

Analysis of Peruvian University Students' Perception on Multiple Dimensions of Educational Services

William Rabanal-Alva, Bachiller ¹, Leidy Lucia, Méndez-Gutiérrez, Doctora ²

¹ Universidad César Vallejo, wcrabanal@ucvvirtual.edu.pe

² Universidad Privada del Norte, Leidy.mendez@upn.pe

Abstract— In the present study, the topic of students' perception regarding the educational service provided by higher education institutions was addressed. This research arises in response to the need for educational institutions to retain and attract new students. The main objective was to assess the level of students' perception regarding various aspects of university educational service. The methodology employed was quantitative in nature, specifically a simple descriptive design with a cross-sectional approach, supported by the use of linear regression to create a new model. The sample consisted of 184 university students who participated in the study by completing a questionnaire designed to evaluate different dimensions of the educational service. The questionnaire covered aspects such as infrastructure and equipment, service capacity and efficiency, teacher competencies, and the curriculum, comprising a total of 38 items. The results obtained revealed a low level of perception among students regarding the educational service provided by universities. As a direct implication of these findings, the need to implement improvement strategies in the various evaluated dimensions is highlighted, aiming to enhance the perceived quality of university educational service.

Keywords: perception, student, educational services.

Análisis de la Percepción de estudiantes universitarios peruanos sobre varias dimensiones de los Servicios Educativos

Resumen—En el presente estudio, se abordó la temática de la percepción de los estudiantes respecto al servicio educativo proporcionado por las instituciones de nivel superior. Esta investigación surge como respuesta a la necesidad de las instituciones educativas de retener y atraer a nuevos estudiantes. El objetivo principal radicó en evaluar el nivel de percepción de los estudiantes con respecto a diversos aspectos del servicio educativo universitario. La metodología empleada fue de naturaleza cuantitativa, específicamente un diseño descriptivo simple con enfoque transversal, respaldado por el uso de la regresión lineal creando un nuevo modelo. La muestra estuvo compuesta por 184 estudiantes universitarios, quienes participaron en el estudio a través del cumplimiento de un cuestionario diseñado para evaluar diferentes dimensiones del servicio educativo. El cuestionario abarcó aspectos tales 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. Los resultados obtenidos revelaron un nivel bajo de percepción por parte de los estudiantes en cuanto al servicio educativo proporcionado por las universidades. Como implicación directa de estos hallazgos, se destaca la necesidad de implementar estrategias de mejora en las diversas dimensiones evaluadas, con el fin de elevar la calidad percibida del servicio educativo universitario.

Palabras clave: percepción, estudiante, servicio educativo.

Abstract— In the present study, the topic of students' perception regarding the educational service provided by higher education institutions was addressed. This research arises in response to the need for educational institutions to retain and attract new students. The main objective was to assess the level of students' perception regarding various aspects of university educational service. The methodology employed was quantitative in nature, specifically a simple descriptive design with a cross-sectional approach, supported by the use of linear regression to create a new model. The sample consisted of 184 university students who participated in the study by completing a questionnaire designed to evaluate different dimensions of the educational service. The questionnaire covered aspects such as infrastructure and equipment, service capacity and efficiency, teacher competencies, and the curriculum, comprising a total of 38 items. The results obtained revealed a low level of perception among students regarding the educational service provided by universities. As a direct implication of these findings, the need to implement improvement strategies in the various evaluated dimensions is highlighted, aiming to enhance the perceived quality of university educational service.

Keywords: perception, student, educational services.

I. INTRODUCCIÓN

Desde hace algunos años se está viendo un crecimiento en la valoración de la calidad de productos y de servicios. Las instituciones, principalmente las privadas, saben que sólo ofreciendo productos o servicios de calidad podrán retener y captar nuevos clientes asegurando de esta manera su permanencia en el

mercado. Gracias a la investigación científica, contamos con instrumentos que podemos utilizar para medir y evaluar el nivel de percepción los diferentes productos y servicios que las instituciones ofrecen. En este contexto, es importante conocer cómo perciben los estudiantes los servicios educativos que les ofrecen en sus instituciones educativas.

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, impulsando a las universidades particulares a mejorar sus servicios educativos, con el objetivo de retener y captar nuevos estudiantes.

Respecto de la oferta comercial educativa, en los últimos 20 años hubo un rápido crecimiento de la oferta de educación universitaria en los sectores privado y público. A principios de los años 90 sólo se contaba con 49 universidades, el 2015 se tubo 132 universidades, de éstas 90 en el sector privado y 42 en el sector público. De las 80 universidades creadas en este periodo de tiempo, 66 fueron privadas. Haciendo un balance en el Perú, de las 132 universidades, se tiene 1 universidad por cada 238 mil habitantes, indicador menor al de Ecuador y Chile, pero similar al de Colombia [1].

Se resalta el hecho de que, como resultado de primer licenciamiento institucional que llevó a cabo el estado peruano, la actual oferta del servicio educativo se estableció a partir de la demanda formativa de los estudiantes y de los futuros empleadores [2].

Al tener una mayor oferta las universidades particulares, estas se esfuerzan por brindar un mejor servicio educativo, que las haga merecedoras de las preferencias, lo que lleva a los estudiantes a valorar el servicio educativo que reciben de la universidad. La percepción que los alumnos tienen sobre los servicios es un medio usado para hacer esta valoración. Las universidades deben de centrar su atención en los servicios y productos que ofrecen a los estudiantes para poder satisfacer sus expectativas, concluyendo que los estudiantes tienen una buena y muy buena percepción sobre los servicios universitarios en las universidades de Latinoamérica [3].

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 [4]. En un estudio similar se concluye que los directivos de la universidad son los principales responsables de proponer, ejecutar y adoptar las acciones pertinentes y oportunas que promuevan un buen servicio universitario, reduciendo así la brecha entre el servicio esperado por los alumnos y su percepción [5] la cual impacta directamente en la satisfacción de los estudiantes y en su intención de continuar con sus estudios en la universidad o de recomendarla a otros

estudiantes [6]. Por lo tanto, se vuelve vital la implementación de estrategias que mejoren la oferta del servicio educativo proporcionado por la universidad [7].

Factores como la capacidad y eficiencia en el personal administrativo y de mantenimiento, las actitudes y competencias de los docentes, y las condiciones de la infraestructura son los que influyen en la percepción del servicio que la universidad ofrece [8].

Ante esta realidad, las universidades tienen la necesidad de comprender el papel que juega la percepción de los estudiantes sobre el servicio que ofrecen en la satisfacción de sus expectativas. La percepción ha sido objeto de estudio desde la antigüedad, desde los griegos que discutían sobre si eran los sentidos o el alma los que hacían posible la percepción, hasta estudios contemporáneos que la definen como un proceso mediante el cual la información se asimila en el estímulo sin necesidad de otros procesos mentales. La percepción es subjetiva porque las personas reaccionan de manera diferente ante estímulos iguales, selectiva porque una persona elige lo que desea percibir y temporal porque es un acto de corto plazo [9].

La percepción tiene como función desarrollar conceptos a partir de las características que definen lo sustancial de la realidad observable [10] y pertenece al campo de los valores sociales, actitudes o creencias, las cuales son creadas y recreadas por las personas como una forma subjetiva de percibir la realidad [11].

En el ámbito educativo, la percepción influye en la valoración de los servicios educativos. Es fundamental en el aprendizaje, ya que proporciona la información elemental que se utiliza para evaluar la evolución del proceso de aprendizaje [12].

El estudiante, siendo el centro de este estudio, se define por su deseo y esfuerzo en aprender y desarrollar competencias y habilidades en un centro educativo, con el objetivo de insertarse en el campo laboral y ser un buen ciudadano. El estudiante busca obtener y desarrollar habilidades que le permitan comprender su entorno y se esfuerza por aprender [13]. En general, un estudiante, también llamado alumno, es aquella persona que cursa estudios con el fin de incrementar su conocimiento y comprensión [14]. Existen diferentes tipos de estudiantes, clasificados según el modelo de enseñanza-aprendizaje, su dedicación temporal y el plan curricular en el que están matriculados o inscritos.

En cuanto al servicio, este puede considerarse como beneficios, actividades o placeres ofrecidos de manera inmaterial, ya que su resultado no otorga la propiedad del servicio ofrecido [15]. Es cualquier hecho o actividad ofrecida por un actor a otro, siendo esencialmente inmaterial y no otorga titularidad [16].

El servicio tiene 4 singulares características:

- Intangibilidad: característica distintiva del servicio, no se puede ver ni tocar, antes de obtenerlos, dado a que se basa principalmente en experiencias [17].
- Inseparabilidad: 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 [17].
- Heterogeneidad: 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 [17].
- Caducidad: 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 [17].

En esta línea, el servicio educativo se centra en el estudiante como cliente final y su satisfacción, ya sea en la enseñanza, el ambiente educativo, el servicio de administración, entre otros aspectos.

La satisfacción general del usuario, la percepción de la calidad del servicio, la reputación de la institución, la participación del usuario y los resultados del servicio son características del servicio educativo, que tiene como objetivo la satisfacción del estudiante. Por lo tanto, es necesario evaluar el logro de los principales objetivos y si se están alcanzando los resultados esperados para satisfacer a los estudiantes en su desarrollo personal. Cualquier fallo en este proceso podría poner en peligro el servicio que reciben los estudiantes [18].

Otros elementos que forman parte del servicio educativo incluyen las bibliotecas, espacios para el esparcimiento, instalaciones físicas, mobiliario, equipamiento, directivos, personal docente y administrativo, todos los cuales contribuyen a que la institución brinde un buen servicio educativo.

Independientemente del tipo de servicio, este se considera exitoso si la percepción del servicio recibido es superior a las expectativas previas al momento de la compra o consumo. Por otro lado, un servicio se considera no exitoso si la percepción es inferior a las expectativas previas. Finalmente, un servicio es considerado indiferente para el usuario si la expectativa del servicio recibido es igual a su percepción. Esta es una forma sencilla de evaluar el servicio recibido [17].

La percepción de los estudiantes sobre el servicio educativo que la universidad les brinda es un medio de evaluación que permite obtener una lectura de la realidad del servicio recibido. Las dimensiones que se evaluaron fueron las siguientes:

- Infraestructura y equipamiento, 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 [19].
- Capacidad y eficiencia del servicio, definida como la seguridad y la predisposición que muestra el personal del área de administración de la universidad para brindar el servicio, la cual fue medida por medio del cumplimiento de los acuerdos y plazos, la confianza, la atención individual y la información que los estudiantes reciben [19].
- Competencias de los docentes, que se refiere a las competencias, conocimientos y a la disposición de los docentes a brindar confianza a los estudiantes [20].
- Currículo, definido como una propuesta educativa y pedagógica en el marco del proceso de enseñanza-aprendizaje. 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 [21].

Esta investigación se fundamentó en la necesidad de conocer y analizar el nivel de percepción de los estudiantes respecto a los servicios educativos que reciben en una universidad peruana. Los resultados obtenidos sirvieron como base para proponer acciones destinadas a mejorar esta percepción mediante mejoras en la oferta del servicio educativo.

Por lo tanto, el objetivo del estudio fue conocer el nivel de percepción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración.

II. METODOLOGÍA

El enfoque metodológico utilizado en esta investigación fue cuantitativo [22] y la medición de la variable se llevó a cabo numéricamente mediante la escala de Likert.

Dado que el diseño de la investigación no tenía fines inmediatos de aplicación y buscaba ampliar el conocimiento científico existente sobre la realidad, se clasificó como un estudio de tipo básico [23]. Además, se trató de un estudio no experimental, lo que implicó que la variable solo fuera observada en su naturaleza y no fue posible su manipulación ni control directo [22].

El diseño fue de corte no experimental transversal, ya que se estudió un hecho de la realidad en un periodo específico de tiempo [23] y se clasificó como descriptivo transversal, permitiendo conocer el grado o estado de incidencia de la variable en la muestra en un único momento [22].

La muestra estuvo compuesta por 184 estudiantes de la Carrera Profesional de Administración de una universidad peruana, seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple. El instrumento utilizado fue un cuestionario compuesto por 38 preguntas distribuidas en las dimensiones de Infraestructura y equipamiento, Capacidad y eficiencia del servicio, Competencias de los docentes y Currículo. Dada la naturaleza ordinal de la variable, la confiabilidad se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de fiabilidad de 0.969 [24].

Para el análisis descriptivo de los datos, se utilizó el software SPSS 24, mientras que para la organización de los datos y cálculos parciales se empleó Excel 2016.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La muestra de estudio estuvo conformada por 184 estudiantes de los cuales el 49.5% de estudiantes fue de género masculino y el 50.5% de estudiantes fue de género femenino, de éstos el 54.9% se encuentra matriculado entre el I y V ciclos y el 45.1% se encuentran matriculados entre el VI y X ciclos.

El 33.7% tuvieron una percepción baja del servicio educativo. Esto indica que aproximadamente 1 de cada 3 estudiantes no está satisfecho con servicio 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.

Con respecto a la percepción de la infraestructura y equipamiento el 40.8% tuvo una percepción baja, indicando una insatisfacción importante con la infraestructura y equipos de la universidad, el 36.4% tuvo un nivel medio de percepción percibiendo ciertos aspectos positivos, y, al mismo tiempo, 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, estando conforme con la cantidad y calidad de los recursos físicos y tecnológicos puestos a su disposición por la universidad. En síntesis, se pudo concluir que el 77.2% de los estudiantes encuestados consideraba que la institución debía mejorar y modernizar sus espacios e infraestructura académica para garantizar un óptimo servicio educativo a los estudiantes de Administración.

Sobre la percepción acerca de la capacidad y eficiencia del servicio, el 33.7% de los estudiantes tuvo una percepción baja, mostrando su insatisfacción con la capacidad de la universidad para prestar sus servicios administrativos de manera eficiente. 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. En consecuencia, la mayoría (73.4%) observó deficiencias en la capacidad de la institución para responder en plazos adecuados y satisfacer solicitudes relacionadas con trámites, consultas u otros pedidos asociados la prestación del servicio educativo.

En lo referente a la percepción sobre las competencias de los docentes se pudo observar que el 39.1% tuvo una percepción baja, lo que se reflejó en la 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 docente identificando fortalezas en algunos profesores, pero también oportunidades de mejora en las capacidades de otros. El 31.5% demostró tener una percepción de nivel alto 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, 68.4% tuvo reparos, en diferente medida, sobre las competencias didácticas y profesionales exhibidas por el claustro de profesores de la carrera.

En el aspecto de la percepción relacionado con el currículo se halló que el 37.5% presentó una percepción desfavorable, lo que señaló objeciones 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, 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.

Otros indicadores que se tomaron en cuenta al momento de planificar esta investigación consideran el género de los estudiantes y los ciclos de estudios en los estuvieron

matriculados al momento de la aplicación de instrumento de medición.

El 43.4% de estudiantes de los ciclos VI al X tuvieron una percepción baja de la infraestructura y el equipamiento de la universidad. Esto pudo haberse debido a que los estudiantes de los últimos ciclos, por el tiempo transcurrido, no han visto cambios y mejoras en el mobiliario, la infraestructura o el equipamiento de laboratorios y talleres, al mismo tiempo que el 42.2% estudiantes de estos mismos ciclos tuvieron una percepción media pudiendo no haber considerado la necesidad de que la universidad mejore su infraestructura y equipamiento. Finalmente, el 29.7% de los estudiantes de los ciclos del I al V tiene una alta percepción de este servicio, este bajo porcentaje se puede deber a que la mayoría de estudiantes de este grupo tenía una expectativa mayor en comparación al servicio recibido, la misma que es compartida con el 14.4% de estudiantes de los ciclos del VI al X.

Por lo tanto, la infraestructura y equipamiento determinan el servicio educativo de los universitarios en 89% (Tabla I), existiendo otras variables que aportarían a la explicación de la variable dependiente.

TABLA I
RESUMEN DEL MODELO

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error standard estimado
1	0.887	0.787	0.786	7.836
a. Predictores: (Constante), infraestructura y equipamiento				

El modelo diseñado para el estudio es idóneo y está avalado por los datos obtenidos de la muestra de estudio, al haber calculado el nivel de significancia menor a 0.05 (p-valor=0.0000) como se observa en la tabla II.

TABLA II
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	41248.70	41248.70	671.86	0.00
Residuos	182	11173.91	61.40		
Total	183	52422.61			
a. Variable dependiente: Servicio Educativo					
b. Predictores: (Constante), infraestructura y equipamiento					

En la tabla III el valor de $B_0 = 8.599$ y $B_1 = 3.081$ con un nivel de significancia menor a 0.05 (p-valor=0.000), mientras que el error estándar calculado fue de 3.342 y .119, permitió construir la fórmula de ecuación de la regresión lineal simple que explique 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 III
COEFICIENTES DEL MODELO DE REGRESIÓN

Modelo	Coefficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad
Intercepción	8.599	3.342	2.573	0.011

Variable Servicio Educativo	3.081	0.119	25.920	0.000

La percepción de la capacidad y eficiencia en el servicio en lo administrativo tuvo un comportamiento similar, en la que el 26.7% de los estudiantes de los ciclos I al V y el 42.2% de los estudiantes de los ciclos VI al X tuvieron una baja percepción de este servicio educativo recibido. Esta lectura se pudo deber a que los estudiantes de los primeros ciclos no han realizado aún mayores trámites, mientras que los estudiantes de los ciclos superiores han usado los servicios administrativos con mayor demanda. Así también, el 43.6% de los estudiantes de los ciclos I al V y el 34.9% de los estudiantes de los ciclos VI al X tuvieron la misma percepción de nivel medio dejando ver que para ellos es indiferente el servicio que recibieron de parte del personal administrativo de su universidad, de aquí que la universidad oportunidades de mejora en los procesos administrativos para evitar que la percepción de sus estudiantes empeore. Tenemos también que el 29.7% de estudiantes de los ciclos del I al V y el 22.9% de estudiantes de los ciclos del VI al X tuvieron un nivel alto de percepción de este servicio. Si bien es cierto este grupo de estudiantes manifestaron estar conforme con el servicio que reciben de su universidad, aproximadamente sólo 1 de cada 4 estudiantes tuvo esta percepción.

Por lo tanto, la capacidad y eficiencia determinan el servicio educativo de los universitarios en 89% (Tabla IV), existiendo otras variables que aportarían a la explicación de la variable dependiente.

TABLA IV
RESUMEN DEL MODELO

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error standard estimado
1	0.892	0.796	0.795	7.660
a. Predictores: (Constante), Capacidad y eficiencia				

El modelo diseñado para el estudio es idóneo y está avalado por los datos obtenidos de la muestra de estudio, al haber calculado el nivel de significancia menor a 0.05 (p-valor=0.0000) como se observa en la tabla V.

TABLA V
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
Residuos	182	10680.307	58.683		
Total	183	52422.609			
a. Variable dependiente: Servicio Educativo					
b. Predictores: (Constante), Capacidad y eficiencia					

En la tabla VI el valor de $B_0 = 24.480$ y $B_1 = 2.870$ con un nivel de significancia menor a 0.05 (p-valor=0.000), mientras

que el error estándar calculado fue de 2.664 y .108, permitió construir la fórmula de ecuación de la regresión lineal simple que explique la capacidad y eficiencia con el servicio educativo, la ecuación (2) es:

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

TABLA VI
COEFICIENTES DEL MODELO DE REGRESIÓN

Modelo	Coefficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad
Intercepción	24.480	2.664	9.189	0.000
Variable Servicio Educativo	2.870	0.108	26.671	0.000

Uno de los aspectos que más resalta, es la percepción que los estudiantes tiene sobre las competencias de los docentes como parte del servicio educativo que su universidad les ha brindado.

El 37.6% de los estudiantes entre los ciclos I y V manifestaron una baja percepción de este servicio educativo recibido de su universidad, a la par, el 41% de los estudiantes entre 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 con el ritmo y las exigencias de las sesiones de aprendizaje en 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 y el 26.5% de los estudiantes de los ciclos VI al X tuvieron la misma percepción de nivel medio referente a las competencias de los docentes, lo que dejó de manifiesto que, hasta cierto punto están conformes con el desempeño de las competencias de sus docentes. 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 comparten la alta percepción que tienen de las competencias de los docentes, que se pudo ver determinado por la percepción del buen desempeño de los docentes en el dominio teórico y práctico de sus materias, el uso de metodologías de enseñanza adecuadas, acompañadas con procesos de evaluación claros y programados.

Por otro lado, las competencias determinan el servicio educativo de los universitarios en 89% (Tabla VII), existiendo otras variables que aportarían a la explicación de la variable dependiente.

TABLA VII
RESUMEN DEL MODELO

Mod elo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error standard estimado
1	0.889	0.790	0.789	7.776

a. Predictores: (Constante), Competencias

El modelo diseñado para el estudio es idóneo y está avalado por los datos obtenidos de la muestra de estudio, al haber calculado el nivel de significancia menor a 0.05 (p-valor=0.0000) como se observa en la tabla VIII.

TABLA VIII
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
1 Regresión	1	41418.745	41418.745	685.051	0.000
Residuos	182	11003.864	60.461		
Total	183	52422.609			

a. Variable dependiente: Servicio Educativo
b. Predictores: (Constante), Competencias

En la tabla IX 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, permitió construir la fórmula de ecuación de la regresión lineal simple que explique la competencia con el servicio educativo, la ecuación (3) es:

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

TABLA IX
COEFICIENTES DEL MODELO DE REGRESIÓN

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

En lo referente a la percepción del currículo como parte del servicio educativo ofrecido por la universidad, el 32.6% y el 43.4% de los estudiantes matriculados en los ciclos I al V y VI al X respectivamente, manifestaron tener una baja percepción de este servicio educativo. En los primeros ciclos esta lectura se pudo dar debido al desconocimiento de qué es el currículo universitario, de las competencias académicas, de cómo se elabora una malla curricular y un horario de clases entre otros, que no son del todo entendidos por este grupo de estudiantes, mientras que, en los últimos ciclos, se pudo deber a una percepción más clara de lo que los estudiantes esperaban tener de cara a su formación académica al egresar como profesionales. Así también, 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 este servicio, 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 estudiantes de los ciclos del VI al X tienen una alta percepción del servicio educativo ofrecido por la universidad a través del currículo, pudiendo estar cimentada por 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 concluyó, además, en los casos de los estudiantes que tuvieron un nivel alto de percepción, al ser estos los grupos más pequeños de los encuestados, la universidad debe atenderlos de manera tal que su percepción siga siendo alta y puedan servir como referentes ante la comunidad educativa de la ciudad difundiendo la buena imagen de la universidad.

Por lo tanto, el currículo determina el servicio educativo de los universitarios en 90% (Tabla X), existiendo otras variables que aportarían a la explicación de la variable dependiente.

TABLA X
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 diseñado para el estudio es idóneo y está avalado por los datos obtenidos de la muestra de estudio, al haber calculado el nivel de significancia menor a 0.05 (p-valor=0.0000) como se observa en la tabla XI.

TABLA XI
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
1 Regresión	1	42166.231	42166.231	748.242	0.000
Residuos	182	10256.378	56.354		
Total	183	52422.609			
a. Variable dependiente: Servicio Educativo					
b. Predictores: (Constante), Currículo					

En la tabla XII el valor de $B_0 = 22.635$ y $B_1 = 4.109$ con un nivel de significancia menor a 0.05 (p-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 XII
COEFICIENTES DEL MODELO DE REGRESIÓN

Modelo	Coefficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad
Intercepción	22.635	2.664	8.497	0.000
Variable Servicio Educativo	4.109	0.150	27.354	0.000

La educación universitaria tiene por objetivo formar profesionales integrales y competentes, ya sea para gerenciar,

desempeñarse como docentes o incentivar la investigación científica, etc. por lo que, deben de capacitarlos para responder a los desafíos y retos de una sociedad en constante cambio, y para que puedan incorporarse y adaptarse constantemente al mundo laboral.

Esta investigación tuvo como objetivo general 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 los resultados obtenidos se interpretaron por cada objetivo tomando en cuenta que la percepción pertenece al campo de los valores sociales, actitudes o a 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 [11] resaltando el concepto de que la percepción de los alumnos es el origen de la información elemental que es empleada para evaluar la evolución de su adiestramiento académico [12].

Del nivel de percepción de los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración, sobre la infraestructura y equipamiento de una universidad peruana 2024, la teoría indica que la percepción se refiere a cómo es percibido por los estudiantes la infraestructura, equipos, instalaciones, materiales, la comodidad de las aulas entre otros [19]. En resumen, la percepción del servicio educativo en lo referente a la infraestructura y equipamiento, fue baja considerando este servicio como inadecuado o insuficiente para sus necesidades.

En contraste encontramos una investigación similar que identificó que el 88% de los estudiantes encuestados tienen una percepción media sobre la infraestructura y servicios educativos [25]. En concordancia con lo anterior, tenemos otros resultados que concluyeron que la percepción sobre la infraestructura y equipos tiene un nivel medio de percepción por parte de los 525 estudiantes encuestados [26]. De lo revisado, se concluyó que el 77.2% de encuestados 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 al recibir un servicio educativo adecuado.

Definida como la seguridad y la predisposición que muestra el personal del área de administración para atender a los estudiantes, la capacidad y eficiencia del servicio [19] en términos generales, tuvo una percepción media tomando en cuenta que ciertos servicios eran eficientes, pero se identificaron oportunidades de mejora en la capacidad de respuesta y rapidez de los procesos administrativos, concordando con los resultados obtenidos en una investigación anterior en la que los estudiantes encuestados tuvieron una percepción de nivel medio de la capacidad y eficiencia del servicio por parte del personal administrativo [26].

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.

Las competencias de los docentes, son definidas como el

conocimiento, las habilidades y disposición de los docentes, la confianza, la seguridad y la empatía que muestran a sus estudiantes durante el proceso de aprendizaje [27] son procesos complejos de desempeño con idoneidad en un determinado contexto, con responsabilidad, con inteligencia y racionalidad a fin de trascender la realidad [28]. 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 oposición a los resultados obtenidos encontramos que el 73% de los estudiantes materia de investigación, tienen una percepción medianamente favorable de la competencias de los docentes desde el punto de vista del proceso de enseñanza aprendizaje, respecto a que los contenidos programados son coherentes y consideran las competencias detalladas en el silabo, que la metodología es activa e innovadora y los materiales didácticos empleados favorecen el logro de competencias y ayudan al aprendizaje del estudiante [29] por otro lado, también se encontraron resultados discrepantes en los que el 53.3% de los estudiantes tuvo 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 [30].

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.

El currículo, definido como una propuesta educativa y pedagógica diseñada para la formación académica y productiva de los estudiantes, enmarcada en el proceso de aprendizaje [31] en resumen, tuvo una percepción baja de los estudiantes como servicio educativo ofrecido por su universidad, no concordando con el hecho de que en una investigación anterior, el 89% de los estudiantes encuestados tuvo una nivel de percepción medio sobre el currículo, los que consideraron aspectos como los criterios de evaluación siendo ésta integral, objetiva e imparcial, y que responde a las competencias planteadas en el silabo, el uso de diversas técnicas e instrumentos para evaluar el aprendizaje del estudiante, que las competencias establecidas en el silabo responden a la sumilla de la asignatura y son pertinentes y claras [29].

Se destaca el contraste con otra investigación que arrojó que el 61% de los estudiantes encuestados tuvo una percepción de nivel alto respecto al currículo, resultado que se vio 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 [32].

En compendio, en esta investigación predominó un alto grado de disconformidad con la estructuración y programación de la malla curricular entre los estudiantes consultados, señalando objeciones 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.

IV. CONCLUSIONES

El estudio realizado ofrece una visión detallada sobre la percepción de los estudiantes de Administración en una

universidad peruana respecto a los servicios educativos que reciben. Los resultados revelan áreas de insatisfacción significativa, especialmente en infraestructura, capacidades administrativas, competencias docentes y diseño curricular. Esta información es crucial para identificar las necesidades de los estudiantes y mejorar la calidad de la educación universitaria.

La importancia de abordar estas preocupaciones se hace evidente al observar que aproximadamente un tercio de los estudiantes tienen una percepción baja del servicio educativo. Esto subraya la urgencia de implementar mejoras para garantizar una experiencia universitaria positiva y satisfactoria para todos los estudiantes.

Los modelos de regresión lineal utilizados en el estudio muestran un alto nivel de significancia estadística, lo que valida la relación entre las variables analizadas y respalda la solidez del estudio. Además, al comparar los hallazgos con investigaciones previas, se destaca la consistencia de los resultados y se proporciona una base sólida para futuras investigaciones en este campo.

Estos hallazgos pueden servir como punto de partida para implementar mejoras significativas que satisfagan las necesidades y expectativas de los estudiantes, mejorando así la calidad general de la experiencia educativa en la universidad.

REFERENCIAS

- [1] Sunedu (2018) Informe Bienal sobre la realidad universitaria peruana. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/747830/Informe-Bienal-sobre-realidad.pdf?v=1590699157>
- [2] Sunedu (2022) III Informe Bienal sobre la realidad universitaria peruana. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3018068/III%20Informe%20Bienal.pdf?v=1649883911>
- [3] Mori Apuela, D. F., & Palomino Alvarado, G. D. P. (2021). Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5 (6), 12082-12097. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1217>
- [4] Toro Torre, J. L. (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*. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9556/Relacion_ToroTorre_Jorge.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- [5] Orna, D. A. S., & Martínez, J. L. V. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista científica del Amazonas*, 3(5), 54-66. https://sga.unemi.edu.ec/media/evidenciasiv/2020/02/27/articulo_2020227163043.pdf
- [6] 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].

- [7] Alfonso Sanchez, J. A., y Curahua Chavez, 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. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10764/1/IV_PG_MEMDES_TE_Alfonso_Curahua_2022.pdf
- [8] 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>
- [9] Gibson, J. y Niesser, U. (1973) *La Percepción*. <https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>
- [10] 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. <https://journals.openedition.org/revestudsoc/24808>
- [11] Chanca, A., Avila, J., & Aliaga, M. (2020). Percepción cultural de los pobladores sobre el Programa Social Juntos en el Valle del Mantaro. *Socialium. Revista científica de Ciencias Sociales* 4(1), 69 – 83 <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/socialium/article/view/510>
- [12] Gómez, R., Díaz, B., Fernández, I., y Pérez, D. (2016). Percepción de estudiantes sobre el proceso enseñanza aprendizaje en la asignatura de Enfermería Pediátrica. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 15(4). 630 – 641. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729-519X2016000400014&script=sci_arttext
- [13] Torres-Rubiano, Ó. (2019). Las representaciones de la identidad del estudiante: perspectivas de dos comunidades lingüístico-culturales. *Revista Colombiana de Educación*, (77), 151-182. <http://www.scielo.org.co/pdf/rcde/n77/0120-3916-rcde-77-151.pdf>
- [14] Real Academia Española: Diccionario de la Lengua Española, 23ava ed., [versión 23.6 en línea] < <https://dle.rae.es>> [Consultado el 30 de setiembre de 2023.]
- [15] Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de marketing* Octava edición PEARSON EDUCACIÓN.
- [16] Kotler, P. & Keller. (2012). *Dirección de Marketing*. México: PEARSON EDUCACIÓN
- [17] Villanueva, J. D. B. (2006). ¿Cómo medimos el servicio? *Gestión en el Tercer Milenio*, 9(18), 73-81. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9227>
- [18] Palominos-Belmar, P. I., Quezada-Llanca, L. E., Osorio-Rubio, C. A., Torres-Ortega, J. A., & Lippi-Valenzuela, L. M. (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
- [19] 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 Latin American Conference for Engineering and Technology, Arequipa Perú*. https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Ev+aluci%C3%B3n+de+la+calidad+de+los+servicios+universitarios+no+acad%C3%A9micos+en+una+universidad+Venezolana.&btnG=
- [20] Capelleras, J. I., y Veciana, J. M. (2004). 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://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1121821>
- [21] 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>
- [22] Hernández y Mendoza (2018) *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw-Hill Interamericana
- [23] Carrasco, S. (2009). *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Ed. San Marcos. <https://es.scribd.com/document/575484795/CARRASCO-DIAZ-S-Metodologia-de-La-Investigacion-Cientifica-OCR-Por-Ganz1912>
- [24] Hurtado, J. (2000) *Metodología de la Investigación Holística* (3ra ed.) Caracas Fundación Sypal. <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacquel-ine-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>
- [25] 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. https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/8041/Satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20estudiantes_Ciencias%20econ%C3%Bmicas_Calidad%20de%20los%20servicios%20educativos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- [26] Martínez Luis, D., Pérez Fernández, A., Pat Fernández, L. A., & García Rodríguez, J. F. (2020). La importancia de la calidad en la universidad pública. La percepción del estudiante en la Universidad Autónoma del Carmen. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20).
- [27] Capelleras, J. I., y Veciana, J. M. (2004). 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://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1121821>
- [28] Tobón, S. (2007). Aspectos básicos en la formación basada en competencias. *I+ T+ C-Research, Technology and Science*, 1(1).
- [29] 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://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16646/Melgarejo_sg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- [30] 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. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10866>
- [31] 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>
- [32] 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://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97904/Yalle_AGJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

