



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Nivel de percepción, de los estudiantes de la carrera profesional de
Administración, del servicio educativo de una universidad peruana
2024

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Rabanal Alva, William Carlos (orcid.org/0009-0004-9016-7230)

ASESORA:

Dra. Méndez Gutiérrez, Leidy Lucia (orcid.org/0000-0003-2675-8090)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO — PERÚ

2024

Dedicatoria

A Giovanna, mi amada esposa, por su amor y constante aliento para lograr esta meta. A mis adorados hijos Elías, Ana Lucía, Layla, Flavia y Larry, fuente de inspiración y motor de superación en mi vida.

A mi querida madre Berta, por su fuerza y ejemplo de lucha y superación.

Agradecimiento

A Dios, por sus constantes bendiciones. A mi esposa, hijos y madre por su incansable apoyo y paciencia a lo largo de todo el desarrollo de este proyecto.

A la Dra, Lucía Méndez, por la guía y aliento para llevar adelante esta investigación, con quien pudimos contar en todo momento.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENDEZ GUTIERREZ LEIDY LUCIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Nivel de percepción, de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración, del servicio educativo de una universidad peruana 2024", cuyo autor es RABANAL ALVA WILLIAM CARLOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 09 de Mayo del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDEZ GUTIERREZ LEIDY LUCIA DNI: 46215770 ORCID: 0000-0003-2675-8090	Firmado electrónicamente por: LMENDEZGUT el 23- 05-2024 18:01:18

Código documento Trilce: TRI - 0746992



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RABANAL ALVA WILLIAM CARLOS estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: ""Nivel de percepción, de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración, del servicio educativo de una universidad peruana 2024"", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
RABANAL ALVA WILLIAM CARLOS DNI: 18106111 ORCID: 0009-0004-9016-7230	Firmado electrónicamente por: WCRABANAL el 03-06- 2024 23:00:54

Código documento Trilce: INV - 1595643

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Originalidad de la Asesora	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
Índice de contenidos	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra y muestreo	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimientos	24
3.6 Método de análisis de datos	24
3.7 Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	27
VI. CONCLUSIONES	48
VII. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	52
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Población	21
Tabla 2 Baremos de las dimensiones de la variable Nivel de percepción	23
Tabla 3 Alfa de Cronbach	24
Tabla 4 Nivel de percepción del servicio educativo 2024	27
Tabla 5 Nivel de percepción de la infraestructura y equipamiento	28
Tabla 6 Nivel de percepción de la Capacidad y eficiencia del servicio	29
Tabla 7 Nivel de percepción de las Competencias de los docentes	29
Tabla 8 Nivel de percepción del Currículo	30
Tabla 9 Nivel de percepción de la infraestructura y equipamiento por ciclo	31
Tabla 10. Resumen del modelo	32
Tabla 11 Análisis de varianza para el modelo de regresión lineal	33
Tabla 12 Coeficientes del modelo de regresión	33
Tabla 13 Nivel de percepción de la Capacidad y eficiencia del servicio por ciclo	34
Tabla 14 Resumen del modelo	35
Tabla 15 Análisis de varianza para el modelo de regresión lineal	35
Tabla 16 Coeficiente del modelo de regresión	36
Tabla 17 Nivel de percepción de las Competencias docentes por ciclo	36
Tabla 18 Resumen del modelo	37
Tabla 19 Análisis de la varianza para el modelo de regresión lineal	38
Tabla 20 Coeficientes del modelo de regresión	38
Tabla 21 Nivel de percepción del currículo por ciclo académico	39
Tabla 22 Resumen del modelo	40
Tabla 23 Análisis de la varianza para el modelo de regresión lineal	41
Tabla 24 Coeficientes del modelo de regresión	41

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág
Figura 1 Diseño de investigación descriptivo	18

RESUMEN

La presente investigación, trató la temática de la percepción de los estudiantes acerca del servicio educativo recibido de su universidad. Ésta surge de la necesidad que tienen las universidades de retener y atraer a nuevos estudiantes. El objetivo principal fue conocer el nivel de percepción de los estudiantes en cuatro aspectos del servicio educativo universitario. La metodología empleada fue de naturaleza cuantitativa, de diseño descriptivo simple con enfoque transversal, que fue respaldada por el uso de la regresión lineal cuyas ecuaciones resultantes relacionaron las dimensiones con la variable estudiada. La muestra, fue de 184 estudiantes universitarios, quienes llenaron un cuestionario diseñado para evaluar diferentes dimensiones del servicio educativo en aspectos como la infraestructura y equipamiento, la capacidad y eficiencia del servicio, las competencias de los docentes y el currículo, incluyendo un total de 38 ítems. Como resultado, el 36.4% de los estudiantes tuvieron un nivel medio de percepción del servicio educativo proporcionado por su universidad, el 33.7% tuvo un nivel bajo de percepción y el 29.9% tuvo un nivel alto. Estos hallazgos, resaltan la urgente necesidad de implementar estrategias que ayuden a mejorar las dimensiones evaluadas, con el fin de elevar el nivel de percepción del servicio educativo universitario.

Palabras clave: percepción, estudiante, servicio educativo.

ABSTRACT

The present research, addressed the issue of students' perception of the educational service received from their university. This research arises as a consequence of the need that universities have to retain and attract new students. The main objective was to know students' perception level regarding four aspects of the university educational services. The methodology used was quantitative in nature, specifically a simple descriptive design with a cross-sectional approach, which was supported by the use of linear regression whose resulting formulas related the dimensions to the variable studied. The sample was 184 university students, who filled out a questionnaire designed to evaluate different dimensions of the educational service in aspects such as infrastructure and equipment, the capacity and efficiency of the service, the teacher competencies and the curriculum, including a total of 38 items. As a result 36.4% of the students had a medium level of perception of the educational service provided by their university, 33.7% had a low level of perception and 29.9% had a high level. These findings highlight the urgent need to implement strategies that help improve the dimensions evaluated, in order to raise the level of perception of the university educational service.

Keywords: perception, student, educational services.

I. INTRODUCCIÓN

Uno de los hechos que ha tomado énfasis en la sociedad es que, desde hace algunos años se está viendo un crecimiento por valorar la calidad tanto de productos como de servicios. Las instituciones, ya sean éstas privadas o públicas, principalmente las privadas, saben que sólo ofreciendo productos o servicios de calidad podrán, no sólo retener, sino también captar nuevos clientes asegurando su permanencia en el mercado. Gracias a la investigación científica, contamos con instrumentos que podemos utilizar para medir y evaluar el nivel de los diferentes productos y servicios que las instituciones ofrecen. En este contexto, es importante conocer cómo perciben los estudiantes los servicios educativos que utilizan en sus instituciones educativas.

Es así que, a nivel internacional encontramos en México, Mori y Palomino (2021) quienes, tras analizar los servicios universitarios, sostienen que los estudiantes al tener altas expectativas sobre los servicios que les ofrecen, las universidades deben de centrar su atención en los servicios y productos que ofrecen a los estudiantes, cumpliendo con las condiciones para que así puedan los estudiantes recibir estos servicios. Concluyen también que los estudiantes tienen una buena y muy buena percepción sobre los servicios universitarios en las universidades de Latinoamérica.

Así también, Toro (2021) establece que los alumnos universitarios tienen una perspectiva alta sobre el servicio educativo, pero las percepciones que tienen al haberlo recibido no estuvieron a la altura de sus expectativas generando una diferencia entre lo que esperaban y lo que percibieron lo que lleva al investigador a concluir que se deben de realizar investigaciones posteriores que permitan medir en qué medida la brecha generada por la percepción de los alumnos y la oferta del servicio educativo se va reduciendo.

Así también, Sarmiento y Vinueza (2020) manifiestan que todos los actores son responsables del servicio universitario siendo los directivos de la universidad los responsables de adoptar las acciones pertinentes y oportunas por medio de políticas específicas que tiendan a promover un buen servicio universitario, que reduzcan la brecha que, según su percepción, los estudiantes manifiestan que existen entre el servicio que esperaban y la percepción del servicio. Por lo que, es

muy importante que los directivos no sólo propongan, sino que ejecuten mejoras tangibles que transmitan la comodidad y la satisfacción de un servicio educativo eficiente. Agregan también que es necesario entender que, de no ejecutar algunas medidas que lleve a corregir las percepciones del servicio universitario, los estudiantes podrían elegir cambiarse a otra universidad.

En este sentido, en Chile Vera-Millalén (2018) menciona que el servicio universitario es percibido como aceptable por los alumnos encuestados aún reconociendo ciertas falencias, cuyas implicancias, de no ser atendidas oportunamente y adecuadamente, podrían generar el descontento entre los estudiantes lo que probablemente los llevaría a abandonar la carrera.

En el Perú la oferta comercial educativa a nivel universitario es variada en especial en el sector privado en el que existe una alta competitividad, lo que impulsa a las universidades particulares a mejorar sus servicios educativos, con el objetivo de retener y captar nuevos estudiantes.

Tal es así que la SUNEDU (2021) en su informe bienal resalta el hecho de que, como resultado de primer licenciamiento institucional que llevó a cabo el estado peruano en los pasados 5 años, la actual oferta del servicio educativo en el Perú se ha establecido a partir de la demanda formativa de los estudiantes y de los futuros empleadores, así como también de los objetivos prioritarios de los promotores los cuales están guiados por formatos educativos propios de cada casa de estudios.

En esta línea Jiménez (2019) determina el grado con el que la oferta del servicio educativo universitario es percibida, identificando factores como capacidad y eficiencia en el personal administrativo y de mantenimiento, las actitudes y competencias de los docentes y las condiciones de la infraestructura, que influyen en la percepción del servicio que la universidad ofrece. Estableciendo que el grado de percepción impacta directamente en la satisfacción de los estudiantes y en la intención de continuar con sus estudios en esta universidad o de recomendarla a otros estudiantes.

En tanto, Alfonso y Carahua (2019) en su investigación realizada, sostienen que los alumnos perciben medianamente los servicios educativos ofrecidos, de lo que se podría decir, que no la valoran como una excelente universidad. Indican,

además, que se hace vital la implementación de ciertas estrategias que lleven a mejorar la oferta del servicio educativo que proporciona.

Así también la SUNEDU (2021) respecto de la oferta comercial educativa, señala que, de las 132 universidades que comenzaron el proceso, 94 universidades lograron su licenciamiento, de estas 46 son públicas y 48 son de carácter privado. Del total de universidades, tenemos que el 37.2% están ubicadas en la ciudad de Lima, el 27.7% en la región de la sierra, el 21.3% en la costa y el 13.8% en la selva, de esta manera, tenemos 1 universidad por cada 238 mil habitantes, indicador menor al de Ecuador y Chile, pero similar al de Colombia.

Al tener una mayor oferta de universidades privadas, éstas se esfuerzan por brindar a los estudiantes un mejor servicio educativo, que las haga merecedoras de sus preferencias, lo que lleva a los estudiantes a valorar el servicio educativo proporcionado por la universidad. La percepción que los alumnos tienen sobre estos servicios, es un medio usado para hacer esta valoración.

La SUNEDU (2021) en su informe bienal menciona que las universidades proporcionan el marco que hace posible que los individuos puedan acrecentar sus capacidades al recibir e interactuar con los servicios educativos, lo que contribuye con su adiestramiento laboral. Hace también mención al hecho de que, para que los resultados positivos del proceso de formación en la universidad se den de manera efectiva y las universidades se conviertan en un beneficio real para la sociedad, éstas deben de proporcionar servicios educativos óptimos.

En este mismo sentido, el MINEDU (2017) en el Decreto Supremo No. 016 – 2015 – MINEDU decreta que el estado garantiza a los ciudadanos el derecho a acceder a un servicio educativo idóneo, que brinde la oportunidad de formarse integralmente en un continuo perfeccionamiento con el objetivo de lograr desempeñarse competentemente como profesional.

A nivel local, no se tienen muchas investigaciones sobre este tema en conjunto, pero se tienen estudios con temas directamente relacionados. Así tenemos que Mosqueira (2020) en su pesquisa realizada manifiesta que la calidad del servicio que brinda el personal administrativo tiene una percepción media la cual estuvo determinada por factores como el incumplimiento en los plazos establecidos para cualquier trámite o procedimiento administrativo y el desinterés para asesorar

y ayudar a solucionar los problemas de los usuarios, lo que influyó en el servicio educativo, dejando oportunidades para mejorar a ser discutidas.

Por su parte, García (2018) es su investigación, establece que los estudiantes tienen un nivel medio de percepción por los servicios educativos ofrecidos por la universidad en lo referente a las condiciones mínimas de infraestructura, servicios ofrecidos por los administrativos y también en aspecto del proceso de enseñanza. Por otro lado, agrega que, los estudiantes califican de regular su percepción sobre el manejo y el mantenimiento de los servicios educativos, concluyendo que se tienen que mejorar algunas condiciones como la infraestructura, los servicios ofrecidos, la labor académica, dándole la atención necesaria a los servicios universitarios de modo tal que la universidad satisfaga las expectativas que tienen los estudiantes.

Ante lo anteriormente descrito, surge la interrogante ¿Cuál es el nivel de percepción, de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración, del servicio educativo de una universidad peruana, 2024? Así también consideraremos los problemas específicos ¿Cuál es el nivel de percepción, de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración, sobre la infraestructura y el equipamiento de una universidad peruana, 2024?, ¿Cuál es el nivel de percepción, de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración, sobre la capacidad eficiencia del servicio en una universidad peruana, 2024? ¿Cuál es el nivel de percepción, de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración, de las competencias de los docentes de una universidad peruana, 2024? y ¿Cuál es el nivel de percepción, de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración del currículo de una universidad peruana, 2024?

En la parte teórica, esta investigación nos permitió tener un análisis de la variable nivel de percepción de los estudiantes del servicio educativo, partiendo de conceptos brindados anteriormente por autores reconocidos.

Por el lado de la metodología, esta investigación se justificó por que nos facilitó analizar la percepción de los estudiantes del servicio educativo, para lo cual se aplicó una encuesta empleando un cuestionario tipo Likert, lo que nos permitió conocer el nivel de percepción de los estudiantes sobre los servicios educativos proporcionados en sus cuatro dimensiones, sirviendo de base para proponer las

recomendaciones adecuadas que mejoren la percepción que los estudiantes tienen de los servicios educativos.

En lo que respecta a la justificación práctica esta investigación nos permitió determinar el nivel de percepción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración, de los servicios educativos que reciben en una universidad peruana.

En lo social la investigación se justificó porque permitió conocer el nivel de percepción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración, de los servicios educativos de una universidad peruana, información que será de beneficio para los encargados de la dirección de esta carrera profesional. Esta información les ayudará a tomar decisiones que los lleve a mejorar la oferta del servicio educativo para beneficio de los estudiantes quienes recibirían un mejor servicio que les permitirá sentirse seguros en su formación académica.

En este sentido, el objetivo general de la investigación fue conocer el nivel de percepción, de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración, del servicio educativo de una universidad peruana, 2024; y , al mismo tiempo, se establecieron los objetivos específicos de, primero, conocer el nivel de percepción, de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración, sobre la infraestructura y equipamiento de una universidad peruana, 2024; segundo, conocer el nivel de percepción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración, sobre la capacidad y eficiencia del servicio de una universidad peruana, 2024; tercero, conocer el nivel de percepción, de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración, sobre las competencias de los docentes, de una universidad peruana, 2024; y cuarto, conocer el nivel de percepción, de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración, sobre el currículo, de una universidad peruana, 2024.

Por tratarse de una investigación de tipo descriptiva, la hipótesis es implícita tal y como lo sostienen Hernández y Mendoza (2018) que las investigaciones de tipo descriptivas no necesitan hipótesis debido a que éstas tienen por objetivo describir y documentar los fenómenos, patrones y las características, de determinada situación en particular. Mientras que los estudios de carácter exploratorios o experimentales tienen por objetivo probar o refutar hipótesis por medio de la manipulación de variables para posteriormente analizar sus efectos,

las investigaciones descriptivas se concentran en la observación y el registro detallado de los datos obtenidos.

Así mismo Arias (2012) resalta el hecho de que al realizar un estudio de tipo descriptivo el investigador no pretende establecer relaciones de causa - efecto ni tampoco de validar teorías, sino que más bien busca obtener una descripción en detalle de un fenómeno, acontecimiento o situación, por lo que, en lugar de formular hipótesis, plantea preguntas de investigación con el objetivo de describir el fenómeno en cuestión.

II. MARCO TEÓRICO

Las condiciones actuales en el mercado educativo han incentivado y acrecentado la competencia entre las universidades privadas por captar y retener nuevos estudiantes. Por esta razón las universidades se ven presionadas a buscar la excelencia en su organización y a ofrecer a los estudiantes un servicio educativo satisfactorio mejorando la calidad en las diferentes actividades que desarrollan, todo esto desde un enfoque empresarial. Ante esta realidad las universidades tienen la necesidad de llegar a comprender el papel que juega la percepción de los estudiantes del servicio que ofrecen, en la satisfacción de sus expectativas.

Internacionalmente en la investigación realizada en España, por Cárceles y Rus (2023) plantearon conocer la percepción de los docentes universitarios del proceso para la acreditación de los docentes, empleando una metodología mixta, con un diseño explicativo y secuencial en dos etapas, cualitativa cuantitativa, empleando como instrumento un cuestionario para recoger la información. Concluyeron que la percepción de los docentes es que ANECA debería homologar la experiencia del docente con la investigación docente, adaptando el proceso de acreditación a la realidad europea.

En Colombia, Palacios y Rodríguez (2021) en su investigación tuvieron el objetivo de conocer cuál era la percepción sobre la calidad de la educación que reciben los estudiantes de la Universidad Tecnológica de Chocó. Fue una investigación de tipo cualitativo y cuantitativo que les permitió establecer las dimensiones que identifican los diferentes aspectos del servicio prestado por esta universidad y los aspectos que sirvieron para cuantificar la calidad percibida, además de elaborar el cuestionario que les permitió recoger los datos necesarios para la investigación. Concluyeron que, partiendo de los resultados obtenidos, los estudiantes tienen una percepción de baja a media de todas las dimensiones con las que se valoraron los servicios que los estudiantes reciben en esta universidad.

En España, Jiménez et al. (2020) en su estudio sobre investigaciones previas evaluaron cómo ha evolucionado el tema de los servicios educativos y su calidad y cómo es que con la información obtenida en estos estudios los encargados en tomar decisiones pueden ejecutar las acciones necesarias que lleven a mejorar la percepción del servicio recibido que los estudiantes tienen,

repercutiendo directamente en su satisfacción y posterior toma de decisiones. Emplearon el análisis cuantitativo centrado en 116 artículos de investigación publicados en la Web of Science (WoS) desde 1975 hasta 2018 para lo cual combinaron los conceptos de Calidad de Servicio y de Educación Superior evaluándolos mediante el software VOS viewer versión 1.6.9. Concluyeron que las universidades deben de tomar en cuenta la importancia del papel que tiene el servicio educativo, conocer cómo es percibido por los estudiantes el servicio recibido y cómo impacta en el desempeño financiero y en la posición que logran en el ranking.

En México, Martínez et al. (2020) en su investigación tuvieron como objetivo conocer la percepción sobre el servicio educativo que reciben los estudiantes en la Universidad Autónoma del Carmen, así como cuáles son los factores determinantes de esta percepción. Realizaron una investigación de tipo descriptiva, aplicando una encuesta del modelo SERVQUAL a un total de 525 estudiantes, para evaluar los servicios universitarios. Los resultados obtenidos dejaron ver que la institución educativa tiene dificultades para superar las expectativas que tienen sus estudiantes. La percepción de éstos mejoraría en la medida que los actores universitarios brinden un mejor servicio, concluyendo que la universidad debe de direccionar su política de gestión administrativa hacia la satisfacción de los estudiantes previniendo la deserción y promoviendo la eficiencia.

En Colombia, Villanueva (2020) cuyo trabajo de investigación tuvo por finalidad identificar los aspectos que influyen en cómo los servicios ofrecidos en una universidad son percibidos, lo que hizo por medio de un modelo exploratorio que incluye el uso de ecuaciones estructurales que fueron ejecutadas en el programa Amos. Estas ecuaciones fueron implementadas para medir la percepción del servicio educativo como variable. Concluye que dos factores en esencia impactan en la percepción de los estudiantes sobre los servicios educativos, mientras que otros no lo hacen.

En España, Castle et al. (2019) desarrollaron una investigación cuyo objetivo fue entender la percepción de los estudiantes sobre la tutoría buscando identificar cómo mejorarla como parte del servicio educativo brindado por una universidad. Este estudio se efectuó con una metodología exploratoria, con un enfoque descriptivo con diseño cuantitativo, para lo cual usaron un cuestionario de 19

preguntas con una puntuación expresada en la escala de Likert, concluyendo que, por un lado, el uso de los tutores por parte de los estudiantes es moderado, por otro se resalta el valor que la percepción de los estudiantes da a la tutoría como un incentivo para aprobar la materia.

En el ámbito nacional, en Lima – Perú, Yalle (2022) en su tesis de maestría que tuvo por objetivo explicar la relación entre la percepción de los estudiantes del servicio de enseñanza y la satisfacción académica, estudio realizado en una de las facultades universitarias en Ica 2022 concluyó que ambos factores están directamente relacionados uno con el otro. Estudio de tipo básico, descriptivo, con diseño no experimental transversal, que tuvo a la encuesta como técnica y dos cuestionarios como instrumentos que fueron debidamente validados, y aplicados a 251 estudiantes.

En Lima – Perú, Aguirre (2021) en su tesis de doctorado tuvo como uno de sus objetivos conocer la percepción y la satisfacción, de los estudiantes, docentes y administrativos de una universidad privada en Lima, del servicio educativo. Esta fue una investigación de tipo básica, de diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, instrumental de nivel correlacional y descriptivo evaluativo. La muestra con la que trabajó fue de 2257 personas que incluyó a estudiantes, maestros y personal administrativo la que, por conveniencia, se obtuvo mediante un muestreo no probabilístico. Después de aplicar los instrumentos que se elaboraron para esta investigación concluyó que sí existe una relación, entre la percepción y el servicio educativo recibido, significativa, positiva y directa.

En Lima – Perú, Ochoa (2021) en su tesis de pre grado efectuó una investigación para conocer la percepción de los alumnos de la carrera de enfermería de las metodologías didácticas usadas por los maestros universitarios en las sesiones de aprendizaje virtuales. Esta investigación fue cuantitativa, de corte transversal, método descriptivo, aplicativo y que analizó una muestra de 93 estudiantes del 1er al 4to año de enfermería, el instrumento empleado fue un cuestionario tipo Likert con 20 preguntas. Los resultados que obtuvo dejan ver que la mayoría de los alumnos tuvo una percepción medianamente aceptable sobre las metodologías didácticas, las estrategias de activación, las estrategias de organización y la metodología para evaluarlos en medios virtuales empleados por los docentes.

En Lima – Perú, Melgarejo (2020) en su tesis de maestría cuyo objetivo fue establecer la percepción de los alumnos de maestría sobre la calidad de la enseñanza. En este estudio se aplicó el método descriptivo, a nivel aplicativo de tipo cuantitativo, con corte transversal, la población fue de 45 estudiantes de maestría, utilizándose la entrevista como técnica y una encuesta en escala de Likert como instrumento. Este estudio dio como resultado que más de la mitad de los estudiantes perciben de manera medianamente aceptable las dimensiones calidad de la enseñanza, planificación, ejecución y evaluación.

Así también, en Lima – Perú, Alcas et al. (2019) cuyo estudio buscó conocer qué relación existe entre el tecnoestrés en los maestros y cómo perciben el servicio educativo en una de las universidades de Lima, efectuaron una investigación no experimental, de tipo cuantitativa, transversal y relacional, aplicando como instrumento un cuestionario. Al terminar su investigación concluyen que, en este caso, el tecnoestrés que afecta a los maestros, sí influye sobre la percepción que tienen sobre el servicio educativo.

En Andahuaylas – Perú, Mamani et al. (2019) tuvieron el objetivo de conocer cuál es la relación entre la satisfacción de los alumnos de la carrera de Administración de Empresas de la universidad de Apurímac y la percepción del servicio educativo. Efectuaron un estudio de nivel descriptivo, básico, hipotético deductivo, tipo correlacional bi variado, con enfoque cuantitativo, transversal y no experimental, para lo que usaron un muestreo probabilístico de 149 personas, concluyeron que los alumnos tuvieron una percepción alta sobre la calidad del servicio que reciben.

Lima – Perú, Reyes (2019) en su tesis de maestría cuyo objetivo fue conocer qué relación existe entre la satisfacción de los estudiantes de la maestría en enfermería con el desempeño de los docentes de esta maestría. Estudio de corte transversal, descriptivo correlacional, tipo cuantitativo. La muestra formada por 30 de estos estudiantes, la información fue recogida por medio de la aplicación de cuestionarios en la escala de Likert. Concluye su investigación indicando que los estudiantes tienen la percepción de que el desempeño de sus maestros está notablemente relacionado con el grado de su satisfacción.

En Trujillo – Perú, Cutipa (2022) en su investigación de doctorado, planteó el objetivo de conocer la relación existente entre el rendimiento académico y la

percepción del servicio educativo recibido, de estudiantes de grado superior en el distrito de Zepita 2021. Metodológicamente ésta fue de tipo aplicada, no experimental, de alcance descriptivo correlacional. Trabajó con 105 alumnos como muestra, calculada por medio de un muestreo no probabilístico por conveniencia. La encuesta fue la técnica empleada y como instrumento se aplicó un cuestionario que permitió reunir la información necesaria de acuerdo al objetivo de este estudio, concluyendo que, la percepción de los estudiantes es baja, respecto a que los servicios recibidos en la universidad, influyan en su rendimiento académico.

En Trujillo – Perú, Yalta et al. (2020) llevaron a cabo una investigación cuyo objetivo fue conocer la percepción de los alumnos en universidades en las que se habla español, sobre el servicio recibido, para lo cual hicieron una búsqueda y revisión de la bibliografía contenida en WOS, SCIELO, REDALYC y SCOPUS entre los años 2015 y 2020, empleando la metodología de análisis documental. Concluyen que los estudiantes tienen la percepción de que es necesario que toda la comunidad académica tome parte en la evaluación del servicio brindado por la universidad, con el propósito de mejorarlo. Agregan que surge, entonces, la urgencia de valorar los servicios ofrecidos buscando mejorar las condiciones brindadas por la universidad.

Previo a revisar lo concerniente a la variable y sus dimensiones, se debe de hacer referencia al receptor del servicio educativo, el estudiante. Al pensar en el término estudiante, se tiene en mente a una persona que asiste regularmente a un colegio, instituto, universidad u otro, ya sea formal o informalmente, con el fin de prepararse adecuadamente para aprovechar las oportunidades que se le presenten. El Diccionario de la Real Academia Española (2023) precisa que estudiante es aquella persona que cursa estudios, que incrementa su entendimiento con el fin de conseguir entender algo y que estudia en alguna institución educativa.

Torres (2019) define al estudiante por el deseo y esfuerzo en aprender y en desarrollar competencias y habilidades en el entorno de un centro educativo, que le permitan tener la oportunidad de insertarse al campo laboral y ser un buen ciudadano. Agrega que estudiante es aquel que tiene el anhelo de obtener y desarrollar habilidades que le ayuden a conocer y a comprender el medio que lo rodea y se esforzará por aprender.

Por lo que, de la información revisada, podríamos llegar a afirmar que no encontramos una definición única sobre estudiante, si no varias, cada una vertida desde una óptica y contexto diferente, pero lo que sí tenemos de manera general, es la idea de que estudiante es aquella persona que está en proceso de aprender y desarrollar sus habilidades.

Cuando se escucha la palabra servicio, probablemente vienen a la mente escenas en las que una persona hace algo por alguien prestándole ayuda o compartiendo alguna comida, etc. es decir, se enfoca el servicio en las obras que efectúan y en las atenciones brindadas, cuando su campo de acción va más allá. La Real Academia Española (2023) precisa que servicio es aquella acción de servir, como la función laboral o funcional en la que un individuo desempeña de manera efectiva el trabajo que le corresponde,

Con el paso de los años, se desarrollaron más de una definición sobre servicio, sin que se llegue a un consenso entre los académicos por lo variado de su campo de acción. Según Kotler y Armstrong (2008) indican que los servicios se pueden considerar como beneficios, actividades, o placeres que se presentan al momento que son ofrecidos y, esencialmente, son inmateriales debido a que su resultado no otorga la propiedad del servicio ofrecido.

Villanueva (2006) menciona que el servicio tiene 4 singulares características: Intangibilidad que es la característica distintiva del servicio, no se puede ver ni tocar, antes de obtenerlos, dado a que se basa principalmente en experiencias, Inseparabilidad que es el proceso del servicio es uno sólo, sus partes no son independientes una de otra, la producción, el servicio y el consumo se dan en simultáneo, Heterogeneidad en el que cada una de las unidades de servicio es en cierta manera diferente de la otra. Lo que determina que los servicios sean de calidad es el hecho de dónde, quién, cómo y cuándo son prestados, pudiendo variar según el cliente, Caducidad que consiste en que si los servicios no son usados en el momento que están disponibles se pierden, deben de ser consumidos al mismo tiempo que son producidos, éstos no se almacenan con el fin de ser usados o vendidos más adelante.

En esta línea el servicio educativo, es el que centra su atención en el estudiante como cliente final y su satisfacción ya sea en la enseñanza, ambiente educativo, servicio de administración, etc.

A las características ya mencionadas del servicio, Palominos et al. (2015) manifiestan que los siguientes factores deben de estar presente en todo servicio educativo: Satisfacción general de usuario que tiene que ver con la satisfacción o insatisfacción de los estudiantes, y se basa en todo tipo de experiencias que tiene con la institución en tiempo determinado, Percepción de la calidad el servicio es la impresión general que tiene el estudiante sobre la institución y sus servicios, Reputación de la institución: está basada en las vivencias que como usuario el estudiante ha experimentado con los servicios, lo que lo lleva a recomendar la institución entre sus allegados, afectando de una u otra manera el prestigio y la imagen del establecimiento educativo,

Otras características que tienen que estar presentes en todo servicio educativo son: la Participación del usuario, la producción y consumo del servicio se dan en simultáneo lo que significa que los alumnos tienen una participación activa en este proceso jugando un importante papel en la generación del servicio. Una falla en el proceso pondría en peligro el servicio que reciben los estudiantes. Resultados del servicio, el servicio tiene un objetivo, la satisfacción del estudiante, por lo que es necesario averiguar el logro de los principales objetivos, si se están alcanzado los resultados esperados para satisfacer a los estudiantes en su desarrollo personal.

Se debe de tener presente que también hay otros elementos que se suman a los ya existentes y que forman parte del servicio educativo, entre otros se tienen las bibliotecas, espacios para el esparcimiento, instalaciones físicas, mobiliario, equipamiento, directivos, personal docente y administrativo, todos estos suman para que la institución brinde un buen servicio educativo.

En este mundo competitivo, en especial en el sector universitario, es vital que las universidades dediquen tiempo y recursos al proceso de mejorar continuamente ofreciendo servicios que satisfagan las expectativas de sus estudiantes, el no hacerlo podría significar, en cualquier momento, que disminuya la calidad de los servicios que ofrecen afectando negativamente su prestigio, lo que podría alentar la migración de sus estudiantes a otras universidades con una mejor oferta.

Villanueva (2006) plantea una forma sencilla de evaluar, a primera vista, el servicio recibido por el usuario, independientemente del tipo que este sea. Un

servicio tiene éxito si la percepción por el servicio recibido es superior a lo que se esperaba previamente al momento de la compra o consumo, un servicio no tiene éxito si la percepción por el servicio recibido es inferior a lo que se esperaba previamente al momento de la compra o consumo, un servicio es indiferente para el usuario, si la expectativa del servicio recibido es igual a su percepción.

Se puede decir entonces que, dadas las características propias de los servicios, y al ser estos productos intangibles, deben tener una forma propia de ser administrados. La naturaleza de sus características, las que son vistas de manera subjetiva por los clientes, hacen necesario que el servicio sea valorado midiendo la percepción de los clientes y que las personas que son responsables de atender a los clientes, brinden un buen servicio para retenerlos.

En lo referente a la percepción, desde los primeros estudios que realizaron los griegos quienes discutían si eran los sentidos o el alma que hacían posible la percepción, pasando por estudios de la Teoría Gestalt en los años 20 hasta la actualidad, los autores han ido construyendo diferentes definiciones.

Gibson (2015) en su teoría de la percepción visual, describe a la percepción como un simple proceso por medio del cual la información se ubica en el estímulo sin que sea necesario que se efectúen otros procesos mentales. Además, establece que la percepción es subjetiva porque ante estímulos iguales, las personas reaccionan de diferentes maneras, es selectiva debido a que una persona no puede percibirlo todo de una sola vez por lo que elige lo que desea percibir y es temporal porque es un acto de corto plazo. Agrega además que a pesar de que un grupo de personas sean sometidas a los mismos estímulos visuales y sensoriales, cada una de ellas percibirán cosas diferentes, debido a los estímulos externos como imágenes, sonidos, etc. y a los inputs internos que son propios de cada persona, como necesidades, motivaciones, experiencias vividas previamente, etc.

Oviedo (2004) en su investigación sobre los fundamentos de la percepción con base en la Teoría Gestalt también llamada Teoría de la forma, describió a la percepción como el proceso de configuración de imágenes mentales. Agregó, además, que la percepción tiene como función desarrollar conceptos a partir de las características que definen lo sustancial de la realidad observable. Complementó sus conclusiones sosteniendo que el producto principal de la Teoría Gestalt fue el enunciado de las leyes de la percepción, las que explican los principios que sirven

de base para que el mecanismo de la percepción recoja información significativa y la agrupe armoniosamente para generar imágenes mentales.

Chanca, et al. (2020) manifestaron que la percepción pertenece al campo de los valores sociales, actitudes o las creencias las mismas que han sido creadas y recreadas por las personas como una de varias formas de tener una visión subjetiva de la realidad.

Kahlo (2019) nos dice que la percepción es el cúmulo de estímulos percibidos por nuestros sentidos, y que toda persona puede organizar los datos que recibe tomando en cuenta sus necesidades, experiencias y deseos. El cerebro se encarga de transformar estos mensajes en percepciones conscientes.

La variable percepción del estudiante, se ha investigado en el ámbito educativo, en el que se resalta su rol como un indicador que influye en la valoración de los servicios educativos. Para Gómez et al. (2016) la percepción de los alumnos tiene un papel fundamental en el aprendizaje, ya que se constituye en el origen de la información elemental que es empleada para evaluar la evolución de su adiestramiento académico.

Es entonces, la percepción de los estudiantes, es decir, como éstos valoran el servicio educativo que la universidad les brinda, un medio de evaluación, que nos permitirá tener una lectura de la realidad del servicio recibido.

Las dimensiones que se evaluaron fueron las siguientes: Infraestructura y equipamiento, Mejías et al. (2010) indican que se refiere a cómo perciben los estudiantes el aspecto de la infraestructura en la que la universidad ofrece sus servicios educativos, en este caso equipos, instalaciones, materiales y la comodidad de las aulas.

Capacidad y eficiencia del servicio, Mejías et al. (2010) la definen como la seguridad y la predisposición que muestra el personal del área de administración de la universidad para brindar el servicio, ésta fue medida por medio del cumplimiento de los acuerdos y plazos, la confianza, la atención individual y la información que se le brinda a los estudiantes.

Competencias de los docentes, Capelleras y Veciana (2004) indican que está conformado por las competencias, conocimientos y la disposición de los docentes a brindar confianza a los estudiantes. Tobón (2007) nos indica que las competencias están formadas por procedimientos complejos de desempeño idóneo

en una situación en particular, con responsabilidad, con inteligencia y racionalidad a fin de trascender la realidad.

Currículo, definido por Mendo (2014) como una propuesta educativa y pedagógica en el marco del proceso educativo. Este fue medido tomando en cuenta el balance entre las asignaturas, el logro de competencias por parte de los estudiantes, los horarios de las sesiones de aprendizaje y una malla curricular actualizada.

Esta investigación se apoyó en las siguientes teorías: Estudiante, Torres (2019) lo define como aquella persona matriculada de manera formal en una institución educativa la que le va facilitar recursos físicos y humanos para que pueda aprender. Para que este aprendizaje sea sostenible el estudiante debe de tener el compromiso y ser responsable de buscar y adquirir este conocimiento. Por lo general también se le llama alumno. Tenemos varios tipos de estudiantes, algunos se clasifican en base al modelo de enseñanza-aprendizaje, otros por su dedicación temporal y otros en función del plan curricular en el que se ha matriculado o inscrito, Percepción (Oviedo 2004) quien la define como el acto de percibir, que percibe, es el proceso por medio del cual una persona, primero recepciona, luego escoge, estructura y por último traduce los estímulos externos, para otorgarle sentido a algo. Respecto al Servicio Kotker y Keller (2012) lo definen como cualquier hecho o actividad que un actor brinda a otro. Este es, en esencia, inmaterial y no permite que se tenga la titularidad de algo.

Respecto al Servicio Educativo. Se teoriza como el proceso que ayuda a adquirir y a desarrollar las competencias de los alumnos por medio de la enseñanza, aprendizaje e investigación (ISO, 2018, p.7). Valero y Van Reenen (2018) manifiestan que, entre otros, este servicio educativo está formado principalmente por la calidad de los docentes, la infraestructura física y toda actividad que fomente el vínculo entre los estudiantes y el mercado laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El diseño de la investigación está formado por los planes, las estrategias metodológicas y por las estrategias procedimentales propuestas y confeccionadas previamente para llevar a cabo una investigación, que nos lleve a conseguir los datos que son necesarios para dar respuesta al problema planteado, siendo de vital importancia como guía para lograr los objetivos de ésta. Carrasco (2006) nos dice que el diseño es la herramienta que guía al investigador en qué forma y de qué manera debe de llevarse a cabo un estudio para responder al problema materia de la investigación, facilitando el enunciado del problema y de los objetivos que tendrá la investigación.

Fue de tipo básica porque nos permitió observar, estudiar y ampliar los conocimientos sobre un hecho determinado. Como sostiene Carrasco (2006), este tipo de pesquisas buscan ampliar el abundante conocimiento científico existente sobre la realidad no teniendo fines inmediatos de aplicación.

El enfoque metodológico en el que se basó esta investigación fue cuantitativo, el que consiste en reunir, evaluar e interpretar la información usando datos numéricos de forma estructurada, las respuestas de los encuestados fueron recogidas por medio de un instrumento para luego ser sometidas al análisis estadístico y matemático respectivo usando un programa estadístico. Referente a este tipo de estudios Hernández y Mendoza (2018) lo consideran como la reunión de procesos que se suceden secuencialmente cuyo propósito es valorar las variables materia de estudio para expresarlas numéricamente.

Fue no experimental ya que la variable sólo fue observada en su naturaleza para ser evaluada posteriormente, no fue manipulada o alterada intencionalmente de manera alguna por el investigador. Al respecto Hernández y Mendoza (2018) nos dicen que estas investigaciones no dan origen a situación alguna, sino que estudian hechos que ya existen, tales como variables, contextos, fenómenos o sucesos que no son originados intencionalmente por los investigadores durante la investigación, en este tipo de indagaciones no es posible manipular las variables, éstas simplemente ocurren, el investigador no las controla directamente, tampoco

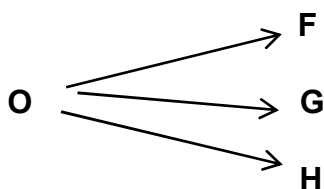
influye en ellas, porque éstas ya ocurrieron, de la misma manera que sucedieron sus efectos.

De corte no experimental transversal o transeccional debido a que el acopio de la información se llevó a cabo en un momento y lugar determinados. Carrasco (2006) indica que este tipo de investigaciones es usado cuando se estudian fenómenos y hechos de la realidad en un determinado periodo de tiempo.

De tipo transversal descriptivo debido a que nos dejó conocer las características y atributos de los hechos materia de estudio, en este caso, porque permitió llevar a cabo el estudio de un hecho real, en un único momento de tiempo. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) manifestaron que estas investigaciones lo que buscan es conocer el grado o estado de incidencia de la o las variables en una población en un único momento. Agregan que es como si se tomara una fotografía del momento en que algo está ocurriendo.

Figura 1

Diseño de investigación descriptivo



Variable: Nivel de percepción de los estudiantes del servicio educativo

Dónde: O = estudiantes

F, G, H = percepción de los estudiantes.

3.2 Variables y operacionalización

La percepción es la forma por medio de la cual nuestros sentidos nos permiten entender lo que vemos, recibimos o sentimos. Aguilar et al. (2017) nos dicen que la percepción de cualquier fenómeno incluye el escuchar e interpretar la forma en la que las personas comprenden la realidad. La Real Academia de la Lengua (2023) se refiere a la percepción como el sentimiento resultante después de tener una experiencia que impacta en los sentidos.

Conceptualmente la variable Nivel de percepción del servicio educativo se define como el valor que le da un usuario o cliente a un servicio o bien proporcionado por una institución educativa, es la opinión de éstos por el servicio que han recibido y se da siempre después de haberlo recibido. En el estudio llevado a cabo por Velásquez (2023) nos dice que la percepción en el campo educativo está dada por cuánto conocen los estudiantes un concepto determinado, siendo importante que se llegue a conocer lo que éstos piensan de las diferentes experiencias que viven cada día en su institución educativa al interactuar con todos los involucrados en su aprendizaje.

Para realizar la operacionalización de la variable Nivel de percepción del servicio educativo, ésta fue dividida en dimensiones e indicadores y se empleó un cuestionario estructurado para acopiar las respuestas. La primera dimensión fue la Infraestructura y equipamiento, definida por Mejías et al. (2010) como la percepción que tiene los estudiantes del aspecto que presenta la infraestructura y los equipos que son empleados para prestar el servicio educativo. Se midió por los ítems: instalaciones, equipamiento, aulas apropiadas y servicio de biblioteca.

La segunda dimensión fue la Capacidad y eficiencia del servicio, definida por Mejías et al. (2010) como la percepción que tienen los estudiantes sobre la predisposición del personal administrativo para atenderlos adecuadamente y mantener los registros sin errores. Se midió por los ítems: cumplimiento de plazos, información correcta y oportuna, atención personalizada, personal competente y empatía.

La tercera dimensión fue Competencias de los docentes, definida por Capellereas y Veciana (2004) no sólo como el conocimiento, las habilidades y disposición de los docentes sino también por la confianza, la seguridad y la empatía que muestran con sus estudiantes durante el proceso de aprendizaje. Fue medida por medio de los siguientes ítems: conocimiento de la materia, evaluación, metodología de enseñanza y accesibilidad.

La cuarta dimensión fue el Currículo, definido por Mendo (2014) como una propuesta educativa y pedagógica y una teoría de trabajo diseñada para la formación académica y productiva de los estudiantes, enmarcada en el proceso de

aprendizaje. Se midió mediante los siguientes ítems: balance de asignaturas, desarrollo de competencias, horarios y malla curricular actualizada.

Para medir estas dimensiones, se empleó la escala ordinal de Likert con las categorías bajo (B), medio (M) y alto (A), esta medición se hizo en dos categorías: ciclo de estudios y sexo.

Jiménez (2019) en una investigación anterior definió la operacionalización de la variable, la adaptó en base a la escala Servqual y la modificó para tomar en cuenta las características del servicio educativo.

Del mismo modo se establecieron los indicadores que fueron usados en la medición de la variable estudiada. Gutiérrez (2009) nos dice que los indicadores representan empíricamente el objeto de estudio relacionándose con la necesidad de cuantificar o medir un fenómeno haciendo uso de metodologías adecuadas. Su función es identificar los atributos del objeto materia de estudio.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Es el todo, el total de personas, objetos, registros, sucesos, etc. de quienes se quiere conocer algo en particular en una investigación, Galindo (2020) nos dice que también se la conoce como universo definiéndola como la reunión de todos los acontecimientos que coinciden en varias características. Hernández y Mendoza (2018) agregan que las poblaciones deben ubicarse concretamente en función a sus características de contenido, lugar, tiempo y acceso. En esta investigación la población la conformaron los estudiantes de pre grado de la Carrera Profesional de Administración de una universidad peruana.

Criterios de inclusión: Se consideraron a los estudiantes de pre grado de la Carrera Profesional de Administración de una universidad peruana.

Criterios de exclusión: No se consideraron a los estudiantes de posgrado de la Carrera Profesional de Administración de una universidad peruana.

Tabla 1*Población*

Ciclo	Estudiantes
I - V	217
VI - X	143
Total	360

3.3.2 Muestra.

Se define así a un sub conjunto que representa a la población que nos permitirá efectuar un determinado estudio. Hernández y Mendoza (2018) la definen como un sub grupo del universo materia de estudio, de donde se obtendrá la información correspondiente debiendo representar adecuadamente a esta población, para poder universalizar los resultados conseguidos. En esta investigación la muestra estuvo conformada por 184 estudiantes, siendo calculada por medio de la siguiente fórmula:

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

$$N = 360$$

$$Z = 95\% = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$e = 0.05$$

$$n = 184$$

3.3.3 Muestreo.

Es la forma, el método por medio del cual se selecciona la muestra. En este estudio se empleó el muestro aleatorio simple, dado que cada individuo de la población tuvo la misma chance de ser elegido como participante en esta investigación. Galindo (2020) al respecto dice que esta es la forma más simple para formar una muestra, en esta se van seleccionando al azar uno a uno a cada participante.

3.3.4 Unidad de análisis.

Hernández y Mendoza (2018) al respecto dicen que es aquella que produce los datos o la información que será estudiada por medio de procedimientos estadísticos. En este estudio, las unidades de análisis fueron los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración de una universidad peruana.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas.

Para obtener la información necesaria para este estudio, la técnica que se empleó fue la encuesta. Con preguntas, acorde con las dimensiones ya establecidas, a los integrantes de la muestra que constituye el grupo de estudio, lo que permitió obtener información que fue cuantificada ordenadamente para procesarla estadísticamente. Hernández y Mendoza (2018) nos dicen que la encuesta es una de las técnicas usadas para investigar y se basa en un interrogatorio verbal (entrevista) o escrito (cuestionario) que se aplican a un grupo de personas que tiene características similares con el propósito de obtener la información pertinente para llevar adelante una determinada investigación.

3.4.2 Instrumento.

Es el recurso que usa todo investigador para con el fin de obtener y registrar datos o información propia de la variable de estudio. Para conocer el nivel de percepción de los estudiantes sobre el servicio educativo el cuestionario fue el instrumento usado, estuvo formado por preguntas cada una seguida de respuestas posibles, estando relacionadas con las 4 dimensiones y con los 38 ítems a ser estudiados, usando la escala de Likert (polinomial ordinal) con las alternativas bajo, medio y alto.

Se empleó este instrumento porque es el que más se ajustó a los objetivos de este tipo de estudio. Hernández y Mendoza (2018) lo definen como una relación de preguntas relacionadas con una o más variables a ser medidas. Arias (2021) agrega que en él no hay respuestas correctas o incorrectas. Este instrumento debe de ser validado antes de su aplicación, tal y como lo señala Hurtado (2000) que este instrumento debe de cumplir con las exigencias de fiabilidad y validez antes de su aplicación.

Tabla 2*Baremos de las dimensiones de la variable Nivel de percepción*

Baremos	D1	D2	D3	D4	P.D.Percepción
	Infraestructura y equipamiento	Capacidad y eficiencia del servicio	Competencias de los docentes	Currículo	
Bajo	11-27	10-22	10-23	7-16	38-87
Medio	28-31	23-28	24-28	17-20	88-105
Alto	32-33	29-30	29-30	21-22	106-114

3.4.3 Validez y confiabilidad

La validez es el nivel en el que una herramienta realmente mide lo que busca medir relacionándose directamente con la razón de ser de ésta. Hernández y Mendoza (2018) indican que la validez aparentemente es fácil de lograr, pero es el aspecto más complejo que debe de lograrse en todo tipo de instrumento de medición a ser aplicado. Agregan que se puede validar por medio de 3 factores: evidencia, criterio y contenido. En esta investigación se utilizó el veredicto de 3 jueces expertos.

En lo referente a la fiabilidad, esta es la parte central de todo instrumento, siendo necesaria para alcanzar la imparcialidad y la validez, asegurando que los resultados obtenidos sean válidos y evitando toda distorsión que pueda alterar la validez del instrumento. Hurtado (2000) señala que la fiabilidad es el punto de resultados iguales que son el resultado de la utilización repetida del instrumento bajo las mismas circunstancias al mismo grupo materia de estudio. Agrega que, la fiabilidad, está relacionada con los resultados exactos de la medición.

La confiabilidad del instrumento fue medida por medio del Alfa de Cronbach, este resultado obtenido estableció el nivel consistencia y precisión, obteniéndose el resultado 0.969, de lo que se concluyó que, de acorde con la tabla de confiabilidad, éste tiene una alta confiabilidad.

Tabla 3

Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de Ítems
0.969	38

3.5 Procedimientos

Se coordinó con el docente responsable para obtener los respectivos permisos y contactar a los estudiantes a ser encuestados, se procedió al envío del enlace correspondiente y los estudiantes respondieron la encuesta habiendo dado su consentimiento informado.

Se acopió la información haciendo uso de un cuestionario como instrumento, el cual fue elaborado para medir la variable, habiendo sido sometido a los rigores de la confiabilidad y validez con el que se obtuvieron los datos de la variable y sus dimensiones.

Los datos fueron registrados previamente en Excel y se confeccionó la matriz de datos. Se empleó la estadística descriptiva y por medio del programa SPSS versión 24 se confeccionaron cuadros estadísticos.

3.6 Método de análisis de datos

En base a la información obtenida en el cuestionario, se confeccionó una base de datos en Excel 2016, la misma que fue exportada al programa SPSS versión 24, con el que se llevaron a cabo los respectivos análisis estadísticos. Por medio del uso de tablas y cuadros, se efectuó el análisis descriptivo, éstos fueron elaborados e interpretados de acuerdo con las dimensiones y la variable nivel de percepción de los estudiantes del servicio educativo.

El análisis descriptivo se encarga de recolectar, organizar, tabular, analizar y presentar la información recogida, tal y como lo sostienen Hernández y Mendoza (2018) que, con el objetivo de conocer las tendencias, este tipo de análisis se encarga de contabilizar los casos que se encontraron presentes en las variables.

Siendo a través de tablas, gráficos e interpretaciones que la estadística descriptiva obtiene la evidencia de la validez de la información recopilada.

3.7 Aspectos éticos

La presente investigación se fundamentó en seis principios éticos: Autonomía, Beneficencia, No Maleficencia, Justicia, Originalidad y Respeto a la Propiedad Intelectual. Así también se tuvo en cuenta la confidencialidad y discreción con las que fueron tratadas las respuestas, las que no fueron manipuladas ni adulteradas de tal manera que esta investigación no pueda ser tratada como plagio o copia de alguna investigación previa y pueda servir como base o referencia para investigaciones venideras.

El principio de Autonomía, debido a que las personas que participaron en esta investigación y fueron encuestadas lo hicieron libremente, sin ser coaccionadas y sin mediar algún conflicto de intereses.

El principio de Beneficencia debido a que los resultados obtenidos en este estudio permitieron conocer información relevante que beneficie directamente a los estudiantes e indirectamente a la universidad, información que permita a las autoridades universitarias ejecutar las medidas de les permitan mejorar el servicio educativo que viene ofreciendo, atendiendo las necesidades de los estudiantes.

El principio de No Maleficencia se evidenció porque el estudio no repercutió negativamente y tampoco perjudicó en manera alguna a los estudiantes que fueron encuestados ni a la universidad en la que se efectuó este estudio. Tiene como principal intención que los estudiantes, como personas, mejoren a través de un servicio educativo con mejores condiciones para que se desarrollen.

El principio de Justicia, un buen servicio educativo recibido a lo largo de los años de estudios profesionales permite que los estudiantes reciban un trato digno y justo.

El principio de Originalidad, que reconoce que la información citada en esta investigación está respaldada con sus correspondientes referencias bibliográficas, evidenciando la no existencia de plagio o copia.

El principio de Respeto a la Propiedad Intelectual, basado en este principio el investigador respetó y reconoció los derechos intelectuales de los diferentes investigadores consultados al momento de llevar a cabo esta investigación, Los contenidos no citados que forman parte de esta investigación y que complementan la información pertenecen al autor. En cuanto a la originalidad se cumplió con lo

requerido por la universidad que considera el 25% como porcentaje máximo de similitud al aplicar el programa Turnitin.

A lo largo de esta investigación, la ética fue el eje central, por lo que se citó adecuadamente a todos y cada uno de los autores.

Al garantizar la discreción de los nombres se respetó la confidencialidad de toda la información obtenida de los participantes. Con los resultados obtenidos, las necesidades de los estudiantes podrán ser atendidas adecuadamente.

Acorde con las instrucciones oficiales de parte de la universidad la investigación consideró tomar en cuenta los siguientes aspectos: La autorización del responsable de la Universidad, el consentimiento informado de los 184 estudiantes para que puedan participar de la aplicación del instrumento, el respeto por todos los estudiantes y por sus opiniones, Por último, de acuerdo al método del estudio científico se respetaron las instrucciones dadas por la Universidad en la respectiva guía. Y en lo que atañe a las referencias y citas, se hicieron de acuerdo a las normativas APA 7ma edición.

IV. RESULTADOS

La presente investigación ha recolectado la información de la encuesta aplicada a la muestra de 184 estudiantes de la Carrera Profesional de Administración de una universidad peruana, cuyo análisis se presenta a continuación.

4.1 Variable Nivel de Percepción del servicio educativo.

El objetivo general de la investigación fue conocer el nivel de percepción, de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración, del servicio educativo de una universidad peruana, 2024.

Tabla 4

Nivel de Percepción del servicio educativo

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	62	33.7
Medio	67	36.4
Alto	55	29.9
Total	184	100.0

La tabla 4, nos deja ver la distribución de frecuencias del nivel de percepción del servicio educativo de los estudiantes de la Carrera de Administración de una universidad peruana en el año 2023. Se aprecia que el 33.7% tuvieron una percepción baja de la del servicio educativo. Esto indica que aproximadamente 1 de cada 3 estudiantes no está satisfecho con la calidad actual. Las áreas de insatisfacción podrían estar relacionadas con la infraestructura, los docentes, los servicios de apoyo académico, entre otros. Por otro lado, el 36.4% tiene una percepción media de este servicio. Aunque no están completamente insatisfechos, tampoco están contentos, por lo que existe espacio para mejorar en ciertos aspectos del servicio educativo. Finalmente, el 29.9% tiene una alta percepción del servicio educativo. Ellos están conformes con el servicio brindado por la institución. Este grupo debe mantenerse satisfecho, pues son promotores de la imagen de la universidad.

Por lo que, la universidad debe priorizar acciones para mejorar la percepción de aquellos con un bajo nivel de percepción del servicio educativo recibido. Asimismo, no debe descuidar a los medianamente satisfechos, pues ellos también necesitan ciertas mejoras puntuales.

4.2 Dimensiones de la variable Nivel de percepción del servicio educativo

Tabla 5

Nivel de percepción de la Infraestructura y equipamiento

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	75	40.8
Medio	67	36.4
Alto	42	22.8
Total	184	100.0

La tabla 5 muestra la distribución del nivel de percepción estudiantes en lo referente a la infraestructura y equipamiento. Se observó que el 40.8% (75 estudiantes) tuvo una percepción baja, indicando una insatisfacción importante con la infraestructura y equipos de la universidad. Consideraron elementos como aulas, laboratorios, mobiliario, herramientas tecnológicas, entre otros, como inadecuados o insuficientes para sus necesidades. Por otro lado, el 36.4% tuvo un nivel medio de percepción. Ellos percibieron ciertos aspectos positivos, pero también observaron oportunidades de mejora en cuanto a las instalaciones y equipamiento de su institución educativa. Finalmente, solo el 22.8% demostró un nivel alto de satisfacción con la infraestructura universitaria. Este grupo minoritario quedó conforme con la cantidad y calidad de los recursos físicos y tecnológicos puestos a su disposición por la universidad. En síntesis, se concluyó 77.2% de los encuestados consideró que la institución debía mejorar y modernizar sus espacios e infraestructura académica para garantizar un óptimo servicio educativo a los alumnos de Administración.

Tabla 6*Nivel de percepción de la Capacidad y eficiencia del servicio*

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	62	33.7
Medio	73	39.7
Alto	49	26.6
Total	184	100.0

La tabla 6 nos deja ver la distribución del nivel de percepción de los estudiantes en el aspecto de la capacidad y eficiencia del servicio. Se observó que el 33.7% tuvo una percepción baja, lo que indicaba insatisfacción con la capacidad de la universidad para prestar sus servicios administrativos de manera eficiente. Es posible que hayan experimentado demoras, trabas burocráticas o respuestas deficientes en distintas áreas. Asimismo, el 39.7% manifestó un nivel medio en su percepción. Ellos consideraron que ciertos servicios eran eficientes, pero identificaron oportunidades de mejora en la capacidad de respuesta y rapidez de otros procesos administrativos. Únicamente el 26.6% demostró un nivel alto de conformidad con la eficiencia del servicio prestado por la universidad. Este menor grupo no tuvo mayores inconvenientes y quedó conforme en términos generales. En conclusión, la mayoría (73.4%) observó deficiencias en la capacidad que tiene la institución para atender en los plazos adecuados y satisfacer solicitudes relacionadas con trámites, consultas u otros pedidos asociados la prestación del servicio educativo.

Tabla 7*Nivel de percepción de las Competencias de los docentes*

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	72	39.1
Medio	54	29.3
Alto	58	31.5
Total	184	100.0

La tabla 7 registra la frecuencia del nivel de percepción de los estudiantes en lo referente a las competencias de los docentes. Aquí se pudo observar que el 39.1% tuvo una percepción baja, lo que reflejó insatisfacción con las habilidades y conocimientos demostrados por parte del profesorado. Posiblemente consideraron que existían falencias pedagógicas o déficits en el dominio de las metodologías de enseñanza y temas por algunos docentes. Por otro lado, el 29.3% manifestó un nivel medio en su percepción sobre las competencias del personal académico. Ellos identificaron fortalezas en algunos profesores, pero también oportunidades de mejora en las capacidades de otros. Únicamente el 31.5% demostró tener un nivel alto de conformidad con las habilidades y experticia de los profesores de la institución. Este grupo validó que la plana docente poseía los conocimientos y capacidades necesarias para ejercer la enseñanza de modo satisfactorio. En síntesis, la mayoría (68.4%) tuvo reparos, en diferente medida, sobre las competencias didácticas y profesionales exhibidas por el claustro de profesores de la carrera.

Tabla 8

Nivel de percepción del Currículo

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	69	37.5
Medio	63	34.2
Alto	52	28.3
Total	184	100.0

En la tabla 8 se detalla la frecuencia del nivel de percepción, de los alumnos, del servicio educativo en el aspecto relacionado con el currículo. Se halló que el 37.5% presentó una percepción desfavorable, lo que señaló objeciones de dicho grupo con la planificación académica y los contenidos de las asignaturas. Quizás consideraron que algunas materias o temas del plan de estudios eran irrelevantes o innecesarios para su formación. En paralelo, el 34.2% demostró un nivel intermedio de percepción sobre el currículo. Ellos probablemente detectaron aspectos rescatables, pero también vislumbraron mejoras factibles en el diseño curricular de la carrera y sus respectivos cursos. Mientras tanto, únicamente el

28.3% afirmó una opinión positiva del currículo. Esta minoría validó que los contenidos académicos previstos en el plan de formación profesional de Administración eran idóneos y contribuían de forma cabal a su educación para el campo ocupacional. En compendio, predominó cierto grado de disconformidad con la estructuración y programación temática de la malla curricular entre los estudiantes consultados.

4.3 Dimensiones de la variable Nivel de percepción del servicio educativo por ciclos de estudio

Tabla 9

Nivel de percepción de la Infraestructura y equipamiento por ciclo académico

nivel	Ciclo académico			
	I al V		VI al X	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	39	38.6	36	43.4
Medio	32	31.7	35	42.2
Alto	30	29.7	12	14.4
Total	101	100	83	100

La tabla 9 muestra que se encontró que en el grupo de estudiantes matriculados entre los ciclos I al V de Administración de una universidad peruana en el año 2024 el 38.6% tuvieron una percepción baja de la infraestructura y equipamiento ofrecido por su universidad, mientras que en el grupo de estudiantes de los ciclos VI al X el 43.4% también tuvieron una percepción baja de este mismo servicio. Esto pudo haberse debido a que los estudiantes de los últimos ciclos por el tiempo transcurrido, no han visto mejoras en el mobiliario, la infraestructura o el equipamiento de laboratorios y talleres. Por otro lado, el 31.7% de los ciclos I al V tiene una percepción media del servicio educativo recibido al mismo tiempo que el 42.2% de los ciclos VI al X tuvieron la misma percepción. Si bien es cierto que no están del todo insatisfechos, tampoco están del todo contentos, pudiendo no haber

considerado la necesidad de que la universidad mejore su infraestructura y equipamiento por lo que la institución tiene oportunidades para mejorar en determinados aspectos del servicio educativo. Finalmente, el 29.7% de los ciclos del I al V tiene una alta percepción del servicio que le brinda la universidad, la misma que es compartida con el 14.4% de los ciclos del VI al X. Ellos manifestaron su conformidad con el servicio brindado por la institución. En contraste con los estudiantes de los ciclos superiores, los estudiantes de los primeros ciclos están en proceso de conocer y familiarizarse con las instalaciones, talleres, laboratorios y otros ambientes de la universidad, considerándolos como un buen componente del servicio que reciben. Este grupo debe mantenerse satisfecho, pues son promotores de la imagen de la universidad.

Po lo tanto, la infraestructura y equipamiento determinan la percepción del servicio educativo de los universitarios en 89% (Tabla 10), existiendo, de hecho, otros factores que también aportarían a la explicación de la variable.

Tabla 10

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error standard estimado
1	0.887	0.787	0.786	7.836

Predictores: (Constante), infraestructura y equipamiento

El modelo que se diseñó para esta investigación fue el adecuado y estuvo respaldado por la información obtenida de la muestra materia de estudio, habiendo calculado el nivel de significancia menor a 0.05 (p-valor=0.0000) como podemos ver en la tabla 11.

Tabla 11*Análisis de varianza para el modelo de regresión lineal*

Modelo	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	1	41248.7	41248.7	671.86	0.000
1 Residuos	182	11173.91	61.4		
Total	183	52422.61			

a. Variable: Percepción del Servicio Educativo

b. Predictores: (Constante), infraestructura y equipamiento

En la tabla 12 el valor de $B_0 = 8.599$ y $B_1 = 3.081$ con un nivel de significancia menor a 0.05 ($p\text{-valor} = 0.000$), mientras que el error estándar calculado fue de 3.342 y 0.119, lo que permitió establecer la fórmula de ecuación de la regresión lineal simple que relacionó la percepción de la infraestructura y equipamiento con el servicio educativo. La ecuación (1) es:

$$\text{Log } Y = 8.599 + 0.3.081 X_1 \quad (1)$$

Tabla 12*Coefficientes del modelo de regresión*

Modelo	Coefficiente s	Error típico	Estadístico t	Probabilidad
Intercepción	8.599	3.342	2.573	0.011
Variable percepción del Servicio Educativo	3.081	0.119	25.92	0.000

Tabla 13*Nivel de percepción de la Capacidad y eficiencia del servicio por ciclo académico*

nivel	ciclo académico			
	I al V		VI al X	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	27	26.7	35	42.2
Medio	44	43.6	29	34.9
Alto	30	29.7	19	22.9
Total	101	100	83	100

En base a la tabla 13 se determinó que entre los estudiantes matriculados en los ciclos I al V de Administración de una universidad peruana en el año 2024 el 26.7% calificaron de baja su percepción del servicio educativo recibido de su universidad en lo referente a la atención y procesos administrativos, al mismo tiempo que los estudiantes de los ciclos VI al X el 42.2% tuvieron el mismo nivel de percepción por el mismo servicio. Esta lectura se pudo deber a que los estudiantes de los primeros ciclos no han necesitado aún tener mucho contacto con el personal administrativo y realizar mayores trámites. Mientras que los estudiantes de los ciclos superiores han tenido la experiencia de usar los servicios administrativos con mayor demanda. Así también, el 43.6% de los ciclos I al V tiene una percepción media de este mismo servicio recibido, el 34.9% (29 estudiantes) de los ciclos VI al X tuvieron la misma percepción, dejando ver que para ellos es indiferente el nivel del servicio que reciben de parte del personal administrativo de su universidad, lo que no quita que, con esta lectura, la universidad tiene la oportunidad de mejorar los procesos administrativos de su servicio educativo para que la percepción de sus estudiantes no empeore. Tenemos también que el 29.7% de los ciclos del I al V tiene una alta percepción de este servicio brindado por la universidad, la misma que es compartida con el 22.9% de los ciclos del VI al X. Si bien es cierto este grupo de estudiantes manifestaron estar conforme con el servicio que reciben de su universidad, aproximadamente 1 de cada 4 estudiantes tuvo esta percepción, ya sea porque no han usado este servicio de manera recurrente o por que han tenido buenas experiencias has hacerlo. En todo caso, este es un grupo de referencia

sobre el buen nivel de este servicio y se debe de mantener satisfecho, ya que se convierten en referentes de una buena imagen de la universidad. En conclusión, la capacidad y eficiencia del servicio determinan la percepción del servicio educativo de los universitarios en 89% (Tabla 14), habiendo otros factores que también pueden aportar a explicar la variable.

Tabla 14

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error standard estimado
1	0.892	0.796	0.795	7.66

a. Predictores: (Constante), Capacidad y eficiencia

El modelo que se diseñó para esta investigación es adecuado y está respaldado por la información que se obtuvo de la muestra que fue estudiada, al haber calculado el nivel de significancia menor a 0.05 (p-valor=0.0000) tal y como se evidencia en la tabla 15.

Tabla 15

Análisis de varianza para el modelo de regresión lineal

Modelo	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	1	41742.301	41742.301	711.318	0.000
1 Residuos	182	10680.307	58.683		
Total	183	52422.609			

a. Variable dependiente: Servicio Educativo

b. Predictores: (Constante), Capacidad y eficiencia del servicio

En la tabla 16 el valor de $B_0 = 24.480$ y $B_1=2.870$ con un nivel de significancia menor a 0.05 ($p\text{-valor}=0.000$), mientras que el error estándar calculado fue de 2.664 y 0.108, permitieron establecer la fórmula de ecuación de la regresión lineal simple que relacione la percepción de la capacidad y eficiencia con el servicio educativo, la ecuación (2) es:

$$\text{Log } Y = 24.480 + 2.870 X_1 \quad (2)$$

Tabla 16

Coefficiente del modelo de regresión

Modelo	Coefficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad
Intercepción	24.480	2.664	9.189	0
Variable percepción del Servicio Educativo	2.870	0.108	26.671	0

Tabla 17

Nivel de percepción de las Competencias docentes por ciclo académico.

nivel	ciclo académico			
	I al V		VI al X	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	38	37.6	34	41.0
Medio	32	31.7	22	26.5
Alto	31	30.7	27	32.5
Total	101	100	83	100

En la tabla 17 se determinó que entre los estudiantes matriculados en los ciclos I al V de Administración de una universidad peruana en el año 2024 el 37.6% manifestaron una baja percepción del servicio educativo recibido de su universidad

en la dimensión de las competencias de los docentes, a la par, el 41% de los ciclos VI al X manifestaron tener el mismo nivel de percepción por el mismo servicio. En los primeros ciclos esto se pudo deber a que los estudiantes están teniendo sus primeras experiencias post colegio con el ritmo de clases de la universidad, otros están en proceso de adaptación a este ritmo, mientras que, en los ciclos superiores, esta puede haber sido una manifestación más exacta de lo que los estudiantes perciben referente al desempeño de los docentes. Al mismo tiempo que el 31.7% de los estudiantes de los ciclos I al V, el 26.5% de los estudiantes de los ciclos VI al X tuvieron la misma percepción de nivel medio sobre las competencias de los docentes, lo que dejó de manifiesto que, si bien es cierto no perciben como bajo este servicio educativo, tampoco lo perciben como alto, teniendo la universidad la oportunidad de poner en práctica acciones que lleven a mejorar la percepción de este grupo de estudiantes. Por otra parte, el 30.7% de los estudiantes de los ciclos del I al V y el 32.5% de los estudiantes de los ciclos del VI al X comparte la alta percepción que tienen de las competencias de los docentes como servicio brindado por la universidad, que se pudo ver determinado por la percepción del buen desempeño de los docentes tanto en el dominio teórico y práctico de sus materias, como por el uso de metodologías de enseñanza adecuadas, acompañadas con procesos de evaluación claros y programados. Si bien es cierto que este grupo es minoritario, también lo es el hecho de que es un grupo de estudiantes que pueden dar buenas referencias de la imagen de universidad. Así también las competencias de los docentes determinan la percepción del servicio educativo en 89% (Tabla 18) habiendo otros factores que también podrían influir en la variable.

Tabla 18

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error standard estimado
1	0.889	0.79	0.789	7.776

a. Predictores: (Constante), Competencias de los docentes

El modelo diseñado para el estudio fue óptimo y estuvo respaldado por los datos que se obtuvieron de la muestra que fue estudiada al haberse calculado la significancia menor a 0.05 (p-valor=0.0000) tal y como se puede ver en la Tabla 19.

Tabla 19

Análisis de la varianza para el modelo de regresión lineal

Modelo	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	1	41418.745	41418.745	685.051	0.000
1 Residuos	182	11003.864	60.461		
Total	183	52422.609			

a. Variable dependiente: Percepción del Servicio Educativo

b. Predictores: (Constante), Competencias de los docentes

En la tabla 20 el valor de $B_0 = 22.059$ y $B_1=2.912$ con un nivel de significancia menor a 0.05 (p-valor=0.000), mientras que el error estándar calculado fue de 2.805 y .111, valores que permitieron confeccionar la fórmula de ecuación de la regresión lineal simple que relaciona la percepción de las competencias de los docentes con el servicio educativo, la ecuación (3) es:

$$\text{Log } Y = 22.059 + 2.912 X_1 \quad (3)$$

Tabla 20

Coefficientes del modelo de regresión

Modelo	Coefficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad
Intercepción	22.059	2.805	7.866	0.000
Variable percepción del Servicio Educativo	2.912	0.111	26.173	0.000

Tabla 21*Nivel de percepción del currículo por ciclo académico*

nivel	ciclo académico			
	I al V		VI al X	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	33	32.6	36	43.4
Medio	34	33.7	29	34.9
Alto	34	33.7	18	21.7
Total	101	100	83	100

La tabla 21 se usó para determinar que el 32.6% y el 43.4% de los estudiantes matriculados en los ciclos I al V y VI al X respectivamente, en la carrera de Administración de una universidad peruana en el año 2024 manifestaron tener una baja percepción del servicio educativo recibido de su universidad en la dimensión del currículo. En los primeros ciclos esta lectura se pudo dar debido al desconocimiento de lo que es el currículo universitario, de lo que son las competencias académicas, de cómo se elabora una malla curricular y un horario de clases, entre otros que no son del todo entendidos por los estudiantes. Mientras que, en los últimos ciclos, se pudo deber a una percepción más clara de lo que los estudiantes esperaban tener en esta dimensión de cara a su formación académica al egresar como profesionales. Así también, que el 33.7% de los estudiantes de los ciclos I al V y el 34.9% de los estudiantes de los ciclos VI al X percibieron en nivel medio el servicio de la universidad en lo referente al currículo, lo que dejó sentado que para ellos es indiferente la importancia de este aspecto en su formación académica y profesional ya sea por desconocimiento o por comodidad. Por otra parte, el 33.7% de los estudiantes de los ciclos del I al V y el 21.7% de los ciclos del VI al X tienen una alta percepción del servicio educativo ofrecido por la

universidad a través del currículo. Estos resultados se pudieron cimentar por el conocimiento y la percepción del diseño de un buen currículo, acompañado con una malla curricular moderna y adecuada para lograr desarrollar las competencias que necesitan para formarse como profesionales, reforzada con horarios de clases accesibles y con una carga horaria óptima en cada curso o materia. Se concluye, además, que al ser este el grupo más pequeño de los encuestados, debe ser atendido de manera tal que su percepción siga siendo alta y puedan servir como referentes ante la comunidad educativa de la ciudad dando una buena imagen de la universidad. En conclusión, el currículo determina la percepción del servicio educativo de los universitarios en 90% (Tabla 22), existiendo otros factores que también podrían influir en la variable.

Tabla 22

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error standard estimado
1	0.897	0.804	0.803	7.507

a. Predictores: (Constante), Currículo

El modelo que se diseñó para esta investigación fue el adecuado y se vio respaldado por los datos que se obtuvieron de la muestra materia de estudio, al haber calculado el nivel de significancia menor a 0.05 (p -valor=0.0000) como se observa en la tabla 23.

Tabla 23*Análisis de la varianza para el modelo de regresión lineal*

Modelo	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	1	42166.231	42166.231	748.242	0.000
1 Residuos	182	10256.378	56.354		
Total	183	52422.609			

a. Variable dependiente: Percepción del Servicio Educativo

b. Predictores: (Constante), Currículo

En la Tabla 24 el valor de $B_0 = 22.635$ y $B_1=4.109$ con un nivel de significancia menor a 0.05 ($p\text{-valor}=0.000$), mientras que el error estándar calculado fue de 2.664 y .150, permitió construir la fórmula de ecuación de la regresión lineal simple que explique el currículo con el servicio educativo, la ecuación (4) es:

$$\text{Log } Y = 22.635 + 4.109 X_1 \quad (4)$$

Tabla 24*Coefficientes del modelo de regresión*

Modelo	Coefficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad
Intercepción	22.635	2.664	8.497	0.000
Variable Percepción del Servicio Educativo	4.109	0.15	27.354	0.000

V. DISCUSIÓN

Para analizar los resultados que se obtuvieron, se realizó una comparación detallada con investigaciones hechas con anterioridad, las que fueron citadas previamente, así como con teorías relevantes. El proceso de interpretación se realizó por medio de un análisis estadístico descriptivo detallado para conocer y dar respuesta a los objetivos generales y específicos planteados para respaldar cuantitativamente las interrogantes propuestas, pero surge la necesidad de conocer las limitaciones del presente estudio, entre las que resaltaron:

La escasez de investigaciones previas a nivel local sobre el tema materia de este estudio fue una de las limitaciones, lo que permitió que el trabajo de campo planificado sea el medio para obtener la información necesaria para llevarla a cabo, la misma que fue evaluada con las técnicas y herramientas establecidas para para tal fin.

Las trabas administrativas y la negativa de la universidad no permitieron que esta investigación se lleve a cabo entre sus estudiantes, fue otra de las limitaciones, lo que significó el inicio de relaciones con personal docente y administrativo de otras universidades, teniendo la oportunidad de llevarla a cabo en otra casa de estudios superiores. Lo que propició que el tiempo para la aplicación del instrumento de la recolección de datos sea menor al planificado.

El objetivo general de esta investigación fue conocer el nivel de percepción, de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración, del servicio educativo de una universidad peruana 2024 para lo cual se emplearon los niveles bajo, medio y alto en la escala de Likert y se interpretaron los resultados obtenidos por cada objetivo. Entre las diferentes investigaciones revisadas al respecto, Chanca et al. (2020) manifestaron que la percepción pertenece al campo de los valores sociales, actitudes o las creencias las mismas que han sido creadas y recreadas por las personas como una de varias formas de tener una visión subjetiva de la realidad, mientras que para Gómez et al. (2016) la percepción de los alumnos tiene un papel fundamental en el aprendizaje ya que se constituye en el origen de la información elemental que es empleada para evaluar la evolución de su adiestramiento académico. En la presente investigación se evidenció que el 33.7%

de los estudiantes encuestados tuvieron una percepción baja del servicio educativo ofrecido por su universidad, mientras que el 36.4% tuvo una percepción media de este servicio y, al mismo tiempo, el 29.9% tuvo una percepción alta de este servicio, concluyendo que la universidad debe de ejecutar medidas que ayuden a mejorar la percepción de los estudiantes en aquellas áreas identificadas, en especial de aquellos que tiene una baja percepción sin descuidar a aquellos que, si bien no están del todo insatisfechos, perciben que la universidad tiene que mejorar algunos aspectos como las competencias de los docentes, el currículo y el servicio de presta el personal administrativo, sin descuidar a aquellos estudiantes que tienen un alto nivel de percepción, siendo éstos la imagen de la universidad. Estos resultados concuerdan con los que obtuvo García (2018) en su investigación, en la que el 78.7% de los encuestados presentó una percepción de nivel medio. Por otro lado, los resultados de esta investigación también coinciden con los que obtuvieron Alfonso y Carahua (2022) quienes en su estudio encontraron que el 62.93% de los encuestados tuvieron una percepción media de los servicios educativos.

Respecto al primer objetivo específico, conocer el nivel de percepción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración, sobre la infraestructura y equipamiento de una universidad peruana 2024, de la literatura revisada, Mejías et al. (2010) en su teoría indican que la percepción se refiere a cómo perciben los estudiantes el aspecto de la infraestructura en la que la universidad ofrece sus servicios educativos, ya sean equipos, instalaciones, materiales, la comodidad de las aulas entre otros. Se evidenció que el 40.8% de los estudiantes tuvo una percepción baja, el 36.4% tuvo un nivel medio de percepción y finalmente, solo el 22.8% demostró un nivel alto de percepción. De lo revisado, se concluyó que la mayoría de los estudiantes encuestados (77.2%) percibió este servicio como inadecuado o insuficiente y consideró que su universidad debía mejorar y modernizar sus espacios, equipamiento e infraestructura física y académica para garantizar un óptimo servicio educativo que cumpla sus expectativas. Por lo que, la infraestructura y equipamiento determinaron la percepción de los estudiantes (89%) del servicio educativo, resultados que se vieron respaldados por el análisis de regresión lineal que dio un nivel de significancia menor a 0.05 (p -valor=0.0000). Este resultado no coincide con los obtenidos por García (2018) quien en una investigación similar identificó que el 88% de los estudiantes encuestados tuvo una

percepción media sobre la infraestructura y servicios educativos. Concordando con García (2018); Martínez et al. (2020) en su investigación concluyeron que la percepción sobre la infraestructura y equipos tiene un nivel medio de percepción.

En lo referente al segundo objetivo específico, capacidad y eficiencia del servicio, Mejías et al. (2010) la definen como la seguridad y la predisposición que muestra el personal del área de administración de la universidad para atender a los estudiantes. Se observó que el 33.7% tuvo un nivel de percepción bajo, el 39.7% manifestó un nivel medio en su percepción y únicamente el 26.6% demostró un nivel alto de percepción de la capacidad y eficiencia del servicio prestado por la universidad. De lo expuesto, se concluyó que el 73.4% de los estudiantes no sólo fue indiferente a este tipo de servicio, sino que además observó deficiencias en la capacidad de la institución para responder en los plazos adecuados y satisfacer solicitudes relacionadas con trámites, consultas u otros pedidos asociados a la prestación de este servicio educativo, es posible que hayan experimentado demoras, trabas burocráticas o respuestas deficientes. También tomaron en cuenta que ciertos servicios eran eficientes, pero se identificaron oportunidades de mejora en la capacidad de respuesta y rapidez de los procesos administrativos aspectos importantes en un proceso de mejora continua para la universidad. Se concluyó que la capacidad y eficiencia del servicio determinaron la percepción de los estudiantes (89%) del servicio educativo, resultados que se vieron respaldados por el análisis de regresión lineal que dio un nivel de significancia menor a 0.05 (p -valor=0.0000). Estos resultados concuerdan con los obtenidos por García (2018) quien en su investigación concluyó que el 66.7% de los estudiantes encuestados tuvieron una percepción de nivel medio de la capacidad y eficiencia del servicio quien considera que el capital humano es importante en su aporte a la sociedad.

En lo que corresponde el tercer objetivo específico competencias de los docentes, Capellereas y Veciana (2004) la definieron no sólo como el conocimiento, las habilidades y disposición de los docentes sino también como la confianza, la seguridad y la empatía que muestran con sus estudiantes a lo largo de su aprendizaje. Tobón (2007) definió a las competencias como procesos complejos de desempeño con idoneidad en un determinado contexto, con responsabilidad, con inteligencia y racionalidad a fin de trascender la realidad. En este objetivo se pudo observar que el 39.2% de los alumnos tuvo una percepción baja, el 29.3% de los

estudiantes manifestó un nivel medio en su percepción sobre las competencias del personal académico y el 31.5% de los encuestados demostró tener un nivel alto de percepción con las habilidades y experticia de los profesores de la universidad. Así también se concluyó que las competencias de los docentes determinaron la percepción de los estudiantes (89%) del servicio educativo, estos resultados tuvieron el respaldo del análisis de regresión lineal que arrojó un nivel de significancia menor a 0.05 (p -valor=0.0000). Este resultado no concuerda con los resultados obtenidos por Melgarejo (2020) quien concluyó que el 73% de los estudiantes materia de su investigación, tienen una percepción media sobre las competencias de los docentes visto desde el proceso de enseñanza aprendizaje, respecto a que los contenidos programados son coherentes y consideran las competencias detalladas en el silabo, que la metodología es nueva y activa y que los materiales didácticos empleados contribuyen en el desarrollo de las competencias y ayudan al aprendizaje del estudiante. Los resultados de la presente investigación tampoco concordaron con los obtenidos por Reyes (2019) en la que 53.3% de los estudiantes tuvieron una percepción de nivel medio en cuanto a la satisfacción del desempeño de los docentes según los estudiantes, lo cual permitió tener la lectura general de que los docentes no estarían desarrollándose de acuerdo a los estándares requeridos por la universidad. Resumiendo, la percepción del servicio educativo en lo referente a las competencias de los docentes fue baja considerando este servicio como inadecuado o insuficiente para sus necesidades. En síntesis, el 68.4% de los estudiantes encuestados tuvo reparos, en diferente medida, sobre las competencias didácticas y profesionales exhibidas por el claustro de profesores de la carrera quedando algunas de sus expectativas insatisfechas.

Con respecto al cuarto objetivo específico, currículo, definido por Mendo (2014) como una propuesta educativa y pedagógica diseñada para la formación académica y productiva de los estudiantes, enmarcada en el proceso de aprendizaje. Se halló que el 37.5% de los estudiantes matriculados presentó una percepción desfavorable sobre el currículo, el 34.2% de los estudiantes demostró un nivel intermedio de percepción sobre el currículo, mientras tanto, el 28.3% de los estudiantes afirmó una opinión positiva del currículo. De lo que se resume que el currículo determinó la percepción de los estudiantes (90%) del servicio educativo, estos resultados que contaron con el respaldo del análisis de regresión lineal,

arrojaron un nivel de significancia menor a 0.05 (p -valor=0.0000). Este estudio no concuerda con lo desarrollado por Melgarejo (2020) en el que encontró que el 89% de los estudiantes encuestados tuvo un nivel de percepción medio sobre el currículo, en los aspectos de los criterios de evaluación siendo ésta integral, objetiva e imparcial, y responde a las competencias propuestas en el sílabo, empleando técnicas variadas e instrumentos innovadores para medir el conocimiento del estudiante y que las competencias detalladas en el sílabo corresponden a la sumilla de la asignatura. En este mismo sentido, la presente investigación tampoco concuerda con la llevada a cabo por Yalle (2022) en la que el 61% de los estudiantes encuestados tuvieron una percepción de nivel alto respecto al currículo, que se ve reforzado con los resultados obtenidos en el objetivo general de su investigación en el que el 64% de los estudiantes tuvo una percepción de nivel alto del servicio educativo ofrecido por su universidad. En compendio, la percepción de los estudiantes sobre el servicio educativo de su universidad por el lado del currículo fue baja, en la que predominó un alto grado de disconformidad con la estructura y programación de la malla curricular entre los estudiantes consultados, señalando objeciones con la planificación académica y los contenidos de las asignaturas. Consideraron que algunas materias o temas del plan de estudios eran irrelevantes o innecesarios para su formación.

Metodológicamente esta investigación fue de nivel descriptivo simple, transversal, de naturaleza cuantitativa, con enfoque transversal no experimental ni correlacional, respaldado por el uso de la regresión lineal lo que permitió tener una lectura clara y práctica del problema de investigación, sobre el servicio educativo ofrecido por la universidad.

En lo teórico también la presente investigación obtuvo información para la variable nivel de percepción del servicio educativo basada en las teorías de la percepción y del servicio educativo, lo cual limitó el resto de la investigación al desarrollo y análisis en función de dichas teorías, pero permitió ahondar el análisis de los resultados.

En lo práctico esta investigación se realizó de manera transversal al acopiar la información de los estudiantes de la escuela Profesional de Administración en un sólo momento de tiempo tomando en cuenta el total de estudiantes registrados en

la lista oficial, lo cual no permitió una investigación longitudinal que nos lleve a conocer los resultados en un periodo de tiempo más largo y que se consoliden los resultados en una línea de tiempo, sin embargo la información obtenida sirvió para los objetivos de esta investigación.

VI. CONCLUSIONES

- Primera : En lo referente al objetivo general, la importancia de abordar esta preocupación se hace evidente al observar que aproximadamente un tercio de los estudiantes, el 36.4% tienen una percepción media del servicio educativo. Los resultados revelan áreas de insatisfacción significativa, especialmente en infraestructura, capacidades administrativas, competencias docentes y diseño curricular. Esto subraya la urgencia de implementar mejoras que garanticen una experiencia universitaria positiva y satisfactoria para todos los estudiantes.
- Segunda : Respecto al primer objetivo específico, se pudo conocer que el 40.8% tuvo un nivel de percepción bajo respecto a la infraestructura y equipamiento, resultado que se vio determinado por el bajo nivel de percepción del 43.4% de estudiantes entre los ciclos VI y X quienes consideraron que, por el tiempo transcurrido, la universidad debió mejorar sus instalaciones, laboratorios y el equipamiento de sus aulas y salas de cómputo.
- Tercera : En lo que respecta al segundo objetivo específico, se pudo conocer que el 39.7% tuvo un nivel de percepción medio, si bien es cierto no están del todo conformes, los estudiantes identificaron oportunidades de mejora en el trato que reciben de parte de los docentes, el tiempo de respuesta que tienen sus trámites y en el conocimiento de los procesos por parte del personal administrativo.
- Cuarta : En cuanto al tercer objetivo específico, se conoció que el 39.1% tuvo una percepción baja de las competencias de los docentes, determinada principalmente por el 41% de los estudiantes de los últimos ciclos, quienes mayoritariamente percibieron que los docentes deben de mejorar sus metodologías de enseñanza, ser claros al momento de explicar sus lecciones, completar el desarrollo de sílabo y mejorar su comunicación con los estudiantes en todo momento.

Quinta : En lo referente al cuarto objetivo específico, el 37.5% tuvo un nivel bajo de percepción sobre el currículo, resultado que se vio influenciado por el 43.4% de estudiantes de los ciclos superiores, quienes consideraron que el currículo y la malla curricular deben modernizarse para lograr desarrollar las competencias que necesitan, resaltaron el hecho de que los horarios de clase no eran los más adecuados para su formación académica, permitiendo que la universidad tenga importantes áreas de mejora de cara a satisfacer las necesidades de sus estudiantes.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera : Encargar al departamento de TI la evaluación periódica de los equipos de cómputo para validar su funcionalidad y proceder a su repotenciación o reemplazo de ser el caso, modernizándolos e instalando softwares de última generación acorde con los requerimientos de la carrera, así como la compra de equipos audiovisuales nuevos y modernos.
- Segunda : Pedir a la Unidad de Recursos Humanos que implemente los programas de evaluación del desempeño laboral que tome en cuenta la opinión de los usuarios y de capacitación permanente del personal administrativo en especial en procedimientos documentarios para mejorar su atención al público, toda vez que son la cara e imagen de la universidad
- Tercera : Organizar una Oficina de Capacitación Docente que sea la encargada de planificar y llevar a cabo talleres de capacitación, para sus docentes, en metodologías de enseñanza eficaces y comunicación asertiva y al mismo tiempo hacer el seguimiento al desarrollo del sílabo en su totalidad para lo cual podría hacer uso de auxiliares.
- Cuarta : Se recomienda a los directivos de la universidad que el vicerrectorado académico encueste regularmente a los estudiantes para medir el desempeño de los docentes y su relación con ellos siendo crucial para identificar sus necesidades y mejorar la calidad de la educación en su universidad.
- Quinta : Conformar el Comité del Currículo del Programa de Administración, y encargarle la revisión y modernización del currículo, que reúna la información necesaria proporcionada por los stakeholders expertos en el campo, que permita identificar las competencias necesarias que los estudiantes deben adquirir al terminar sus estudios, impactando en una excelente formación académica y profesional. Así como modernizar la Malla

Curricular con cursos acorde con las actualizaciones académicas propias de la carrera, resaltando la relación existente entre ellos y que considere de manera lógica la secuencia de la adquisición de conocimientos. Ésta debe de ser evaluado continuamente para asegurar su relevancia y efectividad en la formación de los estudiantes.

REFERENCIAS

- Alcas Zapata, N., Alarcón Diaz, H. H., Venturo Orbegoso, C. O., Alarcón Diaz, M. A., Fuentes Esparrell, A., & López Echevarria, T. I. (2019). Teaching Technostress and Perception of the Quality of Service in a Private University in Lima. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 231 - 239. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.388>
- Aguilar, M., Mercon, J. y Silva, E. (2017). Contributions of socio-ecological perceptions to Environmental Education. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, 5(2), 125 - 137. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2017.15.62581>
- Aguirre Garayar, M. C. (2021). *Percepción y satisfacción de la calidad del servicio educativo en estudiantes, docentes y administrativos de una universidad privada de Lima entre los años 2014 al 2018*. [Tesis de doctorado, Universidad Marcelino Champagnat]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.14231/3348>
- Alfonso Sánchez, J. A., y Curahua Chávez, S. N. (2022). *Calidad de los servicios educativos de la Escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Continental de Huancayo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/10764>
- Alvarado Lagunas, E., Morales Ramírez, D., & Aguayo Téllez, E. (2016). Perception of the quality of education: An applied case to students of the Universidad Autónoma de Nuevo León and Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Revista de la educación superior*, 45(180), 55-74. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.06.006>
- Arias, F. (2012) *El Proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Editorial Episteme. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=El+Proyecto+de+investigaci%C3%B3n:+Introducci%C3%B3n+a>

+la+metodolog%C3%ADa+cient%C3%ADfica+(6ta+ed.)&ots=kZiQdmqvq4
&sig=CWzQzEWSJORj1yv2YrYHM6kjag#v=onepage&q=El%20Proyecto
%20de%20investigaci%C3%B3n%3A%20Introducci%C3%B3n%20a%20la
%20metodolog%C3%ADa%20cient%C3%ADfica%20(6ta%20ed.)&f=false

Cárceles, C., & Rus, T. (2023). Perceptions of university professors of education in relation to reaching accreditation. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 98(37.1), 73 – 94.
<https://doi.org/10.47553/rifop.v98i37.1.98285>

Carrasco, S. (2006). *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. San Marcos. Tomado de <https://es.scribd.com/document/575484795/CARRASCO-DIAZ-S-Metodologia-de-La-Investigacion-Cientifica-OCR-Por-Ganz1912>

Castel, A. F. G., Pérez-Sanz, F. J., & Esteban-Salvador, L. (2019). University students' perceptions of the academic tutorials: a review of the relevant factors. *Educatio Siglo XXI*, 37(3), 55 - 82.
<http://doi.org/10.6018/educatio.399161>

Capelleras, J. I., y Veciana, J. M. (2001). Calidad del servicio en la enseñanza universitaria: desarrollo y validación de una escala de medida. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 13(4), 55-72.
<https://ddd.uab.cat/record/44572>

Chanca, A., Avila, J., & Aliaga, M. (2020). Cultural perception of the inhabitants about the Juntos Social Program in the Mantaro Valley. *Socialium revista científica de Ciencias Sociales*, 4(1), 69 – 83.
<https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2020.4.1.510>

Cutipa Mamani, E. S. (2022). *Calidad del servicio educativo percibido y rendimiento académico de los alumnos del nivel superior, Zepita – Puno 2021*. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/116989>

- Galindo-Domínguez, H. (2020). *Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. Ciencias. Obtenido de <https://doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2020.59>
- García Mariños, O. (2018). *Satisfacción de los estudiantes de ciencias económicas respecto a la calidad de los servicios educativos en la Universidad Nacional de Trujillo, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Alas Peruanas] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12990/8041>
- Gibson, J. (2015) *The Ecological Approach to Visual Perception (Classic Edition)*. Psychology Press. Obtenido de: <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781315740218/ecological-approach-visual-perception-james-gibson>
- Gómez, R., Díaz, B., Fernández, I., y Pérez, D. (2016). Students' perception about teaching - learning process in the Pediatric Nursing subject. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 15(4), 630 – 641. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729-519X2016000400014&script=sci_arttext
- Gutiérrez, D. (2009). The construction of indicators as an epistemological problem. *Cinta Moebio*, (34), 16 - 36. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2009000100002>
- Hernández Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw-Hill Interamericana. Obtenido de: <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística* (3ra ed.). Fundación Sypal. Obtenido de <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>
- ISO. (2018). Norma Técnica Peruana ISO 21001:2018. Lima: ISO.

- Jiménez Bycarey, C., Araya-Castillo, L. & Rojas-Vallejos, J. (2020). Service quality as a research área in higher educations. *Interciencia*, 45(7). 329-337. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33963922006>
- Jiménez Chinga, R. (2019). *La calidad del servicio educativo y su relación con la satisfacción y la lealtad desde la percepción de los estudiantes en una universidad pública y en una universidad privada en la ciudad de Piura, año 2017*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio institucional. <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2468>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de marketing* (8va ed.). Pearson Education. https://www.academia.edu/42228045/Kotler_P_and_Armstrong_G_2008_Fundamentos_de_marketing_8va_edici%C3%B3n_Pearson_Educaci%C3%B3n_M%C3%A9xico
- Kotler, P. & Keller. (2012). *Dirección de Marketing*. (14ava ed). Editorial Pearson. <https://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/direccion-de-marketing-philip-kotler-1.pdf>
- Mamani, J. C. M., Lipa, R. C., & Mamani, R. G. M. (2022). Perception of quality and student satisfaction in the management school of public university, Apurimac, 2019. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(1), 3901-3919. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1780
- Martínez, C. (2018). Investigación descriptiva: definición, tipo y características. <https://www.lifeder.com/investigación-descriptiva>.
- Martínez Luis, D., Pérez Fernández, A., Pat Fernández, L. A., & García Rodríguez, J. F. (2020). Importance of quality in the public university. The perception of the student as the Autonomous University of Carmen. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20), 1-27. <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.658>
- Mejías, A., Teixeira, J., Rodríguez, J., & Arzola, M. (2010). Evaluación de la calidad de los servicios universitarios no académicos en una universidad venezolana. In *8th LACCEI Latin American Conference for Engineering and*

Technology, Arequipa Perú, 1 – 9. https://www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/UM073_Mejias.pdf

Melgarejo, G. (2020). *Percepción de los maestrandos sobre la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje en la maestría en Enfermería de la UPG de la Facultad de Medicina de la UNMSM 2014-2015*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16646>

Mendo, J. (2014). Currículo Universitario: hacia una educación posible. *Lima, Perú: Fondo Editorial UCH*, 12. <https://repositorio.uch.edu.pe/handle/20.500.12872/470>

Ministerio de Educación (2017) Política de aseguramiento de la calidad de la Educación Superior Universitaria. Decreto Supremo No. 016 – 2015 – MINEDU. <https://hdl.handle.net/20.500.12799/5399>

Mori Apuela, D. F., & Palomino Alvarado, G. D. P. (2021). Analysis of the quality of educational services in latin America. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12082-12097. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1217>

Mosqueira, G. (2020). The organizational culture and its impact on the quality of service of administrative staff of the Nacional University of Trujillo: 2016. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(2), 157-163. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2896>

Ochoa, K. (2021). *Percepción de los estudiantes de enfermería sobre las estrategias didácticas que utilizan los docentes en el entorno virtual de una universidad pública de Lima, 2021*. [Tesis de pre grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16685>

Oviedo, G. L. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. *Revista de estudios sociales*, (18), 89-96. URL <https://journals.openedition.org/revestudsoc/24808>

- Palacios Palacios, D. & Córdoba Rodríguez, J. (2021). Perception of the quality of higher education at the Technological University of Choco: students' perspective. *Criterio Libre*, 19(35), 231-251. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2021v19n35.8374>
- Palominos-Belmar, P., Quezada-Llanca, L., Osorio-Rubio, C., Torres-Ortega, J. & Lippi-Valenzuela, L. (2016). Quality of educational services as per students of a public university in Chile. *Revista iberoamericana de educación superior*, 7(18), 130-142. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-28722016000100130&script=sci_abstract&tlng=en
- Real Academia Española. (2023). *Estudiante*. En Diccionario de la Lengua Española (edición de tricentenario). <https://dle.rae.es/estudiante?m=form>
- Real Academia Española. (2023). *Servicio*. En Diccionario de la Lengua Española (edición de tricentenario). <https://dle.rae.es/servicio?m=form>
- Reyes Pariona, L. S. (2019). *Desempeño de los docentes de Maestría en Enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los maestrandos de Enfermería en la UNMSM, Lima-2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10866>
- Sarmiento Orna, D. & Vinueza Martínez, J. (2020). Student Perception of the quality of the University Service: Case of an Ecuadorian University. *Revista científica del Amazonas*, 3(5), 54-66. <https://doi.org/10.34069/RC/2020.5.05>
- Sunedu (2021) III Informe Bienal sobre la realidad universitaria peruana. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3018068/III%20Informe%20Bienal.pdf?v=1649883911>
- Tobón, S. (2007). Aspectos básicos en la formación basada en competencias. *I+ T+ C-Research, Technology and Science*, 1(1), 1 – 16. <https://revistas.unicomfacauca.edu.co/ojs/index.php/itc/article/view/26/22>
- Toro Torre, J. (2021). *Relación entre expectativas y percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad privada de Lima Metropolitana*. [Tesis de maestría, Universidad

Peruana Cayetano Heredia] Repositorio institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12866/9556>

- Torres, Ó. (2019). Representations of students' identity: Perspectives from two linguistic and cultural communities. *Revista Colombiana de Educación*, (77), 151-182. <https://doi.org/10.17227/rce.num77-7464>
- Valero, A., & Van Reenen, J. (2018). The economic impact of universities: Evidence from across the globe. *Economics of Education Review*, 68, 53-67. <https://doi.org/10.1016/j.econedurev.2018.09.001>
- Velásquez Castillo, L. (2023). *Percepciones sobre el programa "Aprendo en Casa" de estudiantes de dos instituciones educativas de educación básica del distrito de Laredo*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.14414/17604>
- Vera-Millalén, F. (2018). Students' perceptions regarding the educational and organizational quality of a nursing program at a chilean private university. *Revista Electrónica Educare*, 22(3), 1-25. <https://doi.org/10.15359/ree.22-3.1>
- Villanueva, J. (2006). ¿Cómo medimos el servicio? *Gestión en el Tercer Milenio*, 9(18), 73-81. <https://doi.org/10.15381/gtm.v9i18.9227>
- Villanueva-Vásquez, A. (2020). Exploratory model of quality in higher education. *Dimensión Empresarial*, 18(1), 147-169. [https://doi.org/10.15665/dem.v18i\(1\).2239](https://doi.org/10.15665/dem.v18i(1).2239)
- Yalta, M., Paña, E., Terrones, N. & Gutiérrez, C. (2022). Percepción de la calidad del servicio que reciben estudiantes universitarios. *Revista Científica Emprendimiento Científico Tecnológico*, 1(3), 18-36. <https://doi.org/10.54798/BBPU7942>
- Yalle Alvites, G. J. (2022). *Percepción de calidad de servicio de enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97904>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Nivel de percepción, de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración, del servicio educativo de una universidad peruana 2024

Problemas	Objetivos	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Variable: Nivel de percepción de los estudiantes				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿Cuál es el nivel de percepción, de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración, del servicio educativo de una universidad peruana, 2024?	Conocer el nivel de percepción, de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración, del servicio educativo de una universidad peruana, 2024	Infraestructura y equipamiento	Instalaciones	1, 2 y 3	Escala tipo Likert.. Bajo = 1 Medio = 2 Alto = 3	1 - 3 Likert
			Equipamiento	4, 5 y 6		
			Aulas apropiadas	7, 8 y 9		
			Servicio de biblioteca	10 y 11		
¿Cuál es el nivel de percepción, de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración, sobre la infraestructura y el equipamiento de una universidad peruana, 2024?	Conocer el nivel de percepción, de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración, sobre la infraestructura y equipamiento de una universidad peruana, 2024	Capacidad y eficiencia del servicio.	Cumplimiento de plazos.	12	Escala tipo Likert.. Bajo = 1 Medio = 2 Alto = 3	1 - 3 Likert
			Información correcta y oportuna.	13, 14, 15, 16 y 17		
			Atención personalizada.	18 y 19		
			Personal competente.	20		
¿Cuál es el nivel de percepción, de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración, sobre la capacidad y eficiencia del servicio de una universidad peruana, 2024?	Conocer el nivel de percepción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración, sobre la capacidad y eficiencia del servicio de una universidad peruana, 2024	Competencias de los docentes.	Empatía.	21	Escala tipo Likert.. Bajo = 1 Medio = 2 Alto = 3	1 - 3 Likert
			Conocimiento de la materia	22 y 23		
			Evaluación,	24 y 25		
			Metodología de enseñanza	26, 27 y 28		
¿Cuál es el nivel de percepción, de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración, sobre las competencias de los docentes de una universidad peruana, 2024?	Conocer el nivel de percepción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración, sobre las competencias de los docentes de una universidad peruana, 2024	Currículo	Accesibilidad	29, 30 y 31	Escala tipo Likert.. Bajo = 1 Medio = 2 Alto = 3	1 - 3 Likert
			Balance de asignaturas,	32 y 33		
			Desarrollo de competencias,	34		
			Horario	35, 36 y 37		
			Malla curricular actualizada.	38		
		Método de análisis de datos:	Descriptivo cuantitativo		Diseño de investigación	
					Enfoque: Cuantitativo	

<p>¿Cuál es el nivel de percepción, de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración sobre el currículo de una universidad peruana, 2024?</p>	<p>Conocer el nivel percepción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración, sobre el currículo de una universidad peruana, 2024</p>	<p>Técnicas e instrumento:</p> <p>Población y Muestra:</p>	<p>Técnica: Cuestionario</p> <hr/> <p>Instrumento: Encuesta</p> <hr/> <p>Población: 360</p> <p>Muestra: 184</p>	<p>Tipo: Básica</p> <p>Método: Estadístico descriptivo</p> <p>Disño: No experimental de corte transversal</p>
---	--	--	---	---



Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Percepción de los estudiantes	Conceptualmente la variable Percepción de los estudiantes se define como el valor que le da un usuario o cliente a un servicio o bien proporcionado por una institución educativa, es la opinión de éstos por el servicio que han recibido y se da siempre después de haberlo recibido. En el estudio llevado a cabo por Velásquez (2023) nos dice que la percepción en el campo educativo es el conocimiento que tienen los estudiantes sobre un concepto determinado, siendo importante que se llegue a conocer lo que éstos piensan de las diferentes experiencias que viven cada día en su institución educativa al interactuar con todos los involucrados en su enseñanza.	Para realizar la operacionalización de la variable Nivel de percepción de los estudiantes, ésta se dividió en dimensiones e indicadores y se empleó un cuestionario estructurado para acopiar las respuestas. Las dimensiones fueron: infraestructura y equipamiento, Capacidad y eficiencia del servicio, competencias de los docentes y Currículo.	Infraestructura y equipamiento	1. Instalaciones	1, 2 y 3	Ordinal
				2. Equipamiento,	4, 5 y 6	
				3. Aulas apropiadas	7, 8 y 9	
				4. Servicio de biblioteca	10 y 11	
			Capacidad y eficiencia del servicio.	5. Cumplimiento de plazos.	12	Ordinal
				6. Información correcta, oportuna y sin equivocaciones.	13, 14, 15, 16 y 17	
				7. Atención personalizada.	18 y 19	
				8. Personal competetente.	20	
				9. Empatía.	21	
			Competencias de los docentes.	10. Conocimiento de la materia	22 y 23	Ordinal
				11. Evaluación,	24 y 25	
				12. Metodología de enseñanza	26, 27 y 28	
			Currículo	13. Accesibilidad	29, 30 y 31	Ordinal
				14. Balance de asignaturas,	32 y 33	
				15. Desarrollo de competencias,	34	
				16. Horario	35, 36 y 37	
				17. Malla curricular actualizada.	38	



Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario sobre el nivel de percepción de los estudiantes

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Con este cuestionario se desea recolectar información acerca del nivel de percepción que tienen los estudiantes del servicio educativo brindado por su universidad, por lo que le pido conteste con la mayor veracidad posible, entendiendo que su participación es voluntaria y anónima y que el hecho de contestar la encuesta significa su aceptación de participar en este estudio. La información recolectada será de conocimiento exclusivo del investigador y los resultados serán empleados sólo con fines académicos.

William C. Rabanal Alva
Investigador

[Iniciar sesión en Google](#) para guardar lo que llevas hecho. [Más información](#)

* Indica que la pregunta es obligatoria

Género *

- Masculino
- Femenino

Ciclo *

- I al V
- VI al X



Por favor, indique su nivel de percepción del servicio educativo brindado por su universidad, según las opciones bajo, medio y alto *

	Bajo	Medio	Alto
¿Las instalaciones físicas de mi universidad (baños, áreas verdes, cafeterías, pasadizos, etc.) se encuentran en buen estado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Los diferentes ambientes de mi universidad (baños, áreas verdes, pasadizos, etc.) se encuentran siempre limpios y presentables?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿El campus de mi universidad tiene buena iluminación en las noches para dar seguridad a los estudiantes?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Las PCs, equipos audiovisuales e informáticos de mi universidad son modernos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



¿Los diferentes laboratorios están equipados de acuerdo con tu carrera profesional?

¿El mobiliario (carpetas, sillas, etc.) es cómodo y adecuado para asistir a las sesiones de aprendizaje?

¿Las aulas de mi universidad son amplias y adecuadas para atender las sesiones de aprendizaje?

¿Las aulas de mi universidad están adecuadamente iluminadas por luz artificial?

¿Las aulas de mi universidad tienen una ventilación apropiada?

¿La biblioteca cuenta con literatura moderna y apropiada para tu carrera profesional?



¿Es servicio de biblioteca es accesible tanto física como virtualmente?

¿El personal administrativo de mi universidad cumple con los plazos establecidos para los trámites administrativos?

¿El personal administrativo de mi universidad tiene un óptimo conocimiento de todos los procedimientos administrativos?

¿El personal administrativo de mi universidad brinda una información correcta y oportuna desde la primera atención?

¿El personal administrativo de mi universidad comprende las necesidades de los estudiantes?



¿El personal administrativo de mi universidad atiende a todos los estudiantes por igual, respetando el orden de atención?

¿El personal administrativo de mi universidad cumple con el horario de atención?

¿El personal administrativo de mi universidad siempre está disponible para atender a los estudiantes?

¿El personal administrativo de mi universidad demuestra un interés genuino en atender en atender a los estudiantes en sus trámites?

¿Los registros y actas de la universidad no presentan errores u omisiones?



¿El personal administrativo de mi universidad siente empatía por los estudiantes?

¿Considero que los docentes de mi universidad dominan el aspecto teórico de la materia que están enseñando?

¿Considero que los docentes de mi universidad dominan los aspectos prácticos de la materia que están enseñando?

¿Los alumnos son evaluados por los docentes de manera clara, transparente y en los temas detallados en el sílabo del curso?

¿Las evaluaciones son programadas de manera oportuna de tal manera que los estudiantes tengan conocimiento de cuándo serán evaluados?



¿Los docentes de mi universidad explican de manera clara y precisa sus clases?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Los docentes hacen uso de estrategias metodológicas y dinámicas que permitan el adecuado aprendizaje de los estudiantes?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Los docentes cumplen con el desarrollo del todo el sílabo del curso?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Existe una comunicación fluida entre los docentes y sus estudiantes?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Los docentes tratan bien a sus estudiantes cuando se comunican con ellos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Los docentes atienden oportuna y adecuadamente las consultas o problemas de sus estudiantes buscando darle solución?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



¿Mi universidad ha hecho un balance adecuado entre los cursos obligatorios y los electivos?

¿ La universidad ha distribuido los cursos de manera adecuada entre un ciclo y otro?

¿Los cursos están estructurados para que los estudiantes desarrollen las competencias que necesitan para su vida profesional?

¿En mi universidad los horarios satisfacen la demanda de matrícula de los estudiantes?

¿En mi universidad los cursos están adecuadamente distribuidos en el horario y no se cruzan?

¿En mi universidad los cursos tienen una carga horaria adecuada?.

Anexo 4. Ficha técnica del instrumento.

Nombre: Cuestionario sobre nivel de percepción del servicio educativo.

Autor: William Carlos Rabanal Alva

Dimensiones:

1. Infraestructura y equipamiento.
2. Capacidad y eficiencia del servicio.
3. Competencias de los docentes y
4. Currículo.

Año: 2023

Aplicación: Individual

Unidad de análisis: Estudiantes de la Carrera Profesional de Administración de una universidad peruana.

Duración: 10 minutos

Contenido: 38 ítems

Escala de valores: Bajo, medio y alto.

Enlace:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLService_phyEourcP6ViHYbMFMNKUTNDYGugs4QgdE9HKkZIHQ/viewform?usp=sf_link

Confiabilidad: Alfa de Cronbach 0.969

Baremos: Los Baremos fueron calculados con los datos recogidos para obtener los rangos de intervalo y de esta manera determinar los niveles de valoración bajo, medio y alto de la variable y sus dimensiones que se usaron para analizar e interpretar los datos.

Anexo 5. Evaluación por juicio de expertos
FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

Variable/categoría: PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Primera dimensión / subcategoría: ESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

Objetivos de la dimensión: Conocer la percepción que tienen los estudiantes del aspecto que presentan la infraestructura y los equipos que son empleados para prestar el servicio educativo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones	1. ¿Las instalaciones físicas de mi universidad (baños, áreas verdes, cafeterías, pasadizos, etc. se encuentran en buen estado?	4	4	4	-
	2. ¿Los diferentes ambientes de mi universidad (balos, áreas verdes, pasadizos, etc.)se encuentran siempre limpios y presentables?	4	4	4	-
	3. ¿El campus de mi universidad tiene buena iluminación en las noches para dar seguridad a los estudiantes?	4	4	4	-
Equipamiento	4. ¿Las PCs, equipos audiovisuales e informáticos de mi universidad son modernos?	4	4	4	-
	5. ¿Los diferentes laboratorios están equipados de acuerdo con tu carrera profesional?	4	4	4	-
	6. El mobiliario (carpetas, sillas, etc.) es cómodo y adecuado para asistir a las sesiones de aprendizaje?	4	4	4	-
Aulas apropiadas	7. ¿Las aulas de mi universidad amplias y adecuadas para atender las sesiones de aprendizaje?	4	4	4	-
	8. ¿Las aulas de mi universidad están adecuadamente iluminadas por luz artificial?	4	4	4	-
	9. ¿Las aulas de mi universidad tienen una ventilación apropiada?	4	4	4	-
Servicio de biblioteca	10. ¿La biblioteca cuenta con literatura moderna y apropiada para tu carrera profesional?	4	4	4	-
	11.¿Es servicio de biblioteca es accesible tanto física como virtualmente?	4	4	4	-

Segunda dimensión / subcategoría: CAPACIDAD Y EFICIENCIA DEL SERVICIO

Objetivos de la dimensión: Conocer la percepción que tienen los estudiantes sobre la predisposición que tiene el personal administrativo para atenderlos adecuadamente y mantener los registros sin errores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de plazos	12. ¿El personal administrativo de mi universidad cumple con los plazos establecidos para los trámites administrativos?	4	4	4	-
Información correcta y oportuna	13. ¿El personal administrativo de mi universidad tiene un óptimo conocimiento de todos los procedimientos administrativos?	4	4	4	-
	14. ¿El personal administrativo de mi universidad brinda una información correcta y oportuna desde la primera atención?	4	4	4	-
	15. ¿El personal administrativo de mi universidad comprende las necesidades de los estudiantes?	4	4	4	-
	16. ¿El personal administrativo de mi universidad atiende a todos los estudiantes por igual, respetando el orden de atención?	4	4	4	-
	17. ¿El personal administrativo de mi universidad cumple con el horario de atención?	4	4	4	-
Atención personalizada	18. ¿El personal administrativo de mi universidad siempre está disponible para atender a los estudiantes?	4	4	4	-
	19. ¿El personal administrativo de mi universidad demuestra un interés genuino en atender a los estudiantes en sus trámites?	4	4	4	-
Personal competente	20. ¿Los registros y actas de la universidad no presentan errores u omisiones??	4	4	4	-
Empatía	21. ¿El personal administrativo de mi universidad siente empatía por los estudiantes?	4	4	4	-

Tercera dimensión / subcategoría: COMPETENCIAS DE LOS DOCENTES

Objetivos de la dimensión: Conocer las habilidades, disposición, seguridad y dominio de la materia de los docentes, así como también la confianza, seguridad y empatía que muestran con sus estudiantes durante el proceso de aprendizaje.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento de la materia	22. ¿Considero que los docentes de mi universidad dominan el aspecto teórico de la materia que están enseñando?	4	4	4	-
	23. ¿Considero que los docentes de mi universidad dominan los aspectos prácticos de la materia que están enseñando?	4	4	4	-
	24. ¿Considero que los docentes de mi universidad dominan los aspectos prácticos de la materia que están enseñando?	4	4	4	-
Evaluación	25. ¿Los alumnos son evaluados por los docentes de manera clara, transparente y en los temas detallados en el sílabo del curso?	4	4	4	-
	26. Las evaluaciones son programadas de manera oportuna de tal manera que los estudiantes tengan conocimiento de cuándo serán evaluados?	4	4	4	-
Metodología y enseñanza	27. Los docentes de mi universidad explican de manera clara y precisa sus clases?	4	4	4	-
	28. ¿Los docentes hacen uso de estrategias metodológicas y dinámicas que permitan el adecuado aprendizaje de los estudiantes?	4	4	4	-
	29. ¿Los docentes cumplen con el desarrollo del todo el sílabo del curso?	4	4	4	-
Accesibilidad	30. ¿ Existe una comunicación fluida entre los docentes y sus estudiantes?	4	4	4	-
	31. ¿los docentes tratan bien a sus estudiantes cuando se comunican con ellos?	4	4	4	-
	32. ¿Los docentes atienden oportuna y adecuadamente las consultas o problemas de sus estudiantes buscando darles solución?	4	4	4	-

Cuarta dimensión / subcategoría: CURRÍCULO

Objetivos de la dimensión: Conocer la percepción de los estudiantes sobre el currículo como una propuesta educativa y pedagógica y una teoría de trabajo diseñada para la formación académica y productiva de los estudiantes, enmarcada en el proceso de aprendizaje.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Balance de asignaturas	33. ¿Mi universidad ha hecho un balance adecuado entre los cursos obligatorios y los electivos?	4	4	4	-
	34. ¿ La universidad ha distribuido los cursos de manera adecuada entre un ciclo y otro?	4	4	4	-
Desarrollo de competencias	35. ¿Los cursos están estructurados para que los estudiantes desarrollen las competencias que necesitan para su vida profesional?	4	4	4	-
Horario	36. ¿En mi universidad los horarios satisfacen la demanda de matrícula de los estudiantes?	4	4	4	-
	37. ¿En mi universidad los cursos están adecuadamente distribuidos en el horario y no se cruzan?.	4	4	4	-
	38. ¿En mi universidad los cursos tienen una carga horaria adecuada?.	4	4	4	-
Malla curricular	39. ¿En mi carrera, tenemos una malla curricular moderna que se ajuste a la realidad educativa y laboral?	4	4	4	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Conformidad en la claridad de preguntas.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Leidy Lucia Méndez Gutiérrez

Especialidad del evaluador: Licenciada en Administración, Maestra en Administración de Negocios MBA, Magíster en Gestión Pública

09 de noviembre 2023



Miembro del Jurado Evaluador
CLAD - N°29956

Firma del evaluador

DNI: 46215770

FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

Variable/categoría: PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES
Primera dimensión / subcategoría: ESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

Objetivos de la dimensión: Conocer la percepción que tienen los estudiantes del aspecto que presentan la infraestructura y los equipos que son empleados para prestar el servicio educativo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones	1. ¿Las instalaciones físicas de mi universidad (baños, áreas verdes, cafeterías, pasadizos, etc. se encuentran en buen estado?	4	4	4	-
	2. ¿Los diferentes ambientes de mi universidad (balos, áreas verdes, pasadizos, etc.)se encuentran siempre limpios y presentables?	4	4	4	-
	3. ¿El campus de mi universidad tiene buena iluminación en las noches para dar seguridad a los estudiantes?	4	4	4	-
Equipamiento	4. ¿Las PCs, equipos audiovisuales e informáticos de mi universidad son modernos?	4	4	4	-
	5. ¿Los diferentes laboratorios están equipados de acuerdo con tu carrera profesional?	4	4	4	-
	6. El mobiliario (carpetas, sillas, etc.) es cómodo y adecuado para asistir a las sesiones de aprendizaje?	4	4	4	
Aulas apropiadas	7. ¿Las aulas de mi universidad amplias y adecuadas para atender las sesiones de aprendizaje?	4	4	4	-
	8. ¿Las aulas de mi universidad están adecuadamente iluminadas por luz artificial?	4	4	4	-
	9. ¿Las aulas de mi universidad tienen una ventilación apropiada?	4	4	4	
Servicio de biblioteca	10. ¿La biblioteca cuenta con literatura moderna y apropiada para tu carrera profesional?	4	4	4	
	11. ¿Es servicio de biblioteca es accesible tanto física como virtualmente?	4	4	4	



Segunda dimensión / subcategoría: CAPACIDAD Y EFICIENCIA DEL SERVICIO

Objetivos de la dimensión: Conocer la percepción que tienen los estudiantes sobre la predisposición que tiene el personal administrativo para atenderlos adecuadamente y mantener los registros sin errores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de plazos	12. ¿El personal administrativo de mi universidad cumple con los plazos establecidos para los trámites administrativos?	4	4	4	-
Información correcta y oportuna	13. ¿El personal administrativo de mi universidad tiene un óptimo conocimiento de todos los procedimientos administrativos?	4	4	4	-
	14. ¿El personal administrativo de mi universidad brinda una información correcta y oportuna desde la primera atención?	4	4	4	-
	15. ¿El personal administrativo de mi universidad comprende las necesidades de los estudiantes?	4	4	4	-
	16. ¿El personal administrativo de mi universidad atiende a todos los estudiantes por igual, respetando el orden de atención?	4	4	4	-
	17. ¿El personal administrativo de mi universidad cumple con el horario de atención?	4	4	4	
Atención personalizada	18. ¿El personal administrativo de mi universidad siempre está disponible para atender a los estudiantes?	4	4	4	
	19. ¿El personal administrativo de mi universidad demuestra un interés genuino en atender a los estudiantes en sus trámites?	4	4	4	
Personal competente	20. ¿Los registros y actas de la universidad no presentan errores u omisiones??	4	4	4	
Empatía	21. ¿El personal administrativo de mi universidad siente empatía por los estudiantes?	4	4	4	



Tercera dimensión / subcategoría: COMPETENCIAS DE LOS DOCENTES

Objetivos de la dimensión: Conocer las habilidades, disposición, seguridad y dominio de la materia de los docentes, así como también la confianza, seguridad y empatía que muestran con sus estudiantes durante el proceso de aprendizaje.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento de la materia	22. ¿Considero que los docentes de mi universidad dominan el aspecto teórico de la materia que están enseñando?	4	4	4	-
	23. ¿Considero que los docentes de mi universidad dominan los aspectos prácticos de la materia que están enseñando?	4	4	4	-
	24. ¿Considero que los docentes de mi universidad dominan los aspectos prácticos de la materia que están enseñando?	4	4	4	
Evaluación	25. ¿Los alumnos son evaluados por los docentes de manera clara, transparente y en los temas detallados en el sílabo del curso?	4	4	4	
	26. Las evaluaciones son programadas de manera oportuna de tal manera que los estudiantes tengan conocimiento de cuándo serán evaluados?	4	4	4	
Metodología y enseñanza	27. Los docentes de mi universidad explican de manera clara y precisa sus clases?	4	4	4	
	28. ¿Los docentes hacen uso de estrategias metodológicas y dinámicas que permitan el adecuado aprendizaje de los estudiantes?	4	4	4	
	29. ¿Los docentes cumplen con el desarrollo del todo el sílabo del curso?	4	4	4	
Accesibilidad	30. ¿Existe una comunicación fluida entre los docentes y sus estudiantes?	4	4	4	
	31. ¿Los docentes tratan bien a sus estudiantes cuando se comunican con ellos?	4	4	4	
	32. ¿Los docentes atienden oportuna y adecuadamente las consultas o problemas de sus estudiantes buscando darles solución?	4	4	4	

Cuarta dimensión / subcategoría: CURRÍCULO

Objetivos de la dimensión: Conocer la percepción de los estudiantes sobre el currículo como una propuesta educativa y pedagógica y una teoría de trabajo diseñada para la formación académica y productiva de los estudiantes, enmarcada en el proceso de aprendizaje.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Balance de asignaturas	33. ¿Mi universidad ha hecho un balance adecuado entre los cursos obligatorios y los electivos?	4	4	4	-
	34. ¿La universidad ha distribuido los cursos de manera adecuada entre un ciclo y otro?	4	4	4	-
Desarrollo de competencias	35. ¿Los cursos están estructurados para que los estudiantes desarrollen las competencias que necesitan para su vida profesional?	4	4	4	-
Horario	36. ¿En mi universidad los horarios satisfacen la demanda de matrícula de los estudiantes?	4	4	4	-
	37. ¿En mi universidad los cursos están adecuadamente distribuidos en el horario y no se cruzan?.	4	4	4	-
	38. ¿En mi universidad los cursos tienen una carga horaria adecuada?.	4	4	4	-
Malla curricular	39. ¿En mi carrera, tenemos una malla curricular moderna que se ajuste a la realidad educativa y laboral?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Conformidad en la claridad de preguntas.**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Gálvez Castillo, Leslie Massiel

Especialidad del evaluador: Licenciada en Administración, Maestría en Gestión del Talento Humano.

22 de Noviembre de 2023.



Firma del evaluador

DNI: 42991444

FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

Variable/categoría: PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES
Primera dimensión / subcategoría: ESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

Objetivos de la dimensión: Conocer la percepción que tienen los estudiantes del aspecto que presentan la infraestructura y los equipos que son empleados para prestar el servicio educativo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones	1. ¿Las instalaciones físicas de mi universidad (baños, áreas verdes, cafeterías, pasadizos, etc. se encuentran en buen estado?	4	4	4	-
	2. ¿Los diferentes ambientes de mi universidad (balos, áreas verdes, pasadizos, etc.)se encuentran siempre limpios y presentables?	4	4	4	-
	3. ¿El campus de mi universidad tiene buena iluminación en las noches para dar seguridad a los estudiantes?	4	4	4	-
Equipamiento	4. ¿Las PCs, equipos audiovisuales e informáticos de mi universidad son modernos?	4	4	4	-
	5. ¿Los diferentes laboratorios están equipados de acuerdo con tu carrera profesional?	4	4	4	-
	6. El mobiliario (carpetas, sillas, etc.) es cómodo y adecuado para asistir a las sesiones de aprendizaje?	4	4	4	
Aulas apropiadas	7. ¿Las aulas de mi universidad amplias y adecuadas para atender las sesiones de aprendizaje?	4	4	4	-
	8. ¿Las aulas de mi universidad están adecuadamente iluminadas por luz artificial?	4	4	4	-
	9. ¿Las aulas de mi universidad tienen una ventilación apropiada?	4	4	4	
Servicio de biblioteca	10. ¿La biblioteca cuenta con literatura moderna y apropiada para tu carrera profesional?	4	4	4	
	11. ¿Es servicio de biblioteca es accesible tanto física como virtualmente?	4	4	4	

Segunda dimensión / subcategoría: CAPACIDAD Y EFICIENCIA DEL SERVICIO

Objetivos de la dimensión: Conocer la percepción que tienen los estudiantes sobre la predisposición que tiene el personal administrativo para atenderlos adecuadamente y mantener los registros sin errores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de plazos	12. ¿El personal administrativo de mi universidad cumple con los plazos establecidos para los trámites administrativos?	4	4	4	-
Información correcta y oportuna	13. ¿El personal administrativo de mi universidad tiene un óptimo conocimiento de todos los procedimientos administrativos?	4	4	4	-
	14. ¿El personal administrativo de mi universidad brinda una información correcta y oportuna desde la primera atención?	4	4	4	-
	15. ¿El personal administrativo de mi universidad comprende las necesidades de los estudiantes?	4	4	4	-
	16. ¿El personal administrativo de mi universidad atiende a todos los estudiantes por igual, respetando el orden de atención?	4	4	4	-
	17. ¿El personal administrativo de mi universidad cumple con el horario de atención?	4	4	4	-
Atención personalizada	18. ¿El personal administrativo de mi universidad siempre está disponible para atender a los estudiantes?	4	4	4	-
	19. ¿El personal administrativo de mi universidad demuestra un interés genuino en atender a los estudiantes en sus trámites?	4	4	4	-
Personal competente	20. ¿Los registros y actas de la universidad no presentan errores u omisiones??	4	4	4	-
Empatía	21. ¿El personal administrativo de mi universidad siente empatía por los estudiantes?	4	4	4	-

Tercera dimensión / subcategoría: COMPETENCIAS DE LOS DOCENTES

Objetivos de la dimensión: Conocer las habilidades, disposición, seguridad y dominio de la materia de los docentes, así como también la confianza, seguridad y empatía que muestran con sus estudiantes durante el proceso de aprendizaje.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento de la materia	22. ¿Considero que los docentes de mi universidad dominan el aspecto teórico de la materia que están enseñando?	4	4	4	-
	23. ¿Considero que los docentes de mi universidad dominan los aspectos prácticos de la materia que están enseñando?	4	4	4	-
	24. ¿Considero que los docentes de mi universidad dominan los aspectos prácticos de la materia que están enseñando?	4	4	4	
Evaluación	25. ¿Los alumnos son evaluados por los docentes de manera clara, transparente y en los temas detallados en el sílabo del curso?	4	4	4	
	26. Las evaluaciones son programadas de manera oportuna de tal manera que los estudiantes tengan conocimiento de cuándo serán evaluados?	4	4	4	
Metodología y enseñanza	27. Los docentes de mi universidad explican de manera clara y precisa sus clases?	4	4	4	
	28. ¿Los docentes hacen uso de estrategias metodológicas y dinámicas que permitan el adecuado aprendizaje de los estudiantes?	4	4	4	
	29. ¿Los docentes cumplen con el desarrollo del todo el sílabo del curso?	4	4	4	
Accesibilidad	30. ¿Existe una comunicación fluida entre los docentes y sus estudiantes?	4	4	4	
	31. ¿Los docentes tratan bien a sus estudiantes cuando se comunican con ellos?	4	4	4	
	32. ¿Los docentes atienden oportuna y adecuadamente las consultas o problemas de sus estudiantes buscando darles solución?	4	4	4	

Cuarta dimensión / subcategoría: CURRÍCULO

Objetivos de la dimensión: Conocer la percepción de los estudiantes sobre el currículo como una propuesta educativa y pedagógica y una teoría de trabajo diseñada para la formación académica y productiva de los estudiantes, enmarcada en el proceso de aprendizaje.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Balance de asignaturas	33. ¿Mi universidad ha hecho un balance adecuado entre los cursos obligatorios y los electivos?	4	4	4	-
	34. ¿ Mi universidad ha distribuido los cursos de manera adecuada entre un ciclo y otro?	4	4	4	-
Desarrollo de competencias	35. ¿Los cursos están estructurados para que los estudiantes desarrollen las competencias que necesitan para su vida profesional?	4	4	4	-
Horario	36. ¿En mi universidad los horarios satisfacen la demanda de matrícula de los estudiantes?	4	4	4	-
	37. ¿En mi universidad los cursos están adecuadamente distribuidos en el horario y no se cruzan?.	4	4	4	-
	38. ¿En mi universidad los cursos tienen una carga horaria adecuada?.	4	4	4	-
Malla curricular	39. ¿En mi carrera, tenemos una malla curricular moderna que se ajuste a la realidad educativa y laboral?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Conformidad en la claridad de preguntas.**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Rolando Fuentes Llave

Especialidad del evaluador: Ingeniero Civil, Maestría en Gestión Pública y Doctor en Gestión Pública

11 de Noviembre de 2023.



Firma del evaluador

DNI: 18130110