4	4	25	Alto	3	5	4	3	15	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	82	Alto	
71	4	4	4	4	16	Alto	4	4	3	4	4	5	24	Alto	5	5	3	3	16	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	80	Alto	
72	4	5	4	4	17	Alto	4	5	4	4	4	4	25	Alto	4	5	5	4	18	Alto	4	3	4	3	3	3	20	Medio	80	Alto	

UNS	73	4	4	3	4	15	Alto	3	3	4	3	3	4	20	Medio	4	5	3	4	16	Alto	4	4	3	2	3	3	19	Medio	70	Medio
	74	4	4	4	3	15	Alto	3	4	3	3	4	4	21	Medio	4	5	3	4	16	Alto	3	4	3	3	3	4	20	Medio	72	Medio
	75	4	4	4	4	16	Alto	3	4	4	4	4	4	23	Alto	5	5	5	4	19	Alto	4	4	4	3	4	3	22	Medio	80	Alto
	76	4	4	4	4	16	Alto	3	4	3	4	3	4	21	Medio	4	5	4	4	17	Alto	4	3	4	4	4	3	22	Medio	76	Alto
	77	4	4	4	4	16	Alto	5	4	4	3	4	4	24	Alto	3	5	3	3	14	Medio	4	2	3	2	3	4	18	Medio	72	Medio
	78	3	2	2	3	10	Medio	4	5	5	5	5	4	28	Alto	3	4	2	2	11	Medio	3	2	4	3	2	1	15	Medio	64	Medio
	79	3	3	4	1	11	Medio	4	3	3	4	3	4	21	Medio	4	4	4	4	16	Alto	4	4	3	2	1	1	15	Medio	63	Medio
	80	3	5	4	4	16	Alto	4	3	5	5	5	3	25	Alto	3	4	1	2	10	Medio	3	3	4	2	2	1	15	Medio	66	Medio
	81	3	5	3	4	15	Alto	5	4	4	5	4	2	24	Alto	3	4	5	3	15	Alto	2	3	3	2	1	1	12	Bajo	66	Medio
	82	3	3	3	4	13	Medio	4	3	4	2	3	2	18	Medio	2	4	3	2	11	Medio	4	4	3	4	3	3	21	Medio	63	Medio
	83	3	5	4	4	16	Alto	4	5	3	3	3	4	22	Medio	3	3	4	3	13	Medio	5	3	2	3	3	4	20	Medio	71	Medio
	84	5	5	5	5	20	Alto	5	4	3	4	3	3	22	Medio	4	5	4	4	17	Alto	4	3	4	4	3	3	21	Medio	80	Alto
	85	4	3	4	4	15	Alto	4	3	3	2	3	4	19	Medio	4	4	4	4	16	Alto	5	5	3	2	2	2	19	Medio	69	Medio
	86	5	5	4	4	18	Alto	5	4	4	4	4	4	25	Alto	4	5	4	4	17	Alto	4	3	4	3	3	3	20	Medio	80	Alto
87	4	4	3	4	15	Alto	3	3	4	3	3	3	19	Medio	4	4	2	2	12	Medio	2	2	2	4	1	1	12	Bajo	58	Medio	
88	3	4	4	3	14	Medio	3	3	5	3	3	3	20	Medio	3	4	2	2	11	Medio	2	4	2	1	1	1	11	Bajo	56	Medio	
89	2	4	5	4	15	Alto	4	3	4	4	5	4	24	Alto	4	3	3	4	14	Medio	4	4	4	1	1	1	15	Medio	68	Medio	
ULADECH	90	4	4	5	3	16	Alto	4	4	5	4	4	4	25	Alto	4	3	3	3	13	Medio	3	3	4	4	3	3	20	Medio	74	Alto
	91	3	3	3	4	13	Medio	3	3	4	4	3	3	20	Medio	4	4	3	3	14	Medio	3	3	3	3	3	4	19	Medio	66	Medio
	92	4	4	3	4	15	Alto	4	4	3	3	3	3	20	Medio	3	4	4	4	15	Alto	4	4	4	3	4	4	23	Alto	73	Medio
	93	3	3	3	4	13	Medio	4	3	3	3	4	4	21	Medio	4	3	3	3	13	Medio	3	3	3	4	3	3	19	Medio	66	Medio
	94	4	4	3	3	14	Medio	4	4	3	3	3	2	19	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	2	3	3	17	Medio	62	Medio
	95	5	5	4	5	19	Alto	5	5	5	4	4	3	26	Alto	4	2	5	4	15	Alto	4	4	4	3	2	3	20	Medio	80	Alto
	96	4	5	4	4	17	Alto	5	5	4	4	4	4	26	Alto	4	2	5	4	15	Alto	4	4	4	3	3	3	21	Medio	79	Alto
	97	4	5	4	4	17	Alto	5	5	4	4	4	4	26	Alto	4	5	4	4	17	Alto	4	3	4	3	3	3	20	Medio	80	Alto
	98	5	5	4	5	19	Alto	5	5	4	4	4	3	25	Alto	4	2	4	4	14	Medio	4	3	4	3	3	3	20	Medio	78	Alto
	99	3	3	3	4	13	Medio	3	2	3	2	3	3	16	Medio	3	3	2	3	11	Medio	3	2	2	3	3	2	15	Medio	55	Medio
	100	4	4	3	3	14	Medio	3	2	3	3	2	3	16	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	4	4	3	20	Medio	62	Medio
	101	4	4	3	3	14	Medio	4	3	4	3	4	3	21	Medio	2	3	2	2	9	Bajo	2	2	3	3	3	3	16	Medio	60	Medio
	102	3	3	3	4	13	Medio	3	3	3	4	3	2	18	Medio	3	4	3	3	13	Medio	3	3	3	4	3	3	19	Medio	63	Medio
	103	4	4	3	4	15	Alto	4	4	3	3	3	4	21	Medio	3	2	3	3	11	Medio	3	2	4	3	3	3	18	Medio	65	Medio
	104	2	3	3	3	11	Medio	2	3	2	3	3	3	16	Medio	3	3	3	2	11	Medio	2	3	2	2	2	3	14	Bajo	52	Medio
	105	2	2	2	2	8	Bajo	2	2	3	3	3	3	16	Medio	3	3	5	3	14	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	56	Medio
	106	4	4	3	4	15	Alto	5	4	4	5	4	4	26	Alto	4	3	4	4	15	Alto	4	4	4	4	4	5	25	Alto	81	Alto
	107	4	5	4	5	18	Alto	4	3	3	5	3	3	21	Medio	4	3	4	4	15	Alto	4	3	3	2	3	3	18	Medio	72	Medio
	108	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	3	3	3	21	Medio	4	3	3	3	13	Medio	4	3	3	4	3	3	20	Medio	70	Medio
	109	4	4	4	3	15	Alto	4	3	4	4	4	4	23	Alto	3	4	3	5	15	Alto	4	4	3	4	4	4	23	Alto	76	Alto
	110	4	4	4	4	16	Alto	3	3	4	4	4	4	22	Medio	3	3	4	4	14	Medio	4	4	4	4	4	3	23	Alto	75	Alto
	111	4	4	4	4	16	Alto	4	3	4	4	5	4	24	Alto	4	4	3	4	15	Alto	4	3	3	4	3	3	20	Medio	75	Alto

ULADECH	112	4	2	3	4	13	Medio	3	4	4	4	5	3	23	Alto	4	3	3	3	13	Medio	4	4	4	4	3	3	22	Medio	71	Medio
	113	4	5	4	4	17	Alto	4	4	4	4	3	5	24	Alto	4	3	4	4	15	Alto	4	3	4	4	3	3	21	Medio	77	Alto
	114	3	3	3	3	12	Medio	2	3	3	3	2	3	16	Medio	1	3	3	3	10	Medio	3	3	2	2	2	3	15	Medio	53	Medio
	115	3	2	2	2	9	Bajo	2	3	2	2	3	3	15	Medio	2	2	3	2	9	Bajo	3	2	2	3	3	2	15	Medio	48	Medio
	116	2	3	2	2	9	Bajo	2	3	2	2	3	1	13	Bajo	1	1	1	1	4	Bajo	2	1	1	1	2	2	9	Bajo	35	Bajo
	117	2	2	1	2	7	Bajo	2	2	2	1	2	1	10	Bajo	1	1	2	2	6	Bajo	2	3	2	2	2	1	12	Bajo	35	Bajo
	118	2	2	2	2	8	Bajo	2	3	2	3	3	3	16	Medio	1	1	3	3	8	Bajo	4	3	3	2	2	2	16	Medio	48	Medio
	119	3	3	2	2	10	Medio	3	3	2	2	2	2	14	Bajo	2	2	3	2	9	Bajo	1	1	2	1	2	3	10	Bajo	43	Bajo
	120	3	2	3	2	10	Medio	3	2	3	3	2	2	15	Medio	3	3	2	3	11	Medio	2	2	2	3	2	2	13	Bajo	49	Medio
	121	2	2	3	3	10	Medio	3	3	3	4	3	3	19	Medio	3	1	3	3	10	Medio	2	3	4	2	3	3	17	Medio	56	Medio
	122	2	2	2	2	8	Bajo	3	3	3	4	3	3	19	Medio	2	1	2	2	7	Bajo	3	4	4	3	3	3	20	Medio	54	Medio
	123	3	3	2	3	11	Medio	3	2	3	3	3	3	17	Medio	3	2	3	3	11	Medio	2	3	4	3	2	4	18	Medio	57	Medio
	124	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	2	1	3	2	8	Bajo	3	3	2	2	2	2	14	Bajo	52	Medio
	125	3	3	2	3	11	Medio	3	3	3	2	3	2	16	Medio	2	1	3	4	10	Medio	3	3	2	3	3	3	17	Medio	54	Medio
	126	3	4	4	4	15	Alto	4	4	4	3	3	3	21	Medio	2	1	3	3	9	Bajo	3	3	2	1	3	3	15	Medio	60	Medio
	127	3	3	2	3	11	Medio	3	3	2	2	2	2	14	Bajo	1	1	3	2	7	Bajo	3	2	3	2	3	2	15	Medio	47	Medio
	128	3	3	3	3	12	Medio	2	2	3	4	3	3	17	Medio	3	4	4	4	15	Alto	4	4	4	3	3	3	21	Medio	65	Medio
	129	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	100	Alto
	130	5	4	4	4	17	Alto	3	4	5	5	5	4	26	Alto	4	4	4	4	16	Alto	3	4	4	4	3	3	21	Medio	80	Alto
	131	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	3	4	3	3	13	Medio	4	3	2	3	4	4	20	Medio	73	Medio
132	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	1	3	4	12	Medio	3	4	4	4	2	3	20	Medio	72	Medio	
133	4	5	4	4	17	Alto	4	4	4	4	3	3	22	Medio	2	2	3	4	11	Medio	2	2	2	2	2	3	13	Bajo	63	Medio	
134	5	5	4	4	18	Alto	5	5	4	4	3	3	24	Alto	4	1	5	4	14	Medio	4	3	4	3	3	3	20	Medio	76	Alto	
135	3	5	5	5	18	Alto	3	3	2	3	3	3	17	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	65	Medio	
136	5	5	5	5	20	Alto	4	5	4	5	5	5	28	Alto	4	5	4	3	16	Alto	4	5	5	5	5	4	28	Alto	92	Alto	
137	3	3	3	2	11	Medio	3	2	2	2	3	2	14	Bajo	3	2	2	2	9	Bajo	3	3	2	2	2	3	15	Medio	49	Medio	
138	2	2	1	3	8	Bajo	2	2	2	4	3	3	16	Medio	2	1	2	2	7	Bajo	3	2	2	2	2	2	13	Bajo	44	Bajo	
139	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	100	Alto	
140	5	5	4	4	18	Alto	5	4	4	4	4	4	25	Alto	4	5	4	4	17	Alto	4	3	4	4	3	3	21	Medio	81	Alto	
141	5	5	5	5	20	Alto	5	5	4	4	4	4	26	Alto	3	4	4	5	16	Alto	4	5	5	5	4	4	27	Alto	89	Alto	
142	4	4	4	4	16	Alto	3	4	3	4	3	5	22	Medio	1	2	4	3	10	Medio	3	3	3	3	2	2	16	Medio	64	Medio	
143	3	3	2	2	10	Medio	2	3	3	1	1	3	13	Bajo	1	1	3	3	8	Bajo	2	2	2	2	3	2	13	Bajo	44	Bajo	
144	2	2	1	2	7	Bajo	3	3	3	3	3	2	17	Medio	1	1	2	2	6	Bajo	3	2	2	3	2	2	14	Bajo	44	Bajo	
145	4	4	4	3	15	Alto	4	4	4	5	4	4	25	Alto	2	1	3	2	8	Bajo	3	3	4	3	3	3	19	Medio	67	Medio	
146	3	3	3	2	11	Medio	2	2	3	2	3	1	13	Bajo	1	1	1	2	5	Bajo	2	1	1	1	1	1	7	Bajo	36	Bajo	
147	2	2	1	2	7	Bajo	3	1	1	1	1	1	8	Bajo	1	1	1	1	4	Bajo	1	1	1	1	1	1	6	Bajo	25	Bajo	
148	5	5	4	4	18	Alto	4	5	4	4	4	4	25	Alto	3	2	3	4	12	Medio	5	4	4	4	4	4	25	Alto	80	Alto	
149	4	4	3	4	15	Alto	4	3	3	3	3	3	19	Medio	2	2	3	4	11	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	63	Medio	
150	3	3	3	4	13	Medio	4	4	4	5	4	4	25	Alto	3	1	3	3	10	Medio	5	4	4	3	5	4	25	Alto	73	Medio	

ULADECH	151	3	2	1	1	7	Bajo	3	3	3	2	3	2	16	Medio	2	1	2	3	8	Bajo	1	2	2	2	2	2	11	Bajo	42	Bajo
	152	4	4	4	4	16	Alto	3	3	5	4	4	3	22	Medio	3	2	3	3	11	Medio	3	3	4	4	3	3	20	Medio	69	Medio
	153	3	3	2	4	12	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	2	1	3	3	9	Bajo	3	3	4	2	2	3	17	Medio	56	Medio
	154	3	2	3	2	10	Medio	4	3	4	4	3	2	20	Medio	2	3	2	3	10	Medio	2	3	2	3	3	3	16	Medio	56	Medio
	155	5	5	4	5	19	Alto	5	4	4	4	3	3	23	Alto	4	2	4	4	14	Medio	4	3	4	3	3	3	20	Medio	76	Alto
	156	5	5	4	5	19	Alto	5	4	4	4	3	3	23	Alto	4	2	4	4	14	Medio	4	3	4	3	3	3	20	Medio	76	Alto
	157	5	5	4	5	19	Alto	5	4	4	4	3	3	23	Alto	4	2	4	4	14	Medio	4	3	4	3	3	3	20	Medio	76	Alto
	158	5	5	4	5	19	Alto	5	4	4	4	3	3	23	Alto	4	2	4	4	14	Medio	4	3	4	3	3	3	20	Medio	76	Alto
	159	5	4	4	5	18	Alto	5	4	4	4	3	3	23	Alto	4	2	4	4	14	Medio	4	3	4	3	3	3	20	Medio	75	Alto
	160	5	5	4	5	19	Alto	5	4	4	4	3	3	23	Alto	4	2	4	4	14	Medio	4	3	4	3	3	3	20	Medio	76	Alto
	161	5	4	4	4	17	Alto	5	4	4	4	4	3	24	Alto	4	2	4	4	14	Medio	4	3	4	3	3	3	20	Medio	75	Alto
	162	5	5	4	4	18	Alto	5	4	4	4	3	3	23	Alto	4	2	4	4	14	Medio	4	3	4	3	3	3	20	Medio	75	Alto
	163	5	5	4	5	19	Alto	5	4	4	4	3	3	23	Alto	4	2	4	4	14	Medio	4	3	4	3	3	3	20	Medio	76	Alto
	164	5	5	4	5	19	Alto	5	4	4	4	4	3	24	Alto	4	2	4	4	14	Medio	4	3	4	3	3	3	20	Medio	77	Alto
	165	5	5	4	5	19	Alto	5	4	4	4	3	3	23	Alto	4	2	4	4	14	Medio	4	3	4	3	3	3	20	Medio	76	Alto
	166	5	5	4	5	19	Alto	5	4	4	4	3	3	23	Alto	4	2	4	4	14	Medio	4	3	4	3	3	3	20	Medio	76	Alto
	167	5	5	4	5	19	Alto	5	5	5	5	4	5	29	Alto	4	5	5	5	19	Alto	4	5	4	5	4	5	27	Alto	94	Alto
	168	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	4	3	4	26	Alto	96	Alto
	169	5	4	5	4	18	Alto	4	3	3	4	5	4	23	Alto	3	4	3	3	13	Medio	4	4	4	3	5	3	23	Alto	77	Alto
	170	5	5	4	4	18	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	4	3	23	Alto	81	Alto
171	5	5	4	4	18	Alto	4	4	5	5	5	5	28	Alto	5	5	5	5	20	Alto	4	4	5	4	4	4	25	Alto	91	Alto	
172	4	4	5	5	18	Alto	5	4	5	5	5	5	29	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	97	Alto	
173	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	5	4	4	25	Alto	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	81	Alto	
174	3	4	3	3	13	Medio	3	3	3	4	3	3	19	Medio	3	3	4	4	14	Medio	4	4	4	3	4	3	22	Medio	68	Medio	
175	4	4	4	3	15	Alto	4	4	4	4	3	4	23	Alto	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	68	Medio	
176	5	5	5	5	20	Alto	4	5	5	5	5	4	28	Alto	5	4	5	5	19	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	97	Alto	
177	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	4	5	4	28	Alto	4	3	4	4	15	Alto	4	4	4	4	3	4	23	Alto	86	Alto	
178	3	3	3	3	12	Medio	4	3	3	3	2	2	17	Medio	2	1	3	3	9	Bajo	3	3	3	3	3	3	18	Medio	56	Medio	
179	3	2	2	3	10	Medio	2	2	3	3	3	2	15	Medio	2	1	2	2	7	Bajo	1	1	1	1	1	1	6	Bajo	38	Bajo	
180	1	2	2	2	7	Bajo	2	2	2	2	2	2	12	Bajo	2	2	2	2	8	Bajo	2	2	2	2	2	2	12	Bajo	39	Bajo	
181	2	2	2	2	8	Bajo	2	2	2	2	2	2	12	Bajo	1	1	3	2	7	Bajo	2	2	2	2	2	2	12	Bajo	39	Bajo	
182	2	2	2	3	9	Bajo	2	2	2	2	2	1	11	Bajo	1	1	2	2	6	Bajo	2	2	2	2	2	2	12	Bajo	38	Bajo	
183	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	2	2	2	15	Medio	2	1	2	3	8	Bajo	3	2	2	2	2	2	13	Bajo	48	Medio	
184	4	4	4	5	17	Alto	4	3	3	3	3	3	19	Medio	3	2	3	3	11	Medio	2	2	3	3	3	2	15	Medio	62	Medio	
185	3	3	3	3	12	Medio	2	3	3	3	3	3	17	Medio	3	2	3	3	11	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	58	Medio	
186	4	4	4	4	16	Alto	3	3	4	3	4	4	21	Medio	4	2	4	4	14	Medio	4	4	4	4	4	4	24	Alto	75	Alto	
187	4	4	4	4	16	Alto	4	4	3	4	3	3	21	Medio	2	1	3	3	9	Bajo	3	3	3	3	3	3	18	Medio	64	Medio	
188	3	3	3	2	11	Medio	2	3	3	3	3	3	17	Medio	3	1	3	3	10	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	56	Medio	
189	4	4	4	5	17	Alto	3	3	3	4	3	3	19	Medio	3	2	1	3	9	Bajo	3	3	3	2	3	3	17	Medio	62	Medio	

	190	3	3	3	3	12	Medio	3	3	2	3	2	3	16	Medio	2	2	3	3	10	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	56	Medio
	191	4	4	3	4	15	Alto	3	3	3	3	3	3	18	Medio	3	2	3	3	11	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	62	Medio
	192	3	4	3	3	13	Medio	3	3	2	3	3	3	17	Medio	2	2	3	3	10	Medio	3	2	2	2	2	2	13	Bajo	53	Medio
USP	193	4	3	4	4	15	Alto	5	4	5	4	4	2	24	Alto	4	1	4	5	14	Medio	4	3	3	5	2	4	21	Medio	74	Alto
	194	4	4	3	3	14	Medio	5	5	5	4	4	3	26	Alto	2	1	3	3	9	Bajo	3	2	3	1	1	2	12	Bajo	61	Medio
	195	5	5	4	4	18	Alto	4	4	5	5	4	5	27	Alto	4	3	3	3	13	Medio	4	4	4	4	5	4	25	Alto	83	Alto
	196	4	5	4	5	18	Alto	5	5	5	5	4	4	28	Alto	3	3	3	4	13	Medio	4	5	5	5	5	4	28	Alto	87	Alto
	197	3	2	1	3	9	Bajo	3	2	3	1	1	2	12	Bajo	1	1	1	2	5	Bajo	2	1	4	1	1	2	11	Bajo	37	Bajo
	198	5	5	5	4	19	Alto	4	4	4	4	3	3	22	Medio	3	2	3	3	11	Medio	3	3	4	3	3	4	20	Medio	72	Medio
	199	4	4	5	5	18	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	1	3	5	14	Medio	5	3	5	5	5	5	28	Alto	90	Alto
	200	3	3	4	5	15	Alto	5	5	5	5	3	1	24	Alto	3	2	3	3	11	Medio	3	2	3	3	2	2	15	Medio	65	Medio
	201	3	2	2	3	10	Medio	4	4	3	3	3	3	20	Medio	2	1	3	4	10	Medio	3	4	3	4	3	3	20	Medio	60	Medio
	202	3	3	3	4	13	Medio	4	5	3	4	4	3	23	Alto	4	1	4	3	12	Medio	3	3	4	2	2	3	17	Medio	65	Medio
	203	3	3	2	2	10	Medio	2	3	3	2	2	3	15	Medio	3	1	2	2	8	Bajo	3	1	1	1	2	2	10	Bajo	43	Bajo
	204	2	2	1	1	6	Bajo	2	2	3	2	2	2	13	Bajo	2	1	2	3	8	Bajo	3	1	3	1	1	2	11	Bajo	38	Bajo
	205	2	2	1	2	7	Bajo	3	3	2	1	1	1	11	Bajo	1	1	1	1	4	Bajo	1	1	2	1	1	1	7	Bajo	29	Bajo
	206	4	4	4	4	16	Alto	5	5	4	4	4	3	25	Alto	4	1	4	2	11	Medio	2	2	4	2	1	2	13	Bajo	65	Medio
	207	5	4	4	4	17	Alto	5	5	4	3	4	4	25	Alto	3	1	4	4	12	Medio	3	3	3	3	2	2	16	Medio	70	Medio
	208	3	3	2	2	10	Medio	2	2	1	1	1	1	8	Bajo	1	1	1	2	5	Bajo	3	1	2	1	2	2	11	Bajo	34	Bajo
	209	2	2	1	3	8	Bajo	3	3	2	3	2	3	16	Medio	1	1	2	2	6	Bajo	2	1	2	2	2	3	12	Bajo	42	Bajo
	210	1	1	1	2	5	Bajo	3	3	3	3	1	1	14	Bajo	1	1	2	2	6	Bajo	2	2	1	2	2	2	11	Bajo	36	Bajo
	211	2	1	1	2	6	Bajo	3	3	2	3	2	3	16	Medio	1	1	2	2	6	Bajo	2	3	2	1	1	2	11	Bajo	39	Bajo
	212	3	3	3	3	12	Medio	3	3	2	3	2	3	16	Medio	2	1	2	3	8	Bajo	3	2	2	1	2	2	15	Bajo	48	Medio
	213	3	3	2	2	10	Medio	2	3	2	3	3	3	16	Medio	2	1	3	2	8	Bajo	2	2	2	3	3	3	12	Medio	49	Medio
	214	2	2	2	3	9	Bajo	4	4	3	4	2	2	19	Medio	2	1	1	3	7	Bajo	4	3	3	2	3	2	17	Medio	52	Medio
	215	2	3	2	2	9	Bajo	4	3	2	2	2	2	15	Medio	2	1	3	3	9	Bajo	2	2	3	1	2	1	11	Bajo	44	Bajo
	216	2	2	1	2	7	Bajo	1	1	2	1	2	2	9	Bajo	1	1	2	2	6	Bajo	2	2	2	1	2	2	11	Bajo	33	Bajo
	217	3	3	2	5	13	Medio	3	3	2	4	3	3	18	Medio	3	1	3	4	11	Medio	2	1	3	3	2	3	14	Bajo	56	Medio
	218	3	3	4	3	13	Medio	3	2	3	2	2	2	14	Bajo	2	1	2	3	8	Bajo	3	3	3	1	2	2	14	Bajo	49	Medio
	219	1	1	1	1	4	Bajo	1	1	1	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	1	4	Bajo	1	1	1	1	1	1	6	Bajo	20	Bajo
	220	2	2	1	2	7	Bajo	4	5	3	3	2	2	19	Medio	2	1	2	2	7	Bajo	2	3	2	2	2	3	2	14	Bajo	47
221	3	3	2	3	11	Medio	2	2	3	3	3	1	14	Bajo	3	1	2	2	8	Bajo	3	2	2	1	3	2	13	Bajo	46	Bajo	
222	2	2	2	3	9	Bajo	3	3	2	2	2	2	14	Bajo	2	1	3	3	9	Bajo	2	2	2	3	2	2	13	Bajo	45	Bajo	
223	2	2	2	3	9	Bajo	3	4	2	3	2	2	16	Medio	2	1	2	3	8	Bajo	2	2	2	3	2	2	13	Bajo	46	Bajo	
224	2	2	2	3	9	Bajo	2	2	3	2	3	2	14	Bajo	2	2	3	2	9	Bajo	3	2	2	2	3	2	14	Bajo	46	Bajo	
225	3	3	3	2	11	Medio	2	2	2	2	2	3	13	Bajo	3	2	2	2	9	Bajo	3	2	2	2	2	2	13	Bajo	46	Bajo	
226	2	3	2	2	9	Bajo	2	2	3	4	2	2	15	Medio	1	1	2	3	7	Bajo	2	3	2	2	2	2	13	Bajo	44	Bajo	
227	2	3	1	2	8	Bajo	2	2	2	2	3	3	14	Bajo	3	2	2	2	9	Bajo	3	3	3	2	3	2	16	Medio	47	Medio	
228	3	3	2	3	11	Medio	3	2	2	2	2	2	13	Bajo	2	1	3	4	10	Medio	2	3	3	2	3	2	15	Medio	49	Medio	

USP	229	1	1	1	1	4	Bajo	1	1	1	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	1	4	Bajo	1	1	1	1	1	1	6	Bajo	20	Bajo
	230	3	3	2	4	12	Medio	4	3	2	2	2	3	16	Medio	2	1	3	2	8	Bajo	2	1	3	1	2	2	11	Bajo	47	Medio
	231	5	4	4	4	17	Alto	3	3	3	3	4	3	19	Medio	4	2	4	3	13	Medio	4	3	3	1	2	3	16	Medio	65	Medio
	232	3	3	3	4	13	Medio	3	3	2	3	3	4	18	Medio	4	3	3	2	12	Medio	3	3	4	3	3	4	20	Medio	63	Medio
	233	4	5	5	4	18	Alto	3	4	3	3	2	3	18	Medio	2	1	4	3	10	Medio	3	2	2	3	2	2	14	Bajo	60	Medio
	234	4	4	3	3	14	Medio	3	3	4	3	4	3	20	Medio	3	1	2	3	9	Bajo	2	2	2	1	2	3	12	Bajo	55	Medio
	235	3	2	2	3	10	Medio	2	3	2	3	3	3	16	Medio	2	1	3	3	9	Bajo	2	1	3	1	2	4	13	Bajo	48	Medio
	236	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	4	3	3	19	Medio	2	1	3	3	9	Bajo	3	2	3	1	3	3	15	Medio	55	Medio
	237	2	2	1	3	8	Bajo	4	4	2	3	3	3	19	Medio	2	1	3	3	9	Bajo	3	1	3	1	3	3	14	Bajo	50	Medio
	238	3	3	2	3	11	Medio	3	3	3	2	2	3	16	Medio	2	1	3	2	8	Bajo	2	3	2	3	1	2	13	Bajo	48	Medio
	239	3	3	3	3	12	Medio	4	3	3	3	3	3	19	Medio	1	1	3	2	7	Bajo	2	2	2	2	2	3	13	Bajo	51	Medio
	240	4	4	4	4	16	Alto	5	5	3	3	3	3	22	Medio	3	1	2	4	10	Medio	3	2	4	2	2	2	15	Medio	63	Medio
	241	4	4	4	4	16	Alto	5	5	3	3	3	3	22	Medio	4	1	4	4	13	Medio	2	2	4	2	2	2	14	Bajo	65	Medio
	242	4	4	4	4	16	Alto	5	4	3	3	3	3	21	Medio	4	1	4	4	13	Medio	2	2	4	2	2	2	14	Bajo	64	Medio
	243	4	4	4	4	16	Alto	5	4	3	3	3	3	21	Medio	3	1	4	4	12	Medio	3	2	4	2	2	2	15	Medio	64	Medio
	244	5	4	4	5	18	Alto	5	4	4	4	3	3	23	Alto	4	1	4	4	13	Medio	2	3	4	2	2	2	15	Medio	69	Medio
	245	5	5	4	4	18	Alto	5	4	4	4	3	3	23	Alto	4	1	4	4	13	Medio	3	3	4	2	2	2	16	Medio	70	Medio
	246	3	3	1	3	10	Medio	3	3	4	3	3	2	18	Medio	2	1	3	3	9	Bajo	3	3	4	2	2	2	16	Medio	53	Medio
	247	3	3	2	3	11	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	2	1	2	2	7	Bajo	2	2	2	2	3	2	13	Bajo	49	Medio
	248	2	2	2	2	8	Bajo	3	3	2	2	2	2	14	Bajo	1	1	2	2	6	Bajo	2	1	1	1	2	2	9	Bajo	37	Bajo
	249	2	2	2	1	7	Bajo	1	2	3	3	3	2	14	Bajo	1	1	3	2	7	Bajo	2	2	2	2	2	2	12	Bajo	40	Bajo
	250	2	2	2	2	8	Bajo	2	2	2	2	2	2	12	Bajo	2	1	2	2	7	Bajo	3	1	2	1	2	2	11	Bajo	38	Bajo
	251	2	2	3	2	9	Bajo	2	2	2	2	3	3	14	Bajo	1	1	3	2	7	Bajo	2	2	1	2	2	3	12	Bajo	42	Bajo
	252	2	2	2	3	9	Bajo	2	3	4	2	1	1	13	Bajo	1	1	3	2	7	Bajo	3	3	2	1	2	3	14	Bajo	43	Bajo
	253	4	4	3	2	13	Medio	2	2	2	2	2	1	11	Bajo	2	1	1	1	5	Bajo	1	1	1	1	1	1	6	Bajo	35	Bajo
	254	2	3	3	3	11	Medio	2	2	2	2	2	3	13	Bajo	1	1	3	2	7	Bajo	2	3	3	2	2	2	14	Bajo	45	Bajo
255	2	2	1	2	7	Bajo	3	2	2	2	2	2	13	Bajo	2	1	2	2	7	Bajo	2	2	2	2	3	2	13	Bajo	40	Bajo	
256	2	2	1	3	8	Bajo	3	3	3	3	2	3	17	Medio	2	1	2	2	7	Bajo	1	2	1	1	2	3	10	Bajo	42	Bajo	
257	2	2	2	2	8	Bajo	3	2	3	3	2	1	14	Bajo	1	1	2	3	7	Bajo	3	3	2	2	2	2	14	Bajo	43	Bajo	
258	2	2	2	4	10	Medio	3	3	2	2	3	2	15	Medio	2	1	1	1	5	Bajo	1	1	2	3	3	3	13	Bajo	43	Bajo	
259	2	3	2	2	9	Bajo	2	2	2	2	3	2	13	Bajo	2	1	2	3	8	Bajo	2	3	2	2	2	4	15	Medio	45	Bajo	
260	3	3	1	2	9	Bajo	4	4	3	3	3	2	19	Medio	2	1	3	3	9	Bajo	3	3	3	2	2	2	15	Medio	52	Medio	
261	2	2	2	1	7	Bajo	4	4	2	2	1	1	14	Bajo	1	1	2	2	6	Bajo	1	1	3	2	1	1	9	Bajo	36	Bajo	
262	5	5	4	4	18	Alto	5	4	4	3	3	3	22	Medio	4	1	4	4	13	Medio	3	2	4	2	2	2	15	Medio	68	Medio	
263	5	5	4	4	18	Alto	5	4	4	3	3	3	22	Medio	4	1	4	4	13	Medio	3	2	4	2	2	2	15	Medio	68	Medio	
264	3	3	2	4	12	Medio	2	2	2	2	2	2	12	Bajo	1	1	3	2	7	Bajo	2	2	2	1	2	1	10	Bajo	41	Bajo	
265	2	2	1	2	7	Bajo	1	3	3	3	3	3	16	Medio	2	1	2	2	7	Bajo	2	1	2	2	2	2	11	Bajo	41	Bajo	
266	5	5	4	4	18	Alto	5	4	4	3	3	3	22	Medio	4	1	4	4	13	Medio	3	2	4	2	2	2	15	Medio	68	Medio	
267	3	3	2	3	11	Medio	2	2	2	3	2	2	13	Bajo	2	1	3	2	8	Bajo	3	2	1	1	1	2	10	Bajo	42	Bajo	

USP	268	5	5	4	4	18	Alto	5	4	4	3	3	3	22	Medio	4	1	3	4	12	Medio	3	2	2	2	2	2	13	Bajo	65	Medio
	269	3	3	3	3	12	Medio	4	4	4	3	3	3	21	Medio	3	2	3	2	10	Medio	2	2	3	2	2	2	13	Bajo	56	Medio
	270	2	2	2	2	8	Bajo	2	2	4	5	3	3	19	Medio	2	2	3	3	10	Medio	2	2	2	1	2	2	11	Bajo	48	Medio
	271	4	3	3	3	13	Medio	4	4	3	3	3	4	21	Medio	2	1	3	3	9	Bajo	4	2	3	3	2	2	16	Medio	59	Medio
	272	3	3	2	3	11	Medio	3	3	2	2	2	2	14	Bajo	2	1	2	3	8	Bajo	3	3	3	3	1	1	14	Bajo	47	Medio
	273	1	1	1	2	5	Bajo	2	3	2	2	2	2	13	Bajo	2	1	1	1	5	Bajo	1	1	2	1	1	1	7	Bajo	30	Bajo
	274	4	4	4	5	17	Alto	4	3	4	3	3	2	19	Medio	2	2	3	3	10	Medio	3	3	2	2	3	3	16	Medio	62	Medio
	275	3	3	2	2	10	Medio	2	3	3	3	3	2	16	Medio	3	2	3	4	12	Medio	3	2	2	2	3	3	15	Medio	53	Medio
	276	4	3	3	4	14	Medio	3	3	3	2	3	3	17	Medio	2	1	2	3	8	Bajo	2	2	3	3	2	2	14	Bajo	53	Medio
	277	5	5	4	4	18	Alto	5	4	4	4	3	3	23	Alto	3	1	4	4	12	Medio	3	2	4	2	2	2	15	Medio	68	Medio
	278	5	5	4	4	18	Alto	5	5	3	4	3	3	23	Alto	3	1	4	4	12	Medio	3	2	3	2	2	2	14	Bajo	67	Medio
	279	5	5	4	4	18	Alto	5	4	4	3	3	3	22	Medio	4	1	4	4	13	Medio	3	2	4	2	2	2	15	Medio	68	Medio
	280	5	5	4	4	18	Alto	5	4	4	4	3	3	23	Alto	4	1	4	4	13	Medio	3	2	4	2	2	2	15	Medio	69	Medio
	281	5	5	4	4	18	Alto	5	4	4	3	3	3	22	Medio	3	1	4	4	12	Medio	3	2	4	2	2	2	15	Medio	67	Medio
	282	5	5	4	4	18	Alto	5	4	4	3	3	3	22	Medio	4	1	4	4	13	Medio	3	2	4	2	2	2	15	Medio	68	Medio
	283	5	5	4	4	18	Alto	5	4	4	4	3	3	23	Alto	4	1	4	4	13	Medio	3	2	4	2	2	2	15	Medio	69	Medio
	284	5	5	4	4	18	Alto	5	4	4	3	3	3	22	Medio	4	1	4	4	13	Medio	3	2	4	2	2	2	15	Medio	68	Medio
	285	5	5	4	4	18	Alto	5	4	4	3	3	3	22	Medio	4	1	4	4	13	Medio	3	2	4	2	2	2	15	Medio	68	Medio
	286	5	5	4	4	18	Alto	5	4	4	3	3	3	22	Medio	4	1	4	4	13	Medio	3	2	4	2	2	2	15	Medio	68	Medio
	287	5	5	4	4	18	Alto	5	5	3	3	4	3	23	Alto	4	1	4	4	13	Medio	3	2	4	2	2	2	15	Medio	69	Medio
	288	2	2	2	2	8	Bajo	2	2	2	2	2	3	13	Bajo	2	3	3	3	11	Medio	3	2	3	2	2	4	16	Medio	48	Medio
	289	5	5	4	4	18	Alto	5	4	4	3	3	3	22	Medio	4	1	4	4	13	Medio	3	2	4	2	2	2	15	Medio	68	Medio
	290	5	5	5	4	19	Alto	5	4	4	3	3	3	22	Medio	4	1	4	4	13	Medio	3	2	4	2	2	2	15	Medio	69	Medio
	291	5	5	4	4	18	Alto	5	4	4	3	3	3	22	Medio	4	1	4	4	13	Medio	3	2	3	2	2	2	14	Bajo	67	Medio
	292	5	5	4	4	18	Alto	5	4	4	3	3	3	22	Medio	4	1	4	4	13	Medio	3	2	4	2	2	2	15	Medio	68	Medio
	293	5	5	5	4	19	Alto	5	4	4	4	3	3	23	Alto	4	1	4	4	13	Medio	3	2	4	2	2	2	15	Medio	70	Medio
	294	5	5	5	5	20	Alto	5	4	4	4	3	3	23	Alto	4	1	4	4	13	Medio	3	2	3	2	2	2	14	Bajo	70	Medio
	295	5	5	4	4	18	Alto	5	4	4	3	3	3	22	Medio	4	1	4	4	13	Medio	3	2	4	2	2	2	15	Medio	68	Medio
	296	5	5	4	4	18	Alto	5	4	4	3	3	3	22	Medio	4	1	4	4	13	Medio	3	2	4	2	2	2	15	Medio	68	Medio
UCV	297	5	5	5	5	20	Alto	4	5	5	5	4	4	27	Alto	4	4	5	5	18	Alto	4	4	5	5	4	4	26	Alto	91	Alto
	298	4	4	5	4	17	Alto	4	4	4	4	2	4	22	Medio	3	4	4	4	15	Alto	4	4	4	4	4	5	25	Alto	79	Alto
	299	4	3	5	4	16	Alto	4	3	5	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	16	Alto	4	4	5	5	5	4	27	Alto	83	Alto
	300	5	5	5	5	20	Alto	4	4	3	4	3	4	22	Medio	3	4	5	4	16	Alto	5	5	4	4	4	4	26	Alto	84	Alto
	301	4	3	4	4	15	Alto	5	5	5	5	4	4	28	Alto	4	5	3	5	17	Alto	3	4	4	4	4	4	23	Alto	83	Alto
	302	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	3	5	4	4	16	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	80	Alto
	303	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	16	Alto	4	5	4	4	4	4	25	Alto	81	Alto
	304	4	5	4	5	18	Alto	5	4	5	5	5	5	29	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	4	4	5	28	Alto	95	Alto
	305	4	4	4	4	16	Alto	4	4	5	4	5	3	25	Alto	4	4	5	5	18	Alto	4	3	3	4	3	4	21	Medio	80	Alto
	306	4	4	5	5	18	Alto	5	5	5	5	3	4	27	Alto	5	5	4	4	18	Alto	4	5	4	5	5	5	28	Alto	91	Alto

307	5	5	4	5	19	Alto	4	4	5	5	3	4	25	Alto	4	5	5	5	19	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	93	Alto
308	5	5	5	5	20	Alto	5	4	3	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	16	Alto	3	2	4	3	3	3	18	Medio	78	Alto
309	3	4	4	2	13	Medio	3	3	3	4	3	3	19	Medio	4	3	4	4	15	Alto	4	4	3	3	4	4	22	Medio	69	Medio
310	5	5	4	4	18	Alto	4	4	5	5	4	5	27	Alto	5	5	5	5	20	Alto	4	4	5	5	4	4	26	Alto	91	Alto
311	3	3	3	4	13	Medio	3	3	3	4	3	3	19	Medio	3	5	5	5	18	Alto	4	5	5	5	5	3	27	Alto	77	Alto
312	5	4	5	5	19	Alto	5	5	5	5	5	4	29	Alto	4	5	5	5	19	Alto	5	5	5	5	3	4	27	Alto	94	Alto
313	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	4	5	4	5	5	5	28	Alto	98	Alto
314	4	4	3	4	15	Alto	3	2	3	2	3	3	16	Medio	3	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	61	Medio
315	5	5	5	5	20	Alto	4	4	5	5	5	5	28	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	98	Alto
316	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	100	Alto
317	5	5	1	5	16	Alto	5	5	5	5	3	4	27	Alto	3	4	3	3	13	Medio	3	3	3	4	3	4	20	Medio	76	Alto
318	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	100	Alto
319	5	5	5	5	20	Alto	4	4	5	5	5	5	28	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	98	Alto
320	4	3	3	4	14	Medio	3	2	3	3	3	2	16	Medio	3	4	3	4	14	Medio	3	4	3	4	3	3	20	Medio	64	Medio
321	4	2	3	3	12	Medio	4	3	4	3	4	3	21	Medio	3	5	2	3	13	Medio	2	2	4	3	2	3	16	Medio	62	Medio
322	5	5	4	4	18	Alto	4	4	5	5	4	3	25	Alto	4	4	4	4	16	Alto	3	3	4	3	2	3	18	Medio	77	Alto
323	4	4	4	5	17	Alto	5	5	5	5	5	4	29	Alto	4	4	4	4	16	Alto	5	5	4	5	4	5	28	Alto	90	Alto
324	5	5	4	4	18	Alto	4	5	4	4	4	4	25	Alto	5	5	5	5	20	Alto	4	3	4	4	5	4	24	Alto	87	Alto
325	5	5	4	4	18	Alto	4	3	2	4	3	3	19	Medio	4	5	5	5	19	Alto	5	1	4	4	2	1	17	Medio	73	Medio
326	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	4	4	28	Alto	98	Alto
327	4	4	3	4	15	Alto	4	4	5	5	4	4	26	Alto	3	4	4	4	15	Alto	4	5	4	4	4	4	25	Alto	81	Alto
328	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	4	3	23	Alto	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	79	Alto
329	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	100	Alto
330	3	2	1	1	7	Bajo	1	1	1	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	1	4	Bajo	1	1	1	1	1	1	6	Bajo	23	Bajo
331	4	4	3	4	15	Alto	4	4	4	4	3	4	23	Alto	4	4	4	4	16	Alto	3	3	4	4	4	3	21	Medio	75	Alto
332	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	100	Alto
333	4	4	4	3	15	Alto	3	4	4	4	3	4	22	Medio	3	5	4	4	16	Alto	5	4	4	5	3	4	25	Alto	78	Alto
334	5	5	4	4	18	Alto	5	5	4	4	4	4	26	Alto	4	5	4	5	18	Alto	5	5	4	4	4	4	26	Alto	88	Alto
335	5	5	4	5	19	Alto	4	3	5	5	4	4	25	Alto	4	5	4	5	18	Alto	5	5	5	4	4	4	27	Alto	89	Alto
336	4	4	5	4	17	Alto	4	5	4	4	4	3	24	Alto	4	5	4	4	17	Alto	3	4	4	3	3	4	21	Medio	79	Alto
337	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	4	5	29	Alto	99	Alto
338	4	4	4	4	16	Alto	4	4	3	3	3	4	21	Medio	3	4	4	4	15	Alto	4	3	3	3	3	3	19	Medio	71	Medio
339	5	4	4	4	17	Alto	4	4	4	5	4	4	25	Alto	5	4	4	4	17	Alto	4	4	4	4	5	4	25	Alto	84	Alto
340	4	4	3	3	14	Medio	3	4	4	2	3	2	18	Medio	3	4	2	4	13	Medio	3	3	3	3	2	4	18	Medio	63	Medio
341	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	100	Alto
342	4	4	4	5	17	Alto	5	4	5	5	3	3	25	Alto	4	5	4	4	17	Alto	3	4	3	3	2	3	18	Medio	77	Alto
343	4	5	4	5	18	Alto	4	5	4	4	5	4	26	Alto	5	4	4	4	17	Alto	4	5	5	5	5	4	28	Alto	89	Alto
344	4	4	4	4	16	Alto	3	4	4	4	4	3	22	Medio	3	4	3	3	13	Medio	2	3	4	4	4	3	20	Medio	71	Medio
345	4	4	4	5	17	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	5	17	Alto	4	4	4	3	3	4	22	Medio	80	Alto

UCV

UCV	346	4	4	4	4	16	Alto	4	4	5	5	5	5	28	Alto	4	5	4	5	18	Alto	4	5	5	4	5	4	27	Alto	89	Alto
	347	4	4	4	5	17	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	5	17	Alto	4	4	4	3	3	4	22	Medio	80	Alto
	348	4	4	4	3	15	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	79	Alto
	349	4	5	5	5	19	Alto	3	4	5	5	5	5	27	Alto	5	5	4	4	18	Alto	4	5	5	5	3	4	26	Alto	90	Alto
	350	5	5	5	5	20	Alto	5	4	5	4	3	3	24	Alto	4	5	4	3	16	Alto	4	3	4	3	2	4	20	Medio	80	Alto
	351	4	4	4	5	17	Alto	5	5	5	5	5	4	29	Alto	4	4	4	4	16	Alto	5	5	4	5	4	5	28	Alto	90	Alto
	352	4	3	3	3	13	Medio	5	4	4	1	5	4	23	Alto	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	76	Alto
	353	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	20	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	100	Alto
	354	5	5	4	4	18	Alto	4	4	5	4	4	3	24	Alto	5	5	4	4	18	Alto	4	4	4	3	3	3	21	Medio	81	Alto
	355	5	5	4	3	17	Alto	5	4	3	4	4	4	24	Alto	5	5	4	4	18	Alto	4	4	4	3	3	4	22	Medio	81	Alto
	356	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	80	Alto
	357	4	4	5	4	17	Alto	4	4	4	4	3	4	23	Alto	4	4	4	4	16	Alto	4	4	4	5	4	4	25	Alto	81	Alto
	358	4	4	5	5	18	Alto	4	4	4	5	3	3	23	Alto	4	5	4	5	18	Alto	5	4	4	5	4	4	26	Alto	85	Alto
	359	4	4	3	3	14	Medio	3	3	3	3	2	3	17	Medio	3	3	4	3	13	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	62	Medio
	360	4	4	3	4	15	Alto	4	4	4	4	3	4	23	Alto	4	5	4	4	17	Alto	5	5	4	4	3	4	25	Alto	80	Alto
	361	4	5	5	4	18	Alto	4	5	5	4	4	4	26	Alto	5	5	4	4	18	Alto	5	4	4	5	4	5	27	Alto	89	Alto
362	4	4	5	5	18	Alto	5	5	5	5	4	5	29	Alto	4	5	4	4	17	Alto	5	4	5	5	5	4	28	Alto	92	Alto	
363	5	5	4	4	18	Alto	4	5	5	5	4	4	27	Alto	4	4	4	5	17	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	86	Alto	
364	5	5	3	4	17	Alto	5	5	3	3	4	2	22	Medio	3	5	3	4	15	Alto	5	2	2	3	2	5	19	Medio	73	Medio	

Anexo I. Información recolectada del instrumento de recolección de datos N° 2

Entrevista 1: Estudiante N° 1 de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

1. ¿Qué herramientas tecnológicas (plataformas y aplicaciones) utilizan en tu universidad (nombre)? ¿Consideras que son apropiadas y organizadas?, ¿por qué?

Utilizamos la herramienta Zoom Meeting para el dictado de clases, exámenes orales y exposiciones; considero que en parte son apropiadas y organizadas porque en la parte de enseñanza no podemos desenvolvernos bien debido a la gran cantidad de alumnos que hay.

2. ¿Cómo consideras que son los recursos materiales (diapositivas, documentos y videos) que brinda tu universidad?, ¿por qué?

Si utilizamos diapositivas y documentos, normalmente son puro texto debido a que la carrera que llevo es derecho, estos recursos materiales no son actualizados.

3. ¿Consideras que el personal académico cuenta y demuestra conocimiento respecto al contenido del curso que te está brindando?, ¿por qué?

Algunos, porque son pocos los que son personas preparadas y que enseñan cosas nuevas, mientras que otros solo van, hacen grupo, nos hacen leer y exponer.

4. ¿Cómo actúa tu docente cuando tienes un problema respecto a las clases? Cuéntanos una situación.

Personalmente en este momento de clases virtuales, cada uno está que se prepara, no se preocupan por enviarnos las clases grabadas por zoom.

5. ¿Con qué estándares de calidad cumple tu universidad?, ¿cómo te sientes respecto a ello?

Ahora hay problemas con el licenciamiento de la universidad, ya que no se sabe si se va a fusionar, pero nosotros seguimos estudiando; respecto a mi escuela si está acreditada.

6. ¿Consideras que el plan de estudios que te brinda tu universidad contribuye a tu formación como profesional?, ¿por qué?

Al 100% no, porque falta más experiencia en algunos docentes, más nivel de enseñanza, creo que no está al nivel de otras universidades como las de Lima.

No ha habido cursos que se han tenido que postergar por la nueva enseñanza virtual.

7. ¿Consideras que el personal administrativo cuenta con conocimiento respecto al servicio que te está brindando?, ¿por qué?

No mucho, porque a veces nos piden cosas y nos mandan de persona a persona, no tienen la capacidad para que una sola persona resuelva las dudas; también somos nosotros los que tenemos que estar llamándolos.

8. ¿El personal administrativo resuelve tus preguntas y quejas de manera rápida?, ¿por qué?

Sí, a veces, el único conflicto que he tenido en esta modalidad virtual ha sido por las prácticas, porque me envían a un docente y luego me decían que el encargado era otra persona.

Entrevista 2: Estudiante N° 2 de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

1. ¿Qué herramientas tecnológicas (plataformas y aplicaciones) utilizan en tu universidad (nombre)? ¿Consideras que son apropiadas y organizadas?, ¿por qué?

La universidad usa el EVA, que es una plataforma virtual de la ULADECH para dictar las clases remotas que estamos llevando, por ahí se envían trabajos y se dan los exámenes.

2. ¿Cómo consideras que son los recursos materiales (diapositivas, documentos y videos) que brinda tu universidad?, ¿por qué?

Considero que en la escuela de derecho los documentos son desactualizados ya que siempre utilizan el mismo libro, a pesar de que las normas se modifican todos los días; respecto a diapositivas, los docentes no hacen sino es el alumno quien lo realiza para sus exposiciones.

3. ¿Consideras que el personal académico cuenta y demuestra conocimiento respecto al contenido del curso que te está brindando?, ¿por qué?

Hay docentes que sí están capacitados, que te hacen estudiar; pero hay docentes que dejan mucho que desear.

Una situación que pasé fue con un docente de derecho administrativo y tenía que enseñarnos la ley N° 27444 y se pasó todo el ciclo con los tres primeros artículos de esa ley y nunca enseñó el resto, y nosotros nos dábamos cuenta que nos estaban engañando.

El docente salía, tenía sus reuniones y no terminó la currícula, prácticamente regalaba la nota porque no sabía que calificar.

4. ¿Cómo actúa tu docente cuando tienes un problema respecto a las clases? Cuéntanos una situación.

En clases virtuales, a veces había fallas con el internet y no se recuperaban clases, el profesor decía que revisemos el libro y avancemos.

5. ¿Con qué estándares de calidad cumple tu universidad?, ¿cómo te sientes respecto a ello?

La universidad está buscando fusionarse con la Universidad Católica de Trujillo para que los alumnos no se queden en el aire; a nosotros como alumnos nos han dicho que no nos preocupemos, pero si nos conviene que se fusione ya que la UCT tiene más renombre. Con el problema del licenciamiento me siento

preocupada, pero tenemos que esperar cómo va a apelar la universidad ante la SUNEDU.

6. ¿Consideras que el plan de estudios que te brinda tu universidad contribuye a tu formación como profesional?, ¿por qué?

Lo que pasa es que la ULADECH ha copiado la metodología de otros países, y nosotros no estamos preparados, porque tengo compañeros que no saben usar la plataforma.

Por ejemplo, yo ya estoy terminando mi carrera y para obtener el título me hacen llevar cursos de tesis, cursos que se tienen que llevar solo para poder sustentar la tesis, entonces muchos de los compañeros no se adecuan a esto.

7. ¿Consideras que el personal administrativo cuenta con conocimiento respecto al servicio que te está brindando?, ¿por qué?

Considero que las chicas que conforman la escuela de derecho ya conocen sus funciones, pero a veces no saben dar bien la información porque muchas de ellas dan sus teléfonos personales y creo que la universidad les debe dar un número para trabajo.

8. ¿El personal administrativo resuelve tus preguntas y quejas de manera rápida?, ¿por qué?

Por el tema de pandemia no, porque cuando se consulta te envían por correo la información. Por ejemplo, para el tema de prácticas nos enviaron un enlace al correo para conectarnos y había alumnos de todas las filiales, entonces un compañero de filial Chimbote pregunta si los plazos para la documentación de prácticas aplicaban para todos y le dijeron que sólo para filial Chiclayo, y en ese momento llamamos al personal administrativo y ni ellos estaban enterados de eso.

Entrevista 3: Estudiante N° 1 de la Universidad César Vallejo

1. ¿Qué herramientas tecnológicas (plataformas y aplicaciones) utilizan en tu universidad (nombre)? ¿Consideras que son apropiadas y organizadas?, ¿por qué?

Una de las plataformas que utiliza UCV es el BlackBoard, en esta podemos ver los cursos que tenemos durante el ciclo, está la información sobre el curso, el sílabo y los links de las sesiones de clase, sí considero que son apropiadas por como los links están en esta plataforma puedo tener acceso directo a las clases; y la plataforma por donde se dictan las clases es el ZOOM.

2. ¿Cómo consideras que son los recursos materiales (diapositivas, documentos y videos) que brinda tu universidad?, ¿por qué?

En ese aspecto hay docentes que presentan bien sus diapositivas, pero deberían ser un poco más dinámicas sus clases.

3. ¿Consideras que el personal académico cuenta y demuestra conocimiento respecto al contenido del curso que te está brindando?, ¿por qué?

Considero que sí muestran conocimiento de acuerdo al curso que me brindan, pero también me han tocado docentes que no conocen del tema que le preguntas y eso nos disgusta a nosotros como estudiantes.

Por ejemplo, hubo un caso de un profesor donde nos estaba explicando normal, pero cuando le pregunté cuál era su punto de vista sobre los temas *push* y *pull*, el docente no tenía conocimiento de los conceptos de ese tema, y esa situación me disgustó mucho.

4. ¿Cómo actúa tu docente cuando tienes un problema respecto a las clases? Cuéntanos una situación.

Los docentes sí nos entienden bastante, por ejemplo, en el tema de asistencias nos entienden, porque en caso que yo le diga que mi conexión está fallando me considera y me comprende, y con respecto a dudas el docente sí nos aclara bastante las dudas.

5. ¿Con qué estándares de calidad cumple tu universidad?, ¿cómo te sientes respecto a ello?

La UCV sí está licenciada y eso como alumna me hace sentir bien ya que considero que estoy recibiendo una buena educación.

6. ¿Consideras que el plan de estudios que te brinda tu universidad contribuye a tu formación como profesional?, ¿por qué?

Sí, porque llevamos cursos que tienen que ver con nuestra carrera.

7. ¿Consideras que el personal administrativo cuenta con conocimiento respecto al servicio que te está brindando?, ¿por qué?

Sí, porque he tratado de contactarme con ellos, y han resuelto los problemas o quejas que he podido tener.

8. ¿El personal administrativo resuelve tus preguntas y quejas de manera rápida?, ¿por qué?

Algunos demoraban un poco, pero ha habido otras áreas donde me solucionaban los problemas en una.

Por ejemplo, para el problema de mi matrícula envié un correo a la asistente social y tuve que esperar cuatro días a una semana para solucionarlo, y eso me tuvo impaciente.

Entrevista 4: Estudiante N° 2 de la Universidad César Vallejo

1. ¿Qué herramientas tecnológicas (plataformas y aplicaciones) utilizan en tu universidad (nombre)? ¿Consideras que son apropiadas y organizadas?, ¿por qué?

Las herramientas que usamos en mis clases es la plataforma Zoom más que todo y trabajando con el Trilce de la universidad, ahora se le ha puesto más realce también a lo que es el Blackboard, por ahí donde todos los profesores suben los documentos las tareas o cualquier cosa que sea de importancia, nosotros tenemos que estar al tanto del curso que estamos llevando con ellos. Sobre si son apropiadas o no, en realidad, si estuviera en otro ciclo, creo que sí, porque a partir del noveno hacia adelante, que queda el décimo nada más, en el que estoy ahora, no utilizamos mucho lo que es el Blackboard, nos piden ingresar para poder conectarnos ahí por el enlace colocado, lo cuelgan en el Blackboard, pero, tengo compañeros que lo pasan simplemente por el grupo de WhatsApp, después solamente tenemos que subir nuestro trabajo de la tesis que estamos realizando cuando nos piden, que es solamente una vez al mes para que lo registren por temas y todo de la universidad, es mi opinión, desde noveno, no lo venimos utilizando mucho.

El diseño del Trilce y del Blackboard son entendibles y de fácil acceso, particularmente no he tenido problemas, algunos compañeros sí, por el tema del Blackboard y hasta ahora, pero yo creo que es ya dependiendo de cada uno, porque hasta ahora preguntan dónde está el enlace para las clases.

2. ¿Cómo consideras que son los recursos materiales (diapositivas, documentos y videos) que brinda tu universidad?, ¿por qué?

En el caso de mis prácticas, lo considero bueno, mi profesor es muy dinámico y siempre suele dejar actividades en las cuatro o cinco horas que tenemos de clase, vemos las diapositivas donde explica casos más que todo, no pone muchos textos, sino más que todo imágenes, nos va explicando el caso en las imágenes y de acuerdo a ello nosotros vamos dando una explicación a la tarea que nos deja.

3. ¿Consideras que el personal académico cuenta y demuestra conocimiento respecto al contenido del curso que te está brindando?, ¿por qué?

Sí de hecho, por ejemplo, con mi asesora en este caso, ella siempre está al tanto de cualquier caso que se dé, por este tema de la tesis, de las normas APA, hay muchos de nosotros que hemos estado en noveno con ciertas reglas y luego han cambiado las normas y tenemos que adaptarnos a los actuales, y mi profesora siempre está al tanto explicándonos esos documentos, ya sea enviándonos por el Blackboard o por vía WhatsApp del grupo que tenemos, siempre se toma la paciencia de explicarnos.

4. ¿Cómo actúa tu docente cuando tienes un problema respecto a las clases? Cuéntanos una situación.

Es muy entendible, comprensible, y no solo dentro de las clases, porque en plena sustentación, a una compañera se le fue el internet, y el jurado se quedó esperando cerca de cinco a ocho minutos por ahí, entonces nuestra asesora dijo que son cosas que pueden pasar, temas de la tecnología de todo lo que estamos viviendo, así que no había de otra que el jurado se quede esperando con la profesora hasta que la alumna tenga una buena señal.

Considero que la comunicación es buena, interactiva, al principio definitivamente no lo fue, por tema de la distancia, porque no nos conocíamos, ya con el tiempo nos hemos ido adaptando tanto la asesora como nosotros.

5. ¿Con qué estándares de calidad cumple tu universidad?, ¿cómo te sientes respecto a ello?

Lastimosamente ya me voy a ir y hasta ahora espero la acreditación de mi escuela de Ciencias de la Comunicación, pero sí se cuenta con la licenciatura.

Por el lado del licenciamiento me siento bien, yo creo que estos temas demoran porque eso es lo que nos menciona la escuela, más aún con el tema de la pandemia, no sé qué problemas ha habido de por medio, desconozco los asuntos, pero dicen que de todas maneras podemos llegar a acreditarnos y eso no solo me beneficia a mí sino a todos los demás.

Sobre la no acreditación me siento triste, un poco decepcionada porque ya va cerca de tres años la espera.

6. ¿Consideras que el plan de estudios que te brinda tu universidad contribuye a tu formación como profesional?, ¿por qué?

Un 50% porque es más práctico, porque en realidad cuando te toca realizar las cosas en el centro de prácticas, es práctico. En cambio en la universidad todo lo que haces es de pura teoría, muy poco aplicas, en caso de los estudiantes de

Ciencias de la Comunicación muy poco nos enseñan a lo que es el manejo de todo lo que es de programaciones ya sea de televisión o de radio, entonces cuando te mandan al centro de prácticas para ti es nuevo y sí o sí tienes que saberlo, yo creo que a mi escuela eso le falta.

Respecto a los cursos, yo preferiría llevarlo sí o sí de manera presencial porque estás allí de cargosa, por así decirlo, con tu asesor o con tu metodólogo, en este caso, nosotros solo contamos con un asesor más no con un metodólogo, entonces tenemos que esperar las asesorías, por ejemplo, me tocó el día de ayer y el profesor se tenía que tomar máximo de veinte a veinticinco minutos con cada uno, y es así cada miércoles, semana a semana, y no es como en presencial, que cuando el asesor no podía, el asesor sí, en este caso no, solamente tienes que apoyarte y leer, si bien es cierto que la profesora sí te pone todos los datos, los documentos, los archivos para que te guíes, pero eso es una guía, no es como que ella esté allí y te lo revise detalle por detalle.

7. ¿Consideras que el personal administrativo cuenta con conocimiento respecto al servicio que te está brindando?, ¿por qué?

Sí lo considero, porque cada cosa que estoy preguntando, ya sea encuestas o formularios para llenar, cualquier cosa que desconozco, ciertos términos o temas que ellos envían yo los estoy consultando, me responden al instante, en el horario que esté determinado para ellos. Con el personal administrativo nos estamos comunicando solo por WhatsApp.

8. ¿El personal administrativo resuelve tus preguntas y quejas de manera rápida?, ¿por qué?

No me han atendido de manera rápida porque mencionaban que estaban muy saturados de trabajo, entonces no tuve que hablar con el personal, sino con mi propio director de escuela y decirle que me apoye. No me atendían de mala manera.

En general, en los años anteriores el servicio ha estado en un 65%, me he quedado con el sin sabor de poder aprender más en el tema de campo, lo que es ya práctico, hay cosas que uno no termina de aprender.

En este año, que me ha tocado llevar toda la tesis de manera virtual, también, siento que nos ha faltado apoyo, mucho de nosotros de la sede Chimbote nos sentimos olvidados o apartados, perdimos casi tres semanas de clases, hablo por mi escuela, retiraron a nuestro asesor que iba a ser y luego nos colocaron

con la asesora de Lima, y como dije no teníamos buena comunicación y mientras pasó la semana ya cumplíamos un mes del cual no habíamos podido avanzar lo que es el trabajo del proyecto de investigación, después, para ponernos al día de lo que habían avanzado algunos teníamos que apresurarnos y avanzar sí o sí porque no te iban a esperar. Esas cositas que pasan por temas de la situación que estamos viviendo todos, me hubiera gustado que sea de otra forma definitivamente sí, presencial sí, pero no se pudo.

Respecto al tiempo brindado, quizás no es mucho, no he tenido en este año muchas clases, sino más asesoría, entonces para que nos brinden su tiempo de los cincuenta y tantos alumnos que éramos y poder manejarlo, era un poco difícil. La asesora fue quien más me ayudó y motivó a continuar, porque si no hubiéramos recibido su apoyo estaríamos perdidos la mayoría de Chimbote.

Entrevista 5: Estudiante N° 1 de la Universidad San Pedro

1. ¿Qué herramientas tecnológicas (plataformas y aplicaciones) utilizan en tu universidad (nombre)? ¿Consideras que son apropiadas y organizadas?, ¿por qué?

La plataforma que se usa es Cisco Webex por esta dan el dictado de clases y los exámenes, también usamos el aula virtual de la USP, en esta aula se suben trabajos y se pueden ver las calificaciones. Considero que sí eran apropiadas y organizadas porque lo que uno quería ahí mismo aparecía y no te desvían con los enlaces.

2. ¿Cómo consideras que son los recursos materiales (diapositivas, documentos y videos) que brinda tu universidad?, ¿por qué?

Las diapositivas no estaban bien estructuradas, casi todo es texto y el docente leía y explicaba, otras veces solo leía y se pasaba de diapositiva.

3. ¿Consideras que el personal académico cuenta y demuestra conocimiento respecto al contenido del curso que te está brindando?, ¿por qué?

En el caso de mi carrera, los médicos sí conocen del tema, porque si tenemos alguna duda sí te responden, sí tienen un conocimiento grande sobre el tema del que se habla.

4. ¿Cómo actúa tu docente cuando tienes un problema respecto a las clases? Cuéntanos una situación.

No tuve muchos problemas con la conexión, solo una vez que me salí del Webex y estaban pasando lista y ya habían pasado mi apellido, entonces prendí mi audio y le dije al docente que me disculpara, que había tenido un problema de conexión y el docente muy amablemente accedió a creerme y me puso asistencia, no se molestó. Respecto al resto de docentes no puedo dar una experiencia porque muy pocas clases hemos tenido con ellos.

5. ¿Con qué estándares de calidad cumple tu universidad?, ¿cómo te sientes respecto a ello?

Mi universidad no está licenciada y mi escuela de medicina no está acreditada y debido a eso la universidad ha tenido muchos problemas durante el ciclo pasado porque estábamos en semana de clase y de pronto se suspendían debido a que había conflictos entre los docentes y la universidad.

6. ¿Consideras que el plan de estudios que te brinda tu universidad contribuye a tu formación como profesional?, ¿por qué?

Los cursos del semestre pasado no me han contribuido, porque debido a la pandemia aquellos cursos que eran de práctica los postergaron y nos dieron cursos teóricos de relleno.

7. ¿Consideras que el personal administrativo cuenta con conocimiento respecto al servicio que te está brindando?, ¿por qué?

En la parte del personal administrativo, nos han tenido abandonados porque cuando requeríamos información llamábamos a los números de atención, pero nunca me contestaban y si respondían no nos daban las informaciones que necesitábamos, además su trato era muy descortés.

8. ¿El personal administrativo resuelve tus preguntas y quejas de manera rápida?, ¿por qué?

No, se demoraban de dos a tres días, y siempre me desvían de un número a otro y la verdad lo veía como un chiste para mí.

Entrevista 6: Estudiante N° 2 de la Universidad San Pedro

1. ¿Qué herramientas tecnológicas (plataformas y aplicaciones) utilizan en tu universidad (nombre)? ¿Consideras que son apropiadas y organizadas?, ¿por qué?

El aula virtual es el Intranet y el Cisco Webex es por donde hacemos las videoconferencias, y yo creo que si me sirvió ya que por ahí vemos las notas y dejamos los trabajos, además algunos docentes subían sus diapositivas. Considero que el Cisco Webex sí estuvo bien, creo que es mejor que ZOOM.

2. ¿Cómo consideras que son los recursos materiales (diapositivas, documentos y videos) que brinda tu universidad?, ¿por qué?

La verdad a mí no me gusta mucho la metodología que usan muchos médicos, ni siquiera sé si han llevado algún curso de docencia porque considero que no enseñan bien y no cumplen mis expectativas.

Nuestros recursos materiales si eran puro texto y una que otra imagen, y solo un docente era el que subía las diapositivas al aula virtual.

3. ¿Consideras que el personal académico cuenta y demuestra conocimiento respecto al contenido del curso que te está brindando?, ¿por qué?

Sí, porque como son médicos ellos saben bastante, y más que todo su experiencia en su trabajo nos ayuda bastante también.

4. ¿Cómo actúa tu docente cuando tienes un problema respecto a las clases? Cuéntanos una situación.

Una vez se me fue el internet en mi casa y justo ese día tenía examen en la mañana, entonces en la tarde recién regresó el internet y me comuniqué con el docente y me dijo que si no presentaba una solicitud a secretaria iba a pasar aplazado, pero luego yo presenté mi solicitud y me ayudo diciéndome que esté atenta al momento que iba a mandar mi examen, al final no se hizo mayor problema y pude dar mi examen.

5. ¿Con qué estándares de calidad cumple tu universidad?, ¿cómo te sientes respecto a ello?

Mi universidad no está licencia y yo sí me siento mal y frustrada porque estoy estudiando una carrera profesional, y aunque ellos nos dijeron que las cosas se iban arreglar y que iba a ver fusión las cosas fueron empeorando, porque fue un mes que no tuvimos clases, los docentes hicieron huelga porque no les pagaban.

6. ¿Consideras que el plan de estudios que te brinda tu universidad contribuye a tu formación como profesional?, ¿por qué?

En el semestre anterior considero que no me han contribuido, porque básicamente han sido cursos de relleno y yo como profesional necesitaba continuar con los cursos de carrera, es más no había docentes que cubran algunos cursos y la universidad lo que hizo fue poner a docente de ciclo inferiores a los ciclos superiores y eso no me pareció correcto.

7. ¿Consideras que el personal administrativo cuenta con conocimiento respecto al servicio que te está brindando?, ¿por qué?

Durante el semestre pasado solo requerí un servicio de trámite y fue el de mi solicitud para mi examen, me comuniqué por el número personal de la persona que me atendió y la verdad es que a mí sí me atendió de manera cortés y educada.

8. ¿El personal administrativo resuelve tus preguntas y quejas de manera rápida?, ¿por qué?

No puedo dar una opinión concreta sobre el personal administrativo, ya que el único trámite que hice durante el semestre pasado sí me respondieron al instante y de manera puntual, pero como te digo fue el único que hice.

Entrevista 7: Estudiante N° 1 de la Universidad Nacional del Santa

1. ¿Qué herramientas tecnológicas (plataformas y aplicaciones) utilizan en tu universidad (nombre)? ¿Consideras que son apropiadas y organizadas?, ¿por qué?

Para nuestras clases virtuales usamos la plataforma Zoom y también la plataforma Moodle que es donde se realizan los exámenes y demás, solo esas dos plataformas.

Sí considero que son apropiadas porque ahora nos han dado un Zoom Premium, bueno, para los profesores, porque sabemos que el Zoom tiene una duración de cuarenta minutos, y para los profesores como cumplen dos o tres horas de clases ya no se corta; entonces, considero que tiene una ventaja, y los exámenes también.

2. ¿Cómo consideras que son los recursos materiales (diapositivas, documentos y videos) que brinda tu universidad?, ¿por qué?

Trabajamos con diapositivas, también videos de YouTube. Para las clases virtuales son apropiados, pero también me gustaría que no pongan muchos videos porque a veces (me ha pasado en algún curso) ponen un video de una hora, y pues eso también es cansado, aburre.

Algunos docentes sí nos ponen una copia y pega de todo su texto, ni siquiera es algo didáctico porque es pura letra o se pasa leyendo, pero hay otros que ponen sus mapas, sus organizadores, ya depende de cada profesor y cómo es su método de enseñanza. Me parece más apropiado lo didáctico porque se aprende mejor.

3. ¿Consideras que el personal académico cuenta y demuestra conocimiento respecto al contenido del curso que te está brindando?, ¿por qué?

Sí, en su mayoría sí lo es, sí hay profesores especialistas, y para ingresar a trabajar a los docentes siempre les piden cinco años de maestría. Considero que sí hay profesores sumamente preparados para darnos enseñanza de calidad, pero también hay profesores que no hacen bien su trabajo; sin embargo, en este ciclo no me ha tocado felizmente.

4. ¿Cómo actúa tu docente cuando tienes un problema respecto a las clases? Cuéntanos una situación.

Es diferente, por ejemplo, hay un docente que nos dice que preveamos nuestro tiempo para ingresar, porque la asistencia es a una hora determinada, entonces si nosotros no ingresamos a la hora pactada, pues ya no nos toman en cuenta para la asistencia, entonces el profesor siempre nos hace prever que estemos antes de tomar asistencia para que de alguna manera no nos perjudique. Pero hay otros profesores que no le dan importancia a eso, y solamente llega la hora y si no te conectas y tuviste problemas de internet, no le importa, y te pone falta y ni siquiera te entiende la situación que es tu conexión o algo que pasa en tu casa.

5. ¿Con qué estándares de calidad cumple tu universidad?, ¿cómo te sientes respecto a ello?

La Universidad del Santa está licenciada; sin embargo, nuestra escuela de Derecho aún no, algunas escuelas no.

Sobre la universidad licenciada me siento bien, orgullosa que una universidad al menos de Chimbote sea licenciada, a parte creo que fue la primera.

En cuanto a mi escuela, hay un poco de problemas en cuanto a los docentes y la infraestructura, para eso hay que trabajar más, me siento no tan satisfecha, pero con trabajo y esfuerzo se puede lograr todo y estamos a un paso de la acreditación.

6. ¿Consideras que el plan de estudios que te brinda tu universidad contribuye a tu formación como profesional?, ¿por qué?

Sí, es una currícula que sí me permite desarrollarme como profesional porque antes se hacía lo que es una separación de los cursos, si querías dedicarte a lo que es el sector privado solo llevabas cursos del sector privado y ya no del público. En cambio, ahora nuestra malla curricular es ambas, nos permite a nosotros poder elegir lo que más nos guste y poder saber también a que nos vamos a dedicar.

Nuestra carrera, como es derecho, no tenía dificultad porque es letras, hemos llevado las clases normales, los cursos ahora que se vienen en este siguiente

ciclo, sí considero que deberían llevarse presencial (respecto al curso de medicina forense) porque no debe aprenderse virtualmente, eso se debe aprender estando en el acto presente, solamente esa deficiencia.

7. ¿Consideras que el personal administrativo cuenta con conocimiento respecto al servicio que te está brindando?, ¿por qué?

En cuanto a los trámites que se realizan en la universidad, en nuestra escuela, aquí hay una secretaria que sí apoya, que sí dan las plantillas para hacer los trámites, sí hay un buen servicio. En mi experiencia, siempre me han brindado el servicio de buena manera. De los pocos trámites que he hecho sí me han cumplido y obviamente hay políticas.

8. ¿El personal administrativo resuelve tus preguntas y quejas de manera rápida?, ¿por qué?

Tuve una mala experiencia, pero no de mi escuela, sino del centro de estudio de inglés CEIDUNS, ya que como hay mucha gente, a veces no te brindan la información correcta, por ejemplo, yo quería dar un examen de reubicación, y no te explican bien, y de esa manera no me gustó su atención del centro de estudios. Solamente he tenido la mala experiencia en el centro de inglés, en el resto normal. Desconozco si las políticas aplican para todo el personal administrativo o solo para los de mi escuela, creo que para todos.

Entrevista 8: Estudiante N° 2 de la Universidad Nacional del Santa

1. ¿Qué herramientas tecnológicas (plataformas y aplicaciones) utilizan en tu universidad (nombre)? ¿Consideras que son apropiadas y organizadas?, ¿por qué?

Las aplicaciones respecto al centro de idiomas utilizan lo que es el Classroom en diferente horario, cada profesor, cada semana envía los enlaces y allí nos podemos unir al enlace para realizar las clases respectivas. Por ahora no veo inconvenientes y si hay, son fallas técnicas del internet del universitario, pero como organización de la universidad creo que sí me parecen apropiadas.

La universidad ha creado el ciclo pasado una plataforma para todos de manera general, donde cada escuela ha asignado que cada estudiante tenga su correo institucional y su contraseña respectivamente y que cuando ingresamos a esa plataforma están todos los cursos y todos los trabajos que dejan los profesores, se llama plataforma Universal UNS. Zoom solo usamos para las clases, netamente para las clases, después todos los trabajos se encuentran en la plataforma, las prácticas y exámenes los hacemos en la plataforma.

2. ¿Cómo consideras que son los recursos materiales (diapositivas, documentos y videos) que brinda tu universidad?, ¿por qué?

Nos anteponen lo que van a venir y posteriormente podemos estudiar más. Respecto a los documentos y vídeos, nos envían con un pequeño enlace de cómo va a ser un resumen de este ciclo, de lo que va a tratar. Sí son fáciles de entender, con lo que respecta a mi escuela profesional de comunicación social.

3. ¿Consideras que el personal académico cuenta y demuestra conocimiento respecto al contenido del curso que te está brindando?, ¿por qué?

Veo profesores que sí le ponen empeño a sus enseñanzas, que tienen la paciencia adecuada y los términos adecuados para enseñar a los universitarios. Y sí hay algunos profesores que sí los entendemos, que son fáciles de estudiar con ellos, pero hay otros profesores que vemos que sus diapositivas son copia y pega y vemos que todo lo que nos enseña está en el internet. Cada profesor tiene su método de aprendizaje y respecto al carácter o el temperamento que cada profesor pueda tener, su personalidad incluso cuenta mucho en el eso.

4. ¿Cómo actúa tu docente cuando tienes un problema respecto a las clases? Cuéntanos una situación.

Hasta ahora todos los profesores sí han llevado con calma los inconvenientes, han tenido paciencia con los estudiantes porque era la primera vez que estábamos haciendo virtual y sí consideraban algunos casos, si teníamos problemas de conexión esperaban diez minutos o quince minutos para que todos puedan estar presente. En ese aspecto sí tenían una posición calmada y comprensible con los universitarios.

Respecto a CEIDUNS de igual manera, tienen una muy buena enseñanza y sobre todo tranquilidad, saben manejar la situación.

5. ¿Con qué estándares de calidad cumple tu universidad?, ¿cómo te sientes respecto a ello?

La Universidad Nacional del Santa está licenciada, estoy feliz, estoy contenta y no solo yo, también todos los universitarios que formamos parte de esta gran familia, respecto a la acreditación, no recuerdo que mi carrera esté acreditada, pero sí tengo entendido que otras carreras sí estén acreditadas, pero vamos por ello, los docentes, al menos de nuestra escuela, y el director están trabajando constantemente para que la escuela se acredite.

6. ¿Consideras que el plan de estudios que te brinda tu universidad contribuye a tu formación como profesional?, ¿por qué?

En parte, en lo que respecta a primer año, yo cambiaría algunos cursos que estarían de más, que pongan sí los cursos de carrera porque prácticamente como que perdemos un año y después ya recién estudiamos lo que es la carrera netamente, tengo conocimiento que a diferencia de los particulares desde el primer o segundo ciclo están cumpliendo ya con su plan de carrera.

El ciclo pasado no llevamos dos cursos, y estamos postergando, un curso que no llevamos el ciclo pasado lo han pasado para el ciclo que viene, y un curso de este ciclo que denota mucho presencial, ese sí obligatoriamente no lo vamos a llevar, lo estamos postergando, y así pasa en otros niveles porque sucede que algunos solo llevan dos cursos o tres que son teóricos nada más, cinco cursos que son presenciales lo están postergando y por ese lado pierden también un poquito de tiempo.

7. ¿Consideras que el personal administrativo cuenta con conocimiento respecto al servicio que te está brindando?, ¿por qué?

Por ahora no he tenido experiencia con personal administrativo.

8. ¿El personal administrativo resuelve tus preguntas y quejas de manera rápida?, ¿por qué?

Cuando tenemos inconvenientes le hacemos las consultas como estudiantes al chat privado de la página oficial del Santa, y después de días la página publica un documento donde resuelve todas las dudas respecto a la universidad en general. Sí responde el chat, la página.

En general, al menos no hemos perdido el año, estoy contenta porque estamos estudiando, la carrera demanda más práctica, pero hacemos lo que podemos, creo que lo mejor de este año es que no estamos pagando, no pagamos la matrícula, solo por este año, por la pandemia, incluso en el centro de idiomas han bajado la tarifa.

Lo mejor es que no se han quedado de brazos cruzados, han hecho un esfuerzo para lograr que los estudiantes no pierdan el año académico, y por eso se aprecia el esfuerzo. Aunque es un poco complicado tener seis o cuatro cursos y más las clases de CEIDUNS, prácticamente todo el día estar frente a una pantalla, sí un poco incomoda, lastima la vista.

Por otro lado, creo que nos hemos comprendido unos a otros y los profesores también, entienden como nosotros lo estamos pasando.

Por la pandemia nos atrasamos y empezamos en junio recién, vamos a estudiar hasta febrero del año que viene. Respecto a ello me siento un poco triste, porque mientras que todos vamos a disfrutar de las vacaciones nosotros vamos estar en la pantalla, pero sabiendo cómo está la situación probablemente pasemos las vacaciones en casa.

Entrevista 9: Estudiante N° 1 de la Universidad Tecnológica del Perú

1. ¿Qué herramientas tecnológicas (plataformas y aplicaciones) utilizan en tu universidad (nombre)? ¿Consideras que son apropiadas y organizadas?, ¿por qué?

Las clases las hacemos a través de Zoom y utilizamos la plataforma de Canvas, en Canvas podemos enviar nuestros trabajos, podemos ver las clases grabadas, los materiales que utilizan los profesores y las tareas también.

Considero que son apropiadas porque sí ayudan a entender el tema, las clases y todo eso.

2. ¿Cómo consideras que son los recursos materiales (diapositivas, documentos y videos) que brinda tu universidad?, ¿por qué?

Son muy útiles, a mí me sirven, entiendo lo que la profesora quiere transmitir, quiere hacer llegar a sus estudiantes. Presentan cuadros, utilizan videos y esas cosas.

3. ¿Consideras que el personal académico cuenta y demuestra conocimiento respecto al contenido del curso que te está brindando?, ¿por qué?

Sí, a parte todos tienen sus especialidades, y sí están bien preparados.

4. ¿Cómo actúa tu docente cuando tienes un problema respecto a las clases? Cuéntanos una situación.

A través de Canvas existen foros de discusión y allí mencionamos nuestras incomodidades o que es lo que no entendemos y ellos nos escriben, nos responden a través de eso. A veces ellos dan sus números de teléfono y allí nosotros les escribimos y ellos se prestan para atendernos. En las clases en vivo, cuando hacemos nuestras preguntas, ellos vuelven a repetir la parte que no entendimos y sí son muy comprensibles en ese lado, su comunicación es adecuada.

5. ¿Con qué estándares de calidad cumple tu universidad?, ¿cómo te sientes respecto a ello?

Dicen que sí está licenciada, pero salió en las noticias que no y que tiene problemas, la verdad es que no estoy muy enterada.

Si está licenciada, me siento bien ya que voy a poder tener mi carrera por lo derecho, y bien.

6. ¿Consideras que el plan de estudios que te brinda tu universidad contribuye a tu formación como profesional?, ¿por qué?

Sí, porque tenemos los cursos que son de nuestra carrera, contamos con tres ramas que se van tomando a lo largo de nuestra carrera y pues son muy útiles para la realización de mi profesión.

No ha habido cursos que han tenido que postergarse producto de la pandemia, han seguido su curso normal.

7. ¿Consideras que el personal administrativo cuenta con conocimiento respecto al servicio que te está brindando?, ¿por qué?

Sí, a veces hasta llaman y todo eso, nos estamos comunicando por medio de WhatsApp y a través de llamadas.

8. ¿El personal administrativo resuelve tus preguntas y quejas de manera rápida?, ¿por qué?

Rápida no, se demoran, pero sí les atienden. Hubo una vez que me antepusieron un curso que no debí de haber llevado.

En general, me siento satisfecha con el servicio que me están brindando, a mí se me hace fácil, para otros tal vez no.

Yo creo que está todo conforme, qué más se podría pedir, los profesores se prestan muy bien a las clases y todo eso, o sea sí hay muy buena atención.

Entrevista 10: Estudiante N° 2 de la Universidad Tecnológica del Perú

1. ¿Qué herramientas tecnológicas (plataformas y aplicaciones) utilizan en tu universidad (nombre)?, ¿consideras que son apropiadas y organizadas?, ¿por qué?

El primer aplicativo que utilizamos es el UTP Más, donde podemos ver nuestros cursos, allí nos llegan cualquier mensaje que la universidad nos tiene que mandar porque ya estamos allí registrados con nuestros correos, también podemos ver qué día pagamos y otro que es el HUGO, también es otra aplicación que es casi lo mismo, pero también allí es para poder pagar, también se ven las notas, el promedio en el que estamos, cuánto necesitamos llegar. También está el CANVAS, y hay varios la verdad, son como seis aplicaciones que creo que tiene la UTP, pero hay algunas que me he olvidado.

La plataforma de la misma universidad donde se hacen las tareas, también envíos de trabajos, informaciones, también, por ejemplo, talleres en vivo que hay, que nos facilita la misma universidad. Los exámenes los damos en la misma plataforma que es el Tablero y el otro que es el Portal de estudiante, que es para pagar con tarjeta y para seleccionar nuestros cursos, para ver nuestros horarios cómo van a ser.

Por ZOOM dictan las clases, así como todas las universidades.

Yo sí estoy súper de acuerdo con eso porque cada aplicación es diferente y es de acuerdo a lo que nosotros de repente necesitamos saber o estamos con una inquietud, y nos facilita mucho todas esas aplicaciones que la UTP ha creado.

2. ¿Cómo consideras que son los recursos materiales (diapositivas, documentos y videos) que brinda tu universidad?, ¿por qué?

Me gusta cómo enseña la universidad porque creo que tanto yo como mis propios compañeros hemos aprendido mucho de eso. La UTP maneja videos, con textos con imágenes, pero selecciona lo que es importante, o sea para aprender y si de repente nosotros tenemos alguna duda ellos no pasan a la siguiente página hasta que todos estemos de acuerdo y hayamos aprendido con lo que es su material de la diapositiva.

3. ¿Consideras que el personal académico cuenta y demuestra conocimiento respecto al contenido del curso que te está brindando?, ¿por qué?

Sí, ellos antes de que nos dicten las clases, también inclusive en la misma plataforma nos dejan la información sobre lo que nos tocará en la clase, nos dejan adelantado toda la información para que de repente cuando tengamos la clase ellos nos pregunten y nosotros ya sepamos de qué se va a tratar el tema y poder profundizar más.

Yo pienso que los profesores que me han enseñado sí son unos excelentes profesores, tienen paciencia, tienen conocimiento, cualquier duda que tú tienes están allí para explicarte, y la verdad que son alegres también y eso es muy bueno porque también ayuda a entrar en una buena comunicación con el alumnado.

4. ¿Cómo actúa tu docente cuando tienes un problema respecto a las clases? Cuéntanos una situación.

Por ejemplo, si es que no tenemos señal, el docente nos entiende, nosotros le explicamos el motivo y ellos nos entendían a la perfección y después nosotros podíamos recuperar esa práctica calificada o podíamos ir sumando con las siguientes clases, no nos perjudicaba, pero sí estaban allí, incluso los docentes se preocupan por nosotros o le preguntan a los compañeros por qué una compañera no se conectó y así; incluso se comunican al privado con nosotros para ayudarnos y facilitarnos ya que tanto ellos como nosotros queremos hacer una buena armonía y también porque saben que lo virtual es algo nuevo para nosotros y nos entienden.

5. ¿Con qué estándares de calidad cumple tu universidad?, ¿cómo te sientes respecto a ello?

Me han atendido súper bien la universidad, los profesores, la enseñanza y las explicaciones son súper buenas.

Por la universidad que está licenciada yo me siento segura, porque antes estaba en la ULADECH y me tuve que cambiar por problemas del licenciamiento que estaban atravesando y la mayoría de personas de alumnado se cambiaron, unos

a la UTP, otros a la Vallejo, y yo opté por la UTP. Mi escuela de psicología sí está acreditada, yo que sepa todas las carreras están acreditadas

6. ¿Consideras que el plan de estudios que te brinda tu universidad contribuye a tu formación como profesional?, ¿por qué?

Si uno le pone mucho empeño, mucha dedicación, atención al docente y está allí conectado siempre, la clase virtual te facilita, a mí en este caso me facilitó porque yo estuve siempre conectándome, conté con una laptop, con internet, no tengo problemas económicos y eso me ayudó también a conectarme, yo sí aprendo conectándome.

Todo lo que toca en tu ciclo tú lo llevas, depende de la malla curricular que cada carrera tiene, y en eso sí todo bien. Pero, por ejemplo, en el segundo ciclo recién llevé matemática uno, matemática uno es el curso que debería de haber llevado en el primer ciclo, pero porque no pasé con la nota aprobatoria en matemática tenía que llevar nivelación y así es con todas las carreras, y eso nos sorprendió porque creo que todas las universidades no hacen eso. Antes de pasar tienes que tener tu nota aprobatoria de doce porque si sales con once desapruebas, la nota mínima es doce.

Nos hicieron hacer propuesta, qué propuestas nosotros proponemos a la misma universidad para que ellos de repente nos faciliten cosas, opiniones de los estudiantes para que ellos puedan tomar en cuenta.

7. ¿Consideras que el personal administrativo cuenta con conocimiento respecto al servicio que te está brindando?, ¿por qué?

Sí, ya que me han brindado información sobre alguna inquietud, me han sabido atender y responder bien. La comunicación fue a través de llamada, porque hay dos, uno es el SAI y otro que es de la misma universidad. El SAI no es para llamadas, solamente para que tú escribas y ellos te responden, la comunicación más frecuente es por el otro número que es de la misma universidad, que es de la UTP, no tiene nombre. El SAI es una operadora, así como cuando llamas a alguien y te dejan un mensaje, algo así.

Nosotros más vamos al número de la universidad porque allí responden al momento la llamada y nos brindan información, y si es para asesoría u otra cosa

hay diferentes números, pero primero tenemos que llamar al general para que nos den la información y nos indiquen los números correspondientes.

8. ¿El personal administrativo resuelve tus preguntas y quejas de manera rápida?, ¿por qué?

Sí, porque si es para pagar la pensión, saber nuestros horarios, información básica, sí te responden en el momento, pero si es por ejemplo para reserva de vacante, te responden allí mismo, pero la solicitud te llega a los dos días, pero ya está reservado para el próximo año, pero ya lo ven, sino que se demoran en hacerlo dos días en este caso. En el mismo día te responden y te informan en cuánto tiempo te darán lo solicitado.

Anexo J. Propuesta de mejora

Implementación de un aplicativo orientado exclusivamente a la comunicación entre personal administrativo y estudiantes

Diagnóstico

Con base en los hallazgos encontrados en la encuesta aplicada a los usuarios de las universidades de Chimbote, se evidenció que los principales problemas que interfieren con la calidad de servicio están relacionados con el desenvolvimiento del personal administrativo, ya que la dimensión con menor calificación fue “aspectos no académicos”, y su ítem con menor puntuación hizo referencia a que no resuelven de manera rápida las preguntas y quejas virtualmente. La información recolectada en las entrevistas nos permitió observar el motivo de la calificación de los usuarios, ya que indicaron que no existe un canal de comunicación adecuado entre personal administrativo y alumno, trayendo como consecuencia diversos medios informales como los números personales de los colaboradores, además indicaron que se les derivan a diversos números telefónicos generando confusión e inconformidad.

Fundamentación

La presente propuesta de mejora fue diseñada con la finalidad de dar solución a la deficiencia presentada en los servicios que ofrecen las universidades de Chimbote respecto a la comunicación entre personal administrativo y usuario, la propuesta consiste en implementar un aplicativo que se vincule a las páginas y/o plataformas oficiales de cada una de las universidades. Esta aplicación va a permitir que el contacto entre personal administrativo y alumno sea más fácil, a fin de responder las consultas y dudas de los usuarios de manera ordenada, sencilla y formal.

Objetivos

Objetivo General:

- Desarrollar un aplicativo institucional orientado a optimizar la comunicación entre personal administrativo y estudiantes de las universidades.

Objetivos Específicos:

- Diseñar el modelo de aplicativo institucional a implantar.
- Establecer un canal de comunicación personalizado.

Estrategias

- Contratar un ingeniero de sistemas, experto en desarrollo de aplicaciones.

Metas

- Mejorar la comunicación entre personal administrativo y estudiantes en un 50% para los semestres del 2021.
- Reducir las quejas de los usuarios respecto a los administrativos en un 60%, para el año 2021.
- Aumentar la productividad del personal administrativo en un 60%, para el año 2021.
- Aumentar cantidad de solicitudes resueltas en un 40% para el año 2021.

Acciones

- Diseñar el modelo de la aplicación.
- Desarrollar el modelo de la aplicación.
- Realizar las pruebas necesarias al modelo de la aplicación.
- Lanzamiento oficial del aplicativo.

Estructura del modelo de la aplicación

Para el uso del aplicativo primero se debe iniciar sesión, seguidamente se presentarán secciones correspondientes al tipo de servicio que el estudiante desee solicitar información.

En la primera sección denominada “Servicios Generales” se presentarán las opciones respecto a las áreas de: finanzas, centro de idiomas, servicio social, cómputo y otras con las que cuente la universidad.

En la segunda sección denominada “Servicios por Escuela Profesional” se presentarán como opciones el nombre de cada carrera profesional.

Al seleccionar la opción requerida, ya sea en la primera o segunda sección, el aplicativo derivará al estudiante a otra ventana, en ella se le presentará dos opciones, la primera será un chat online, donde se le dará un mensaje de bienvenida y se le preguntará su requerimiento; la segunda opción será de poder realizar una llamada, donde el protocolo será el mismo, dándole mensaje de bienvenida y preguntándole su requerimiento. El estudiante será libre de elegir cuál de los dos canales es más pertinente de utilizar de acuerdo a su criterio.

Recursos

Recursos humanos

- Experto en ingeniería informática, para el desarrollo del aplicativo.
- Personal administrativo de las universidades.

Recursos materiales

- Laptop o computadora.
- Celulares.

Presupuesto

Para el desarrollo del aplicativo, las universidades deben contar con recursos financieros, es por ello que se realizó un presupuesto a fin de tener conocimiento de un costo estimado.

CÓDIGO DEL CLASIFICADOR MEF	DESCRIP.	C.U.	CANT.	C.T.
2. 3. 2 7.14 4	Servicios de diseño, elaboración o actualización de normas técnicas.	5 000.00	1	5 000.00

