

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO  
EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA DE LOS  
ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA  
DE LIMA METROPOLITANA - 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración**

**Autor:**

Lourdes Baños Diaz

**Asesora:**

Dra. María Jeanett Ramos Cavero  
Código ORCID: 0000-0001-5713-223X

Lima - Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>Daniel Amadeo Robles Fabián</b>	<b>20724956</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>Patrick Michael Villamizar Morales</b>	<b>10790732</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>José Antonio Coral Morante</b>	<b>41632040</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Los Olivos, 02 de agosto del 2022.

## **DEDICATORIA**

A mis queridos padres y en especial a mis hermanos Carlos y Gloria quienes  
siempre apoyaron.

## AGRADECIMIENTO

A todos los estudiantes universitarios quienes me apoyaron en esta investigación y que a pesar de todas las adversidades por la pandemia del COVID19 lucharon y siguieron adelante para cumplir sus sueños de continuar formándose profesionalmente y ser el orgullo de sus familias.

**Tabla de contenido**

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	27
CAPÍTULO III: RESULTADOS	31
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	55
REFERENCIAS	62
ANEXOS	68

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Resultado de la consistencia interna de la prueba piloto.....	33
Tabla 2	Validación de los expertos.....	34
Tabla 3	Distribución de la frecuencia según el Género.....	34
Tabla 4	Distribución de la frecuencia según la Edad.....	35
Tabla 5	Distribución de la frecuencia según el Ciclo Académico.....	36
Tabla 6	Intervalos de valoración de la Calidad del Servicio Universitario a distancia.....	37
Tabla 7	Distribución de la frecuencia según la Calidad del Servicio Universitario a distancia .....	37
Tabla 8	Intervalos de valoración de la dimensión “Profesores y Enseñanza”.....	39
Tabla 9	Distribución de la frecuencia según dimensión “Profesores y Enseñanza”.....	39
Tabla 10	Valoraciones por cada indicador que componen la dimensión “Profesores y Enseñanza”.....	40
Tabla 11	Intervalos de valoración de la dimensión “Administración y Organización”.....	41
Tabla 12	Distribución la frecuencia de la Dimensión “Administración y Organización”.....	42
Tabla 13	Valoraciones por cada indicador que componen la dimensión “Administración y Organización”.....	43
Tabla 14	Intervalos de valoración de la dimensión “Material de Estudio y Plan Curricular”.....	44
Tabla 15	Distribución la frecuencia de la dimensión “Material de Estudio y Plan Curricular”.....	44
Tabla 16	Valoraciones por cada indicador que componen la dimensión “Material de Estudio y Plan Curricular”.....	45
Tabla 17	Intervalos de valoración de la dimensión “Evaluación y Retroalimentación”.....	46
Tabla 18	Distribución la frecuencia de la dimensión “Evaluación y Retroalimentación”.....	47
Tabla 19	Valoraciones obtenidas por cada indicador que componen la dimensión “Evaluación y Retroalimentación”.....	48
Tabla 20	Intervalos de valoración de la dimensión “Plataforma Virtual”.....	49
Tabla 21	Distribución la frecuencia de la dimensión “Plataforma Virtual”.....	49
Tabla 22	Valoraciones por cada indicador que componen la dimensión “Plataforma Virtual”.....	50



Tabla 23	Intervalos de valoración de la dimensión “Apoyo Institucional, Social y Laboral”.....	51
Tabla 24	Distribución la frecuencia de la dimensión “Apoyo Institucional, Social y Laboral”.....	52
Tabla 25	Valoraciones obtenidas por cada indicador que componen la dimensión “Apoyo Institucional, Social y Laboral”.....	53

## RESUMEN

La presente investigación se realizó en base a la dificultad que enfrentaron muchas universidades peruanas en cuanto a la calidad del servicio universitario a distancia ofrecido en un contexto de la pandemia por la COVID19 y que muchas veces se reflejaron en resultados negativos de acuerdo a los reportes de quejas y molestias de los universitarios que pudieron continuar estudiando. El objetivo de esta investigación es determinar la percepción de la calidad del servicio en la educación a distancia de los estudiantes de una universidad privada en Lima Metropolitana de acuerdo a ciertos factores que son relevantes en una educación a distancia. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental y de corte transversal aplicado a una muestra de 117 estudiantes universitarios. Se obtuvo como resultado que la percepción fue calificada como buena con un 60.5% sobre la calidad percibida del servicio educativo a distancia que prestó esta universidad a sus estudiantes. Por lo cual se concluye que hasta el momento la calidad del servicio universitario a distancia ha podido mejorar pero que se debe prestar atención en implementar medidas para elevar la calidad del servicio educativo y mantener el prestigio de la universidad.

**PALABRAS CLAVES:** Servicio universitario, Calidad de la educación, Educación a distancia, Calidad del servicio.

## ABSTRACT

This investigation was based on difficulties faced by Peruvian universities related to the quality of service of the distance higher education provided in a context of COVID19 pandemic in which many times, negative results were reported such as complaints and discomfort from university students who could not carry on studying. The main objective of this investigation was to determine the perception of quality of service of the distance higher education from students of a private university in Lima Metropolitana using relevant elements in a distance education. The methodology was using a quantitative approach, descriptive, non-experimental and transversal in a sample of 117 university students. As a result of this investigation the perception of the quality of service of the distance higher education was qualified as good with 60.5% of the service quality perceived by a private university students. In conclusion, at this time the quality of service of the distance higher education has not improved at all and it is necessary to implement measures to increase the quality of service educational and university prestige.

**KEYWORDS:** Higher Education Service, Quality of education, Distance education, Quality of service

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La emergencia sanitaria que comenzó a inicios del año 2020 desencadenó situaciones disruptivas radicales sin precedentes en el mundo. La pandemia originada por el COVID-19 trastocó las rutinas de la humanidad impactando repentina y transversalmente la vida de todas las personas obligando a adaptarnos a una nueva forma de vida que poco a poco fuimos descubriendo (OMS, 2020).

Uno de los cambios radicales se dio en la educación, la cual fue interrumpida abruptamente ocasionando una paralización total de las clases presenciales que afectó a más de 220 millones de estudiantes del nivel terciario en el mundo (UNESCO, 2020). Frente a esta situación crítica, el gobierno peruano tuvo que retrasar el inicio de las clases presenciales en todos sus niveles educativos. Sin embargo, el gobierno y las autoridades del sector educativo y de salud fueron aprobando poco a poco medidas para hacer frente a este nuevo contexto de distanciamiento social y continuar con la educación sin poner en riesgo a los estudiantes que fue la Educación Remota de Emergencia (ERE), denominada así por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitario (SUNEDU, 2020).

En ese nuevo escenario, por primera vez en la historia de la educación peruana se dio el inicio al primer ciclo académico universitario 2020-I íntegramente a distancia a fin de salvaguardar la vida de toda la comunidad universitaria. Las universidades peruanas tuvieron que adaptar todos sus servicios académicos hacia un campus virtual desde la enseñanza hasta los mínimos servicios universitarios. Esto significó la modificación inmediata de la prestación de los servicios hacia un uso integral de plataformas virtuales que permitan la

conexión entre estudiantes, docentes y toda la comunidad universitaria para continuar brindando el servicio de educación superior.

Si bien la educación a distancia está contemplada en la normativa peruana tanto en la Ley N° 28044 General de Educación como en la Ley N° 30220 Universitaria en la que indican que la educación a distancia debe tener “los mismos estándares de calidad que las modalidades presenciales de formación” (Ley N° 30220 Universitaria, Art. 47, 2014), la SUNEDU, organismo que posee competencias para supervisar la calidad del servicio educativo universitario, dio cuenta de que desde el inicio de la ERE en las universidades se recibieron muchas quejas relacionadas a las condiciones de la prestación del servicio educativo universitario (SUNEDU, 2020). Entre los primeros descontentos estaban vinculados principalmente al aspecto económico (desacuerdo con los pagos por los servicios percibidos), también sobre la baja calidad e inapropiado servicio de las clases virtuales; y de cambios en los procesos administrativos académicos que perjudicaban tanto a estudiantes de pregrado como egresados (Radio Programas del Perú, 2020).

En el encuentro virtual de experiencias universitarias 2020 organizado por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), diversas autoridades universitarias nacionales y extranjeras manifestaron los grandes retos que enfrentaron en tan poco tiempo para seguir ofreciendo el servicio de educación a distancia con calidad sobre la base de sus propias capacidades, recursos y conocimientos. Mencionaron como principales dificultades los problemas de conectividad, material insuficiente para las clases, las evaluaciones, la comunicación alumno-docente, la inexperiencia de los docentes en el uso de plataformas digitales, entre otros; que fueron inconvenientes tanto para las universidades como para los universitarios (SINEACE, 2020).

En tanto, el Centro Especial de Monitoreo (CEM) del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y conjuntamente con la SUNEDU emitieron un reporte en el cual se registró desde abril 2020 a febrero 2021 muchos disgustos denominados “Conductas reportadas en la prestación del servicio educativo universitario” siendo las de mayor frecuencia el descontento en el aspecto económico (disconformidad de los estudiantes por la no reducción de pensiones, falta de reembolso de la matrícula, pensión y otros); falta de atención académica (solicitudes de gestión y problemas en trámites); y la falta de idoneidad en las clases virtuales (INDECOPI, 2021; El Comercio, 2021).

## **Antecedentes**

### **A nivel Internacional:**

Li y Yin (2021) llevaron a cabo un estudio sobre “Medición de la calidad del servicio de educación superior durante la pandemia de COVID-19 en China utilizando un método SERVQUAL”. El objetivo fue examinar la calidad del servicio educativo durante la pandemia en una universidad de pregrado en China. La muestra fue de 373 estudiantes, se aplicó una encuesta y se concluyó que la percepción de las dimensiones de seguridad, empatía, capacidad de respuesta y confiabilidad fueron mayores de lo esperado; es decir que los estudiantes tuvieron una percepción positiva de casi todas las dimensiones; mientras que solo una dimensión de tangible fue negativa por lo que se recomendó el mejoramiento de ese servicio (instalaciones y el equipo para mejorar la fluidez de la red de enseñanza y mejorarse habilidades de los docentes).

Kapustina, Izavoka y Makovkina (2020) llevaron a cabo un estudio sobre “Mercado de servicios de educación superior: Nuevas tendencias en desarrollo sostenible”. El objetivo fue evaluar la calidad de los servicios de educación superior y su desarrollo sostenible en el período postpandemia en Rusia empleando el instrumento simplificado de HEdPERF. La muestra fue de 204 estudiantes, se aplicó una encuesta y se concluyó que la percepción de las dimensiones Aspecto Académicos, Aspectos No Académicos y Reputación-Imagen fue muy variada con respecto a la evaluación de los estudiantes; es decir que para los estudiantes que estaban en últimos ciclos a egresar, la calidad en el servicio de la reputación-imagen eran más valorados puesto que benefician en la búsqueda de un buen empleo; mientras que para los estudiantes de ciclos menores valoraban más la calidad de los servicios de los aspectos académicos.

#### **A nivel nacional:**

Neyra, Flores y Pacheco (2021) llevaron a cabo un estudio sobre “Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios”. El objetivo fue determinar el nivel de percepción de calidad de servicio en tiempos de pandemia en estudiantes de una universidad nacional de Lima. El método fue no experimental descriptiva, de enfoque cuantitativo y tipo de investigación básica. La muestra fue de 142 alumnos, se aplicó una encuesta y se concluyó que hubo un alto nivel de percepción sobre los servicios que presta la universidad a los estudiantes y la rapidez como ésta se adecuó a una educación remota marcada por la Covid-19.

Soto, Valdiviezo y Talledo (2021) llevaron a cabo una investigación titulada “La gestión de la experiencia de la educación remota por emergencia y el nivel de satisfacción en los estudiantes de pre-grado. Caso: Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad

Católica del Perú”. El objetivo fue analizar la gestión de la experiencia educativa de los alumnos de la Facultad de Derecho de la PUCP en cual se tomó en cuenta la calidad del servicio percibido durante el contexto de educación remota por emergencia por la pandemia. El método fue un enfoque de investigación mixto donde se recolectó y analizó datos tanto cualitativos como cuantitativos. La muestra fue de 322 alumnos, se aplicó una encuesta y uno de los resultados fue que la media del nivel de satisfacción fue regular.

### **A nivel local:**

Bardales (2021) llevó a cabo una investigación titulada “Calidad de servicio bajo el modelo SERVPERF en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca-2021”. El objetivo fue identificar el nivel calidad de servicio bajo el modelo SERVPERF en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021. El método fue una a investigación cualitativa, tipo básica y transversal. La muestra fue de 186 alumnos, se aplicó una encuesta y se concluyó que el 95.2% de los estudiantes califica de alto, seguido de un 3.8% de los estudiantes lo califica como bajo, y solo un 1.1% de los estudiantes califica medio la calidad de servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

Pareja y Paz (2020) llevaron a cabo una investigación titulada “La satisfacción de la educación virtual, en la modalidad pregrado de una universidad privada, en la ciudad de Lima, durante el 2019”. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de la educación virtual en base a la calidad percibida en la modalidad pregrado de una universidad privada. El método fue una a investigación cuantitativa, descriptiva, de diseño no experimental y transversal. La muestra fue de 186 alumnos, se aplicó una encuesta y se concluyó que el

alumnado de una universidad privada de Lima no se encuentra satisfecho con la educación virtual impartida por la institución por el nivel regular que alcanzó en sus dimensiones.

## **Bases Teóricas**

### **La calidad y el servicio**

El concepto de calidad ha evolucionado de acuerdo a las diferentes épocas e hitos históricos que ha promovido definiciones desde diferentes perspectivas. Entre los más destacados precursores de la calidad, Phillip Crosby definió a la calidad como la conformidad de los estándares con cero defectos que permitía el cumplimiento de la necesidad del cliente. Joseph Juran definía a la calidad enfocado en el cliente y que la planificación era medular para ofrecer satisfacción en las necesidades que busca el usuario (Aldana de Vega, Álvarez, Bernal, Díaz, Galindo, Gonzales y Villegas, 2011). Pueden haber distintos puntos de vista de la calidad, por lo que Martínez (2010) define de manera general que toda aquella característica propia de un elemento que le permite satisfacer las exigencias o requisitos de un usuario se le conoce como calidad, y desde ahí el consumidor puede comparar qué tanto un producto o servicio cumple con sus necesidades. Por otra parte es importante considerar que el fin supremo de la calidad es que ofrezca “el bienestar del hombre por el hombre y para el hombre” (Aldana de Vega, et al., 2011, p. 33). Por lo tanto, la calidad es aquella característica que satisface las necesidades de un usuario de acuerdo a lo que desea y de acuerdo a los estándares exigidos para su realización y que promueva el bienestar de la humanidad.

En cuanto al servicio, de acuerdo a Phillip Kotler, los servicios son aquellas actividades o beneficios que se ofrecen de manera intangible pero que en su producción puede comprender o no con un producto físico. Teniendo en cuenta que los servicios se

producen y se consumen simultáneamente es de suma importancia la planificación previa en los procesos pues una vez prestado el servicio ya no se puede retroceder, por lo que la planificación junto a la retroalimentación de los servicios prestados mejora la satisfacción del cliente (Fontalvo y Vergara, 2010). Por lo tanto, los servicios al tener una naturaleza intangible, indisociable y variada es de suma importancia definir la entrega de la calidad en la prestación de servicios para así cumplir con la satisfacción del usuario.

### **El cliente del servicio educativo**

Según la Real Academia Española, cliente se define como la “persona que compra en una tienda, o que utiliza los servicios de un profesional o empresa”. Esta concepción usualmente se emplea en el ámbito empresarial para los consumidores de un producto o un servicio. Sin embargo en el ámbito educativo, las universidades privadas, las cuales también son empresas y se les considera proveedoras, responden a la demanda de productos y servicios educativos de calidad cuyos clientes son principalmente los estudiantes quienes exigen dentro de un mercado competitivo académico satisfacer una formación humana profesional que en el futuro se materialice en un buen empleo, prestigio profesional y éxito por toda la inversión realizada a mediano y largo plazo (Paricio, 2017).

Asimismo, de acuerdo a los principios de la Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria, el estudiante es el protagonista y todos los actores involucrados en el Sistema Universitario concentran sus acciones en el bienestar del estudiante y la mejora de la calidad del servicio educativo que éste recibe (D.S. N.º 016-2015-MINEDU). Por todo ello, en la presente investigación se considera a los estudiantes como clientes de los servicios universitarios.

## **Calidad educativa universitaria**

La calidad educativa es aquella satisfacción de un servicio que ofrece experiencias reales, acciones intangibles que benefician directamente a la mente de las personas (Vértice, 2008, Larrea, 1991). A tal efecto, el papel de la educación superior es preponderante pues tiene que ver con la satisfacción en la formación y capacitación permanente de la persona humana para un íntegro desarrollo profesional con valores y aptitudes que le den la capacidad para contribuir a la visión de una sociedad más equitativa y justa (Castilla, 2021).

En ese sentido, es necesario que las universidades estén en constante adecuación y reajuste en su estructura académico y administrativa para que puedan responder de manera rápida y segura con eficiencia, eficacia y efectividad social las exigencias en la formación de profesionales que estén a la altura de las demandas tanto para el desarrollo de su país como agentes del cambio en el mundo; y a su vez que las universidades compitan en un mercado académico nacional e internacional con condiciones de calidad y excelencia para sus egresados (Clemenza, Ferrer y Pelekais, 2005).

Las instituciones educativas superiores han incursionado activamente en las prácticas de sistemas de gestión de la calidad. Entre los más importantes están, el Modelo Europeo para la Gestión de la Calidad (EFQM, por sus siglas en inglés) cuyo sistema está enfocado en la autoevaluación que realizan las organizaciones para promover un modelo de excelencia y a partir de ello alienar una dirección en las políticas, estrategias, recursos y procesos con el fin de satisfacer al cliente (Martínez, 2010). Por otra parte, la teoría de la Gestión de la Calidad Total (TQM por sus siglas en inglés) indica que para lograr la calidad se debe asegurar el compromiso de los colaboradores para promover la eficacia en todos los sectores de la organización y así la satisfacción del cliente (Martínez, 2010). Finalmente, las Normas

ISO que propone un Sistema de Gestión de la Calidad en la que una organización, independientemente de que ofrezca un producto o un servicio, cumple con aumentar el grado de satisfacción del cliente y también facilita una mejora continua en su desempeño (Oria, 1998). Un ejemplo de norma más empleadas son las ISO 9000 o el ISO 21001 los cuales son herramientas de gestión que se aplican en las instituciones educativas para que ofrezcan productos y servicios educativos capaces de cumplir con los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios (Organización Internacional de Normalización, 2018).

El sistema de gestión de calidad que mejor se asemeja para aplicarlo en un contexto universitario generalmente es el modelo Norma ISO debido a que promueve prácticas idóneas para un sistema de aseguramiento de la calidad en las universidades y que acredita que las universidades cumplan con estándares básicos de calidad, superación continua y búsqueda de la excelencia académica.

### **Calidad del servicio universitaria a distancia**

La pandemia al ser un hecho sin precedentes tuvo un impacto importante en el desempeño del funcionamiento de las universidades en los cuales el cambio experimentado fue notoriamente en todos los servicios educativos (UNESCO y IESALC, 2020). Esta situación se ha visto evidenciada en los resultados de una encuesta mundial realizada por la UNESCO en donde se reveló que el impacto de la Covid-19 en la educación superior fue principalmente negativo en el servicio de la enseñanza y sus servicios universitarios complementarios (UNESCO, 2021).

Esto puede comprenderse porque lograr un nivel de educación a distancia de manera repentina es complicado. La modalidad a distancia demanda considerable tiempo para crear y planificar un ecosistema virtual sostenible y apropiado que contenga todos los servicios

adecuados para esta modalidad (Hodges, Moore, Lockee, Trust y Bond, 2020). En esa misma línea, Pérez (2012) indica que para el aseguramiento de la calidad, ya sea en una modalidad a distancia, se requiere una serie de gestiones organizadas y consecuentes para brindar la confianza adecuada de que el servicio de la educación superior funcionará y satisfará a los estudiantes.

En cuanto a la realidad nacional, la normativa universitaria peruana refiere que los servicios que deben ofrecer las universidades deben estar orientadas a una formación académica de calidad con contenido humanista, científico y tecnológico; por ello la universidad se rige por los principios de búsqueda y difusión de la verdad, calidad académica, espíritu crítico, creatividad e innovación, pluralismo, compromiso con el desarrollo del país, pertinencia académica y ética pública y profesional (Ley N° 30220 Universitaria, Art. 3 y Art. 5, 2014). Asimismo, lograr un nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano (Ley General de Educación N° 28044, Art. 13, 2014).

Por la coyuntura de la pandemia, las universidades peruanas ejecutaron la medida dispuesta por la SUNEDU de la Educación Remota por Emergencia como solución rápida y temporal; sin embargo, como se indicó en la problemática, los resultados de una calidad en los servicios educativos superiores no fueron ni positivo ni satisfactorias para los estudiantes. En tanto, el entonces Director General de Educación Superior del MINEDU, Jorge Mori, refirió que para pasar de la educación remota por emergencia a una educación semipresencial de emergencia se exigiría rutas de trabajo que demandarán una apropiada planificación en las nuevas modalidades híbridas de educación de calidad para los siguientes periodos 2021-2022 (SINEACE, 2020).

## **Medición de la calidad del servicio universitario**

Gento y Vivas (2003) señalan que “la satisfacción de los estudiantes con la educación que reciben es constantemente referida como un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación.” (Gento et al., 2003, p. 17); por lo que las universidades deben considerar como factor clave que la medición de la calidad del servicio educativo debe ser exclusivamente valorado por los estudiantes en base a sus percepciones, experiencias reales en el desempeño de los servicios educativo ofrecidos; y que también definen las características importantes del funcionamiento, persistencia y la ventaja competitiva de la institución educativa superior (Salinas, Morales y Martínez, 2008).

Medir la calidad del servicio en la educación superior no es una tarea sencilla pues no sólo se mide el servicio principal de la enseñanza sino que también se miden otros servicios indispensable tales como el servicio de biblioteca, espacios académicos, uso de infraestructura, materiales académicos, procesos administrativos, uso de áreas deportivas, limpieza, cafetería, entre otros (Salinas et al., 2008; Jiménez y Zeta, 2020).

En tal sentido, medir la calidad del servicio educativa puede estar representada en la suma del servicio esencial más los servicios complementarios en la formación profesional que engloban la experiencia educativa del estudiante (García, Gil y Berenguer, 2015).

En el Anexo N° 1 se presentan los elementos que integran el servicio universitario y de acuerdo a diversos investigadores concluyen que el servicio educativo es multidimensional y complejo por los distintos componentes que representan (García et al., 2015). Sería un gran reto poder medir todos los servicios universitarios a la vez para saber la calidad educativa global; por ello, en base a un objeto de estudio, diversos instrumentos de medición del servicio universitario se han creado para poder evaluar la calidad educativa superior. En el Anexo N° 2 se presentan distintos instrumentos de los últimos veinticinco

años que se han creado o adaptado para medir la calidad del servicio educativo enfocado a ciertos servicios.

Especial mención se hace al modelo de medición del Servicio de Calidad (SERVQUAL) creada en 1988 por Parasuraman, Valarie, Zeithaml y Berry quienes indicaban que para ofrecer una calidad estandarizada se debe hacer la diferencia entre las expectativas del cliente y las percepciones posteriores al uso del servicio; de modo que si la percepción supera a la expectativa significará que el cliente valorará de manera positiva a la calidad del servicio; caso contrario, se valorará de manera negativa. Muchos instrumentos de medición de la calidad del servicio han tomado como base a este modelo debido a que se ha podido adaptar según las necesidades de las organizaciones aplicándose a diversos sectores como al sector de salud, bancario, hotelero, telecomunicaciones y también educativo (Alvarado, Morales y Aguayo, 2015; Torres y Vásquez, 2015).

### **Medición de la calidad del servicio universitario a distancia**

La educación a distancia no es una novedad porque desde la aparición del internet, la dinámica de la tecnología de la información y la comunicación (TIC), y el desarrollo de las tecnologías para la educación han contribuido a que diversos centros de estudios cuenten con programas académico a distancia (Harting y Erthal, 2005; Martínez, Blanco y Castán, 2013).

Sin embargo, las investigaciones para medir la calidad del servicio de educación superior se han concentrado más en la modalidad presencial. Por el contexto en que nos encontramos de pandemia ha sido necesario que ahora también se fomente la investigación

y desarrollo de instrumentos de medición de la calidad del servicio universitario no tradicional dado que la educación a distancia o híbrida vino para quedarse.

Al respecto, la propuesta del modelo de medición de la calidad del servicio para la educación a distancia llamada *Distance Higher Education Quality Service* (DIHESQ) con sus dimensiones: “Profesores y enseñanza”, “Administración y Organización” “Material de estudio y Plan curricular”, “Evaluación y Retroalimentación”, “Plataforma Virtual” y “Apoyo Institución, Social y Laboral”; es una alternativa para el contexto en que vivimos (Araya y Bernardo, 2019).

El modelo DIHESQ mide la percepción de calidad de los *e-servicios* de los estudiantes universitarios a través de sus dimensiones. La percepción define “evidencias a partir de las cuales las sensaciones adquieren significado al ser interpretadas e identificadas como las características de las cosas, de acuerdo con las sensaciones de objetos o eventos conocidos con anterioridad” (Vargas, 1994, p.48); por lo que las sensaciones que los estudiantes experimenten en aquellos servicios universitarios se identificarán con algún evento conocidos con anterioridad (cuando las clases eran presenciales) formándose una percepción significativa individual.

En ese aspecto, el modelo de calidad SERVQUAL no sería una forma adecuada de medir la calidad del servicio universitario a distancia pues por la rápida adaptación a esta modalidad no se sabían cuáles serían las expectativas pues eran totalmente inciertas tanto para los estudiantes como para las universidades puesto que nunca se ha realizado educación a distancia de manera íntegra y por lo tanto sólo se debería considerar la percepción de la calidad del servicio educativo como el modelo DIHESQ lo considera.

Hoy en día, la SUNEDU ha planteado unas disposiciones para la prestación del Servicio Educativo Superior Universitario (Anexo N° 3) para que las universidades puedan

licenciar sus programas bajo las modalidades semipresencial y a distancia. Dicha disposición consiste en el cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad (CBC) para ofrecer el servicio educativo superior universitario en base a de diversas experiencias internacionales que emplean la modalidad educativa semipresencial y a distancia (R.S.C. N° 105-2020-SUNEDU/CD). Con ello se puede notar que las dimensiones del modelo DIHESQ comparten ciertas semejanzas con los componentes que se exige en el licenciamiento de modalidades educativas universitarias semipresencial y a distancia.

Para concluir, actualmente no se han realizado investigaciones de la medición de la calidad del servicio universitaria a distancia en el país aplicando el instrumento DIHESQ lo que sería un aporte novedoso. Por ello, la presente investigación busca aplicar esta herramienta debido a que se amolda al objetivo y es una alternativa para medir la percepción de la calidad del servicio en la educación a distancia por el contexto de crisis sanitaria que imposibilita la educación presencial que hasta el momento va por más de dos años.

## **1.2. Formulación del problema**

El contexto de la pandemia que impide la presenciabilidad y es imperante el distanciamiento social, puso en evidencia la exigencia de nuevas formas para continuar con la educación superior. Sin embargo, la rápida adaptación de las universidades peruanas para continuar ofreciendo la educación fue en muchos casos improvisada y no planificada resultando una deficiencia en la calidad del servicio universitario y que originó muchas quejas y molestias en los estudiantes.

En ese sentido, la presente investigación tuvo como problemática la dificultad que enfrentan las universidades en ofrecer calidad del servicio universitario a distancia. Para ello,

se aplicó un instrumento denominada *Distance Higher Education Quality Service – DIHESQ* cuyas dimensiones son relevantes para evaluar la calidad del servicio universitario a distancia. Tales servicios universitarios a distancia como “Profesores y Enseñanza”; “Material de Estudio y Plan Curricular”; “Evaluación y Retroalimentación”; “Administración y Organización”; “Plataforma Virtual”; y “Apoyo Institución, Social y Laboral” influyen en la percepción de la calidad del servicio en los estudiantes universitarios (Araya et al., 2019).

### **1.3. Pregunta de investigación**

#### **1.3.1. Pregunta General:**

¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio en la educación a distancia de los estudiantes de una universidad privada en Lima Metropolitana?

#### **1.3.2. Preguntas específicas:**

- a) ¿Cuál es la percepción con respecto a los Profesores y Enseñanza en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana?
- b) ¿Cuál es la percepción con respecto al Material de Estudio y Plan Curricular en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana?
- c) ¿Cuál es la percepción con respecto a la Evaluación y Retroalimentación en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana?

- d) ¿Cuál es la percepción con respecto a la Administración y Organización en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana?
- e) ¿Cuál es la percepción con respecto a la Plataforma Virtual en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana?
- f) ¿Cuál es la percepción con respecto al Apoyo Institución, Social y Laboral en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana?

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo General:**

Determinar la percepción de la calidad del servicio en la educación a distancia de los estudiantes de una universidad privada en Lima Metropolitana.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos:**

- a) Conocer la percepción con respecto a los Profesores y Enseñanza en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana.

- b) Conocer la percepción con respecto al Material de Estudio y Plan Curricular en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana.
- c) Conocer la percepción con respecto a la Evaluación y Retroalimentación en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana.
- d) Conocer la percepción con respecto a la Administración y Organización en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana.
- e) Conocer la percepción con respecto a la Plataforma Virtual en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana?
- f) Conocer la percepción con respecto al Apoyo Institución, Social y Laboral en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana

### **1.5. Importancia de la investigación**

La importancia de la presente investigación tiene tres enfoques: Teórica, metodológica y práctica. La justificación teórica permite proporcionar información reciente sobre el estudio de la medición de la calidad del servicio universitario en un contexto no tradicional. En cuanto a la justificación metodológica se busca aplicar un instrumento de medición nuevo para conocer la calidad de servicio de la educación a distancia en una universidad del país y la aplicación de herramientas de recolección de datos, procesamiento de datos y posterior conclusiones. Y finalmente, la justificación práctica que, en una parte,

la investigación proporciona una serie de datos que permite sugerir alternativas de mejoras a la universidad en cuanto a las experiencias y satisfacción de su población de estudiantes vinculados a la calidad de sus servicios educativos brindados a distancia y que siga promoviendo la formación integral y de mejores profesionales; y por otro parte, una justificación práctica por el lado personal profesional en que afianzo mis conocimientos aprendidos en la universidad y los aplico como investigación para planteamiento de problemas y desarrollo de propuestas de solución aplicadas a cualquier sector de servicios.

## **CAPÍTULO II: METODOLOGÍA**

### **2.1. Diseño de la investigación**

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo, no experimental y con corte transversal. El enfoque cuantitativo busca analizar

ciertas ocurrencias de hechos y posterior análisis estadístico con el fin de conocer la percepción de la calidad del servicio universitario a distancia. El alcance de la investigación es descriptivo dado que a partir de la recolección de los datos se describirá la percepción general y las percepciones de cada dimensión. El estudio es de tipo no experimental porque los hechos son observados tal como ocurrieron. Finalmente, la recolección de información fue de corte transversal pues los datos fueron recolectados en un momento único y determinado que fue el semestre 2021-II del año 2021 (Hernández y Mendoza, 2018).

## **2.2. Población y muestra**

Según Pérez, Seca y Pérez (2020) es primordial definir la unidad de análisis y el objetivo de estudio por lo que cuando se trata de personas la unidad de análisis es individual. Para esta investigación, la población comprende a todos los estudiantes universitarios de pregrado matriculados en el semestre 2021-II de una universidad privada de Lima Metropolitana. Con estas características se podrá recabar información para el objetivo del estudio que es conocer la percepción de la calidad del servicio educativo a distancia. Para tener un dato aproximado a la población, se tomó como referencia las estadísticas de estudiantes matriculados en el 2020 de una universidad privada de Lima Metropolitana que fue 1820 la cantidad referencial de estudiantes universitarios matriculados en diversas carrera profesionales.

Para seleccionar la muestra se tomó un conjunto de elementos iguales a las características de la población para que sea representativa, y se escogió un tipo de muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple. Así, cada estudiante tiene la misma probabilidad de ser parte de la muestra, y de acuerdo a los resultados de la información obtenida se pueda generalizar a toda la población (Carhuancho, Sicheri, Nolazco, Guerrero y Casana, 2019).

Empleando la fórmula para definir la muestra de una población finita con un nivel de confianza del 95%, se obtuvo que la muestra es 114 estudiantes universitarios.

### **2.3. Técnicas de recolección de la información**

Para el capítulo I y II la recolección de información fue de fuente secundaria de tipo documental generada por terceros que consistió en una vasta literatura como libros de biblioteca, artículos periodísticos, artículos científicos (Scopus, Sciendirect, entre otras bases de datos) y demás documentos virtuales relacionados con el tema de investigación. Por otra parte, la información cuantitativa presentada en el capítulo III, la recolección de información fue de fuente primaria con una técnica de campo de aplicación de encuesta para recabar información de la fuente directa que eran los estudiantes universitarios (Monroy y Nava, 2018).

### **2.4. Instrumento de investigación**

El instrumento de investigación fue la aplicación de una encuesta con la finalidad de “estudiar y determinar hechos o fenómenos por medio de la expresión de los sujetos” (García, 2016 p. 96), y que permitió obtener respuestas relacionadas al objetivo general de conocer la percepción de la calidad del servicio en la educación a distancia, la cual consta de cuatro partes como se muestra en el Anexo N° 4. En una primera sección se presenta el Consentimiento Informado para el encuestado explicando el objetivo de la investigación y las consideraciones éticas. Luego, en la segunda sección comprende los datos sobre el perfil del encuestado. Finalmente, en la tercera sección consta de las preguntas relacionadas al objeto de estudio representadas en las dimensiones del instrumento DIHESQ (Araya et al.,

2019), expresadas en afirmaciones de tipo cerrada con escala de Likert que permiten medir la percepción de los estudiantes.

Cabe resaltar la escala de Likert puesto que este método, desarrollado por Rensis Likert en 1932, permite medir las actitudes o percepciones de todo tipo que va desde una respuesta favorable o desfavorable en torno a un tema en cuestión indicándole al encuestado que valore sus respuestas eligiendo solo una categoría definida, que para la investigación representa una puntuación: “Totalmente en desacuerdo” (1 punto); “En desacuerdo” (2 puntos); “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” (3 puntos); “De acuerdo” (4 puntos); y “Totalmente de acuerdo” (5 puntos) (Hernández y Mendoza, 2018).

## **2.5. Análisis e interpretación de la información**

Para el análisis de toda la información recabada de las encuestas se empleó la hoja de cálculo de Microsoft Excel y realizar un análisis numérico descriptivo de las características generales de los encuestados y de las variables (representaciones gráficas, resúmenes de distribución de frecuencias relativas y porcentuales). Asimismo, se usó la herramienta estadística *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) versión 28.0.1.1 para el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach y conocer el nivel de predicción de la percepción de la calidad del servicio de una universidad privada en base a la recolección de datos.

## **2.6. Procedimiento de recolección de datos**

Para la recolección de los datos de los estudiantes se contactó de manera virtual con aquellos estudiantes de pregrado matriculados y que estén cursando el último ciclo 2021-II de una universidad privada de Lima Metropolitana y luego se procedió a realizar una prueba

piloto para conocer la confiabilidad de la encuesta. Debido a la complicada situación de la pandemia, se aplicó la encuesta de investigación de manera virtual mediante el uso de la plataforma *Google Forms*. Finalmente se realizó el análisis e interpretación de datos en el Capítulo III.

## **2.7. Consideraciones éticas**

La presente investigación está sustentada respetando la propiedad intelectual de los autores como fuente secundaria citándolos apropiadamente siguiendo las normas de la *American Psychological Association (APA)* 7ma edición tal como se encuentra en la sección de Referencias. La participación de los estudiantes universitarios de dicha institución superior fue independientemente de su edad, raza, sexo, posición social u otra índole respetando su voluntario consentimientos en completar la encuesta garantizándoles el anonimato y la confidencialidad del uso de los datos con fines exclusivamente académicos.

Para concluir con este capítulo, en el Anexo N° 5 se puede visualizar la Matriz de Consistencia, y en el Anexo N° 6 la Matriz de Operacionalización.

# **CAPÍTULO III: RESULTADOS**

## **3.1. Confiabilidad de la encuesta**

Se realizó una prueba piloto compuesta por estudiantes universitarios con la finalidad de analizar si el instrumento es confiable, es decir si las respuestas de la encuesta serán consistentes y coherentes (Hernández, et al., 2018). Para ello se hizo el análisis de Alfa de

Cronbrach adecuada para casos de instrumentos que incluyen escala de Likert u otra escalas múltiples (Quero, 2010), el cual indicará si una escala de medida tiene confiabilidad interna, es decir si todos los elementos de un instrumento de medición están relacionados entre sí (Pérez et al., 2020); y para tener la seguridad de que los encuestados comprenden las preguntas. El valor de este coeficiente oscila entre -1 y +1, donde un valor cercano a 1 significará una fuerte relación y baja relación en caso contrario, pero cuando el valor es cero significa que no existe relación.

Hernández y Pascual (2018) citan a George y Mallery quienes dan una clasificación para el valor del coeficiente de Cronbach: Si es mayor a 0.9 es excelente; mayor a 0.8 es bueno; mayor a 0.7 es aceptable; mayor a 0.6 es cuestionable; mayor a 0.5 es pobre; y menor a 0.5 es inaceptable. En ese sentido, en la Tabla 1 se muestran los resultados de la consistencia interna del instrumento y sus dimensiones.

Tabla 1  
*Resultado de la consistencia interna de la prueba piloto*

Dimensiones	Alfa de Cronbrach	Criterios
1. Profesores y Enseñanza	0.82	Buena confiabilidad
2. Administración y Organización	0.86	Buena confiabilidad
3. Material de Estudio y Plan Curricular	0.92	Excelente confiabilidad
4. Evaluación y Retroalimentación	0.82	Buena confiabilidad
5. Plataforma Virtual	0.88	Buena confiabilidad
6. Apoyo Institución, Social y Laboral	0.91	Excelente confiabilidad
Confiabilidad global	0.96	Excelente confiabilidad

Fuente: Prueba piloto – IBM SPSS

Elaboración: Propia

Como se aprecia en la tabla 1, el Alfa de Cronbach de cada una de las dimensiones del instrumento DIHESQ se caracteriza de tener buena confiabilidad en los ítems que los componen. Asimismo, la confiabilidad global del instrumento es de 0.96 resultando una excelente confiabilidad y por lo tanto una buena consistencia interna del instrumento.

### 3.2. Validez del contenido de la encuesta

La validez del contenido de la encuesta DIHESQ fue a través de la técnica por Juicio de Expertos (Anexo N° 7) quienes fueron especialistas docentes de la Universidad Privada del Norte que a través de sus opiniones validaron el instrumento de recolección de datos en temas relacionados a la Calidad en la Educación Superior Universitaria. En la tabla 2 se muestra la calificación de los expertos:

Tabla 2

*Validación de los expertos*

Apellidos y Nombres	Documento Nacional de Identidad	Nivel Académico	Promedio de Valoración	Opinión
Oruna Rodríguez, Abel Marcial	07966332	Doctor	100	Aceptable, aplicable
Cosme Silva, Omar	25717320	Magíster	95	Aceptable, aplicable

### 3.3. Análisis e interpretación de los resultados

#### 3.3.1. Análisis y descripción de los datos sociodemográficos de estudio:

A continuación se presentan las características del perfil de los estudiantes encuestados según los datos sociodemográficos recolectados:

Tabla 3

*Distribución de la frecuencia según Género*

Género	Frecuencia	Porcentaje (%)
Femenino	86	75%
Masculino	26	23%
Prefiero no decir	2	2%
Total	114	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaboración: Propia

De acuerdo a la tabla 3, la participación de los estudiantes universitarios encuestados fue mayoritariamente femenina representada por un 75%, mientras que la participación masculina fue de 23%, y un 2% en relación con los estudiantes que seleccionaron la opción “Prefiero no decir”.

Tabla 4

*Distribución de la frecuencia según la Edad*

Edad	Frecuencia	Porcentaje (%)
De 18 a 20 años	43	38%
De 21 a 23 años	47	41%
De 24 a 26 años	15	13%
Mayor de 27 años	9	8%
Total	114	100%

Fuente: Encuesta realizada a estudiantes universitarios

Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla 4, el 41% de los participantes en la encuesta estuvo mayoritariamente en el rango de edad de entre los 21 y 23 años; seguidamente el 38% correspondió al grupo etario de 18 a 20 años. Por otra parte, un 13% de los encuestados afirmaron encontrarse en el intervalo de edades de 24 a 26 años, y finalmente el 8% indicó tener más de 27 años.

Tabla 5

*Distribución de la frecuencia según el Ciclo Académico*

Ciclo académico	Frecuencia	Porcentaje (%)
Quinto ciclo	20	17.54%
Sexto ciclo	14	12.28%
Séptimo ciclo	21	18.42%
Octavo ciclo	14	12.28%
Noveno ciclo	16	14.04%
Décimo ciclo	29	25.44%
Total	114	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaboración: Propia

Finalmente, en la tabla 5 se indica que la gran mayoría de encuestados estuvo cursando el décimo ciclo como se indica fue un 25.44%; a continuación un 18.42% cursaba el séptimo ciclo; luego un 17.54% cursaba el quinto ciclo; después un 14.04% de universitarios cursaban el noveno ciclo, y finalmente un 24.56% de encuestados cursaban otros ciclos universitarios (sexto y octavo) en el periodo académico 2021-II.

En resumen, se concluye de la descripción de los datos sociodemográficos de los encuestados que la muestra se caracterizó predominantemente femenina (75%) que se encontraban mayoritariamente entre las edades de 21 a 23 años (41%), y cursaban desde el quinto hasta al décimo ciclo siendo este último de mayor concentración de encuestados (25.44%).

### 3.3.2. Análisis e interpretación de la Calidad percibida respecto a los servicios

#### universitario a distancia

A fin de responder la pregunta general de la investigación que es ¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio en la educación a distancia de los estudiantes de una universidad privada en Lima Metropolitana?, se realizó la sumatoria de todos los indicadores para evaluar el puntaje total obtenido por cada estudiante encuestado, luego tomando en cuenta el puntaje mínimo y máximo posible se establecieron intervalos de valoración de acuerdo al puntaje obtenido. A continuación se detalla:

Tabla 6

*Intervalos de valoración de la Calidad del Servicio Universitario a distancia*

Valoración	Puntaje
Muy Malo	0 – 39
Malo	40 – 78
Regular	79 – 117
Bueno	118 – 156
Muy Bueno	157 - 195

Elaboración: Propia

A continuación, para conocer la percepción de la calidad del servicio en la educación a distancia de los estudiantes de una universidad privada en Lima Metropolitana, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 7:

*Distribución de la frecuencia según la Calidad del Servicio Universitario a distancia*

Percepción de la Calidad del Servicio Universitario a distancia	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Malo	0	0%
Malo	1	0.9%
Regular	12	10.5%
Bueno	69	60.5%
Muy Bueno	32	28.1%
Total	114	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Como se indica en la tabla 7, en términos generales la percepción de la calidad del servicio en la educación a distancia de los estudiantes de una universidad privada en Lima Metropolitana resultó **buena** dado que el mayor porcentaje de encuestados 60.5% lo indicó así. En tanto, un 28.1% de los encuestados tuvieron una percepción **muy buena**. Por otra parte, un 10.5% de los encuestados manifestó tener una percepción **regular** respecto a la calidad del servicio, y solo un 0.9% indicó una percepción **muy mala**.

### **3.3.3. Análisis e interpretación de la Percepción de los estudiantes respecto a cada una de los servicios universitario a distancia**

Para dar respuesta a las preguntas específicas que tienen que ver con las seis dimensiones del instrumento DIHESQ que componen la calidad del servicio universitaria a distancia, se realizó el análisis individual de cada dimensión de acuerdo a sus intervalos de valoración y la designación de la percepción de acuerdo al puntaje obtenido en cada dimensión.

#### **3.3.3.1. Dimensión “Profesores y Enseñanza”**

Esta dimensión está compuesta por indicadores que son esenciales para permitir a los estudiantes cumplir con sus requerimientos de estudio y valorar el servicio que ofrecen los profesores y la enseñanza en cuanto a las actitudes, competencias y disposición (conocimiento de sus áreas de especialidad, muestra de interés y actitud positiva, dirigirse con respeto, comunicación de los contenidos, disposición de tiempo para absolver consultas con claridad, y motivación para participar en las clases a distancia). A continuación, sus respectivos intervalos de valoración son:

Tabla 8

*Intervalos de valoración de la dimensión “Profesores y Enseñanza”*

Valoración	Puntaje Total
Muy Malo	0 - 6
Malo	7 – 12
Regular	13 – 18
Bueno	19 – 24
Muy Bueno	25 - 30

Elaboración: Propia

Con la finalidad de responder la pregunta específica de ¿Cuál es la percepción con respecto a los Profesores y Enseñanza en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana?, se presentan los siguientes resultados:

Tabla 9

*Distribución la frecuencia de la dimensión “Profesores y Enseñanza”*

Profesores y Enseñanza	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Malo	0	0%
Malo	1	0.9%
Regular	8	7%
<b>Buena</b>	<b>60</b>	<b>52.6%</b>
Muy Buena	45	39.5%
Total	114	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla 9 se observa que la percepción con respecto a los Profesores y Enseñanza en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana fue **buena**. En tanto, un 39.5% de los estudiantes encuestados percibieron que dicha dimensión fue **muy buena**. Sin embargo, un 7% de los encuestados percibieron que esta dimensión fue **regular**, y sólo el 0.9% manifestaron que la dimensión de Profesores y Enseñanza fue **mala**.

Para conocer con mayor detalle los resultados de esta dimensión se hace un análisis

de por sus ítems:

Tabla 10

*Valoraciones por cada indicador que componen la dimensión “Profesores y Enseñanza”*

Profesores y Enseñanza	Valoración					Total
	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
1. Los profesores responden en forma rápida a las preguntas de los estudiantes.	0	<b>10</b>	<b>27</b>	61	16	114
2. Los profesores mantienen una comunicación constante con los estudiantes.	0	<b>10</b>	24	62	18	114
3. Los profesores responden con claridad a las preguntas de los estudiantes.	0	6	23	<b>67</b>	18	114
4. Los profesores muestran respeto cuando responden las preguntas formuladas por los estudiantes.	<b>1</b>	1	4	65	<b>43</b>	114
5. Los profesores tienen conocimientos adecuados de los contenidos del curso.	0	4	12	61	37	114
6. Los profesores motivan a los estudiantes para que participen con la realización de preguntas.	<b>1</b>	<b>10</b>	22	54	27	114
Total	2	41	112	370	159	684
Porcentaje	0.3%	6%	16.4%	54.1%	23.2%	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla 10 podemos apreciar cuáles son los ítems del instrumento DIHESQ de la dimensión “Profesores y enseñanza” que tuvieron gran cantidad en la valoración por los estudiantes. Muchos valoraron como **muy bueno** que “Los profesores muestran respeto cuando responden las preguntas formuladas por los estudiantes” (ítem 4). En tanto, valoraron como **bueno** que “Los profesores responden con claridad a las preguntas de los estudiantes” (ítem 3).

Por otro lado, los estudiantes valoraron como **regular** que “Los profesores responden en forma rápida a las preguntas de los estudiantes” (ítem). Asimismo, valoraron como **malo** que “Los profesores mantienen una comunicación constante con los estudiantes”; y

finalmente, si bien es una baja cantidad de alumnos, como **muy malo** el ítem 4 y que “Los profesores motivan a los estudiantes para que participen con la realización de preguntas (ítem 6).

### 3.3.3.2. Dimensión “Administración y Organización”

Esta dimensión tiene como finalidad evaluar elementos de la parte administrativa de la universidad relacionada a la planificación de actividades, la comunicación, la resolución problemas, la actitud y las competencias que tiene el personal administrativo, y el cumplimiento de plazos académicos y administrativos. A continuación, respecto a sus intervalos de valoración se tiene:

Tabla 11  
*Intervalos de valoración de la dimensión “Administración y Organización”*

<u>Valoración</u>	<u>Puntaje Total</u>
Muy Malo	0 - 6
Malo	7 – 12
Regular	13 – 18
Bueno	19 – 24
<u>Muy Bueno</u>	<u>25 - 30</u>

Elaboración: Propia

Para responder la pregunta específica de ¿Cuál es la percepción con respecto a Administración y Organización en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana?, se presentan los siguientes resultados:

Tabla 12

*Distribución la frecuencia de la dimensión “Administración y Organización”*

Administración y Organización	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Malo	1	0.9%
Malo	6	5.3%
Regular	29	25.4%
<b>Buena</b>	<b>58</b>	<b>50.9%</b>
Muy Buena	20	17.5%
Total	114	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaboración: Propia

Como se aprecia en la tabla 12, el 50.9% de los participantes indicaron que la percepción con respecto a la Administración y Organización en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana fue **buena**. En tanto, un 17.5% de los encuestados señaló que su percepción fue **muy buena**.

Por otro lado, existe un importante 25.4% de encuestados que manifestaron que la percepción de la Administración y Organización de su universidad fue **regular**. Finalmente, un 5.3 % de los encuestados mencionaron que esta dimensión fue percibida como **mala**, y un 0.9% manifestó que fue percibido como **muy mala**.

Para conocer con mayor detalle los resultados de esta dimensión se hace un análisis de por sus ítems:

Tabla 13  
*Valoraciones por cada indicador que componen la dimensión “Administración y Organización”*

Administración y Organización	Valoración					Total
	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
7. Las distintas actividades del programa de estudios se encuentran correctamente planificadas.	3	8	20	64	19	114
8. Las fechas de las distintas actividades del programa de estudios siempre son cumplidas.	1	5	17	<b>74</b>	17	114
9. El personal de administración responde rápidamente a los requerimientos de los estudiantes.	<b>15</b>	<b>25</b>	32	32	10	114
10. El personal de administración mantiene una comunicación constante con los estudiantes.	8	24	<b>42</b>	27	13	114
11. El personal de administración muestra respeto cuando responde a los requerimientos formulados por los estudiantes.	4	10	18	62	<b>20</b>	114
12. El personal de administración soluciona eficientemente los requerimientos de los estudiantes.	10	<b>25</b>	33	35	11	114
Total	41	97	162	294	90	684
Porcentaje	6%	14%	24%	43%	13%	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla 13 se indica que muchos estudiantes valoraron como **muy bueno** a que “El personal de administración muestra respeto cuando responde a los requerimientos formulados por los estudiantes” (ítem 11). En tanto, gran cantidad de estudiantes valoraron como **bueno** a que “Las fechas de las distintas actividades del programa de estudios siempre son cumplidas” (ítem 8).

Sin embargo, los estudiantes valoraron como **regular** que “El personal de administración mantiene una comunicación constante con los estudiantes” (ítem 10). Finalmente, se valoró considerablemente **malo** que “El personal de administración soluciona eficientemente los requerimientos de los estudiantes” (ítem 12), y que “El personal

de administración responde rápidamente a los requerimientos de los estudiantes” (ítem 9); y siendo este último valorado como **muy malo**.

### 3.3.3.3. Dimensión “Material de Estudio y Plan Curricular”

La dimensión Material de Estudio y Plan Curricular sugiere la importancia de las Instituciones de Educación Superior en un material académico adecuado y la actualización de sus planes de estudios que contengan cursos que se favorezcan en el ámbito profesional. A continuación, sus respectivos intervalos de valoración:

Tabla 14  
*Intervalos de valoración de la dimensión “Material de Estudio y Plan Curricular”*

Valoración	Puntaje Total
Muy Malo	0 - 4
Malo	5 – 8
Regular	9 – 12
Bueno	13 – 16
Muy Bueno	17 – 20

Elaboración: Propia

Con la finalidad de responder la pregunta específica de ¿Cuál es la percepción con respecto al Material de Estudio y Plan Curricular en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana?, se presentan los siguientes resultados:

Tabla 15  
*Distribución la frecuencia de la dimensión “Material de Estudio y Plan Curricular”*

Material de Estudio y Plan Curricular	Frecuencia	Porcentaje
		(%)
Muy Malo	1	0.9%
Malo	3	2.6%
Regular	14	12.3%
<b>Buena</b>	<b>62</b>	<b>54.4%</b>
Muy Buena	34	29.8%
Total	114	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta

En la tabla 15 se observa que el 54.4% de encuestados indicó que la percepción con respecto al Material de Estudio y Plan Curricular en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana fue **buena**. En tanto, un 29.8% de estudiantes señalaron que su percepción fue **muy buena**.

Por otra parte, un 12.3% de encuestados indicó que su percepción en esta dimensión fue **regular**; mientras que un 2.6% de participantes calificaron su percepción como **mala** y sólo un 0.9% la catalogaron como **muy mala**.

Para conocer con mayor detalle los resultados de esta dimensión se hace un análisis de por sus ítems:

Tabla 16

*Valoraciones por cada indicador que componen la dimensión “Material de Estudio y Plan Curricular”*

Material de Estudio y Plan Curricular	Valoración					Total
	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
13. El material de estudio está escrito con claridad.	1	3	17	75	18	114
14. El material del curso está escrito con conocimientos actualizados.	2	8	18	<b>60</b>	26	114
15. El material del curso posee conocimientos que se pueden aplicar en el ámbito profesional.	2	8	17	54	<b>33</b>	114
16. El plan de estudios (malla curricular) es excelente.	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>34</b>	48	17	114
Total	9	30	86	237	94	456
Porcentaje	1.9%	6.6%	18.9%	52%	20.6%	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla 16 se indica que muchos estudiantes valoraron como **muy bueno** a que “El material del curso posee conocimientos que se pueden aplicar en el ámbito profesional” (ítem 15). En tanto, valoraron como **bueno** a que “El material del curso está escrito con

conocimientos actualizados” (ítem 14). Sin embargo, la mayoría de estudiantes valoró como **regular, malo y muy malo** que “El plan de estudios (malla curricular) es excelente” (ítem 16)

#### 3.3.3.4. Dimensión “Evaluación y Retroalimentación”

Los elementos que integran esta dimensión están relacionados al contenidos de las evaluaciones (forma de evaluación formato de preguntas), el nivel de dificultad, la rapidez en entregar los resultados y la retroalimentación. A continuación, sus intervalos de valoración fueron los siguientes:

Tabla 17

*Intervalos de valoración de la dimensión “Evaluación y Retroalimentación”*

Valoración	Puntaje Total
Muy Malo	0 – 6
Malo	7 – 12
Regular	13 – 18
Bueno	19 – 24
Muy Bueno	25 – 30

Elaboración: Propia

Con el objeto de responder la pregunta específica de ¿Cuál es la percepción con respecto a la Evaluación y Retroalimentación en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana?, se presentan los siguientes resultados:

Tabla 18

*Distribución la frecuencia de la dimensión “Evaluación y Retroalimentación”*

Evaluación y Retroalimentación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Malo	0	0.0%
Malo	2	2%
Regular	14	12%
<b>Buena</b>	<b>80</b>	<b>70%</b>
Muy Buena	18	16%
Total	114	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla 18 se observa que el 70% de encuestados indicó que la percepción con respecto a la Evaluación y Retroalimentación en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana fue **buena**. En tanto, un 16% de estudiantes señalaron que su percepción fue **muy buena**. No obstante, existe un 12% de encuestados que indicaron que su percepción en esta dimensión fue **regular**, mientras que un 2% fue **mala**.

Para conocer con mayor detalle los resultados de esta dimensión se hace un análisis de por sus ítems:

*Valoraciones obtenidas por cada indicador que componen la dimensión “Evaluación y Retroalimentación”*

Evaluación y Retroalimentación	Valoración					Total
	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
17. Los resultados de las evaluaciones se entregan en un corto plazo de tiempo.	2	17	28	57	10	114
18. El <i>feedback</i> que se recibe de las evaluaciones es excelente.	3	<b>19</b>	<b>32</b>	52	8	114
19. El nivel de dificultad de las evaluaciones es apropiado.	1	3	18	72	<b>20</b>	114
20. Las evaluaciones se relacionan con los contenidos del material de estudios.	0	6	17	73	18	114
21. La carga de trabajo en las distintas asignaturas es adecuada.	<b>4</b>	16	25	57	12	114
22. El formato de las preguntas que se incluyen en las evaluaciones mide adecuadamente los conocimientos de las asignaturas.	0	5	16	<b>78</b>	15	114
Total	10	66	136	389	83	684
Porcentaje	1%	10%	20%	57%	12%	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla 19 se indica que muchos estudiantes valoraron como **muy bueno** que “El nivel de dificultad de las evaluaciones es apropiado” (ítem 19). En tanto, gran cantidad valoró como **bueno** que “El formato de las preguntas que se incluyen en las evaluaciones mide adecuadamente los conocimientos de las asignaturas” (ítem 22).

Sin embargo, los estudiantes valoraron como **regular** y **malo** que “El *feedback* que se recibe de las evaluaciones es excelente” (ítem 18). Asimismo, los encuestados manifestaron como **muy malo** que “La carga de trabajo en las distintas asignaturas es adecuada” (ítem 21).

### 3.3.3.5. Dimensión “Plataforma Virtual”

Esta dimensión tiene que ver con la funcionalidad, la eficiencia, la seguridad de información y facilidad de uso de la plataforma virtual que empleó la universidad para las clases a distancia. A continuación, se tiene los siguientes intervalos de valoración:

Tabla 20

*Intervalos de valoración de la dimensión “Plataforma Virtual”*

Valoración	Puntaje Total
Muy Malo	0 – 8
Malo	9 – 16
Regular	17 – 24
Bueno	25 – 32
Muy Bueno	33 – 40

Elaboración: Propia

A fin de responder la pregunta específica de ¿Cuál es la percepción con respecto a la Plataforma Virtual en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana?, se presentan los siguientes resultados:

Tabla 21

*Distribución la frecuencia de los intervalos de la dimensión “Plataforma Virtual”*

Plataforma Virtual	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Malo	0	0.0%
Malo	3	3%
Regular	15	13%
Buena	66	58%
Muy Buena	30	26%
Total	114	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaboración: Propia

Como se indica en la tabla 21, el 58% de encuestados indicó que la percepción con respecto a la Evaluación y Retroalimentación en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana fue **buena**. En tanto, un 26% de estudiantes indicaron que su percepción fue **muy buena**. No obstante, hubo un 13% de encuestados que indicó que su percepción en esta dimensión fue **regular**; y un 3% valoraron como **malo** al servicio de la Plataforma Virtual.

Para conocer con mayor detalle los resultados de esta dimensión se hace un análisis de por sus ítems:

Tabla 22

Valoraciones por cada indicador que componen la dimensión "Plataforma Virtual"

Plataforma Virtual	Valoración					Total
	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
23. La plataforma virtual es fácil de usar.	2	2	8	<b>66</b>	<b>36</b>	114
24. La plataforma virtual nunca presenta problemas para descargar el material de estudio.	7	16	21	51	19	114
25. La plataforma virtual presenta un diseño atractivo.	3	8	12	62	29	114
26. La plataforma virtual está siempre disponible (con conexión).	<b>8</b>	<b>18</b>	20	51	17	114
27. La plataforma virtual mantiene información actualizada sobre las fechas de las actividades y evaluaciones.	6	5	11	65	27	114
28. Disfruto cuando ingreso a la plataforma virtual.	5	8	<b>38</b>	47	16	114
29. Me siento seguro(a) porque mi información privada (por ejemplo, domicilio y teléfonos de contacto) no es compartida con otras personas que ingresan a la plataforma virtual.	0	4	23	61	26	114
30. Me siento relajado(a) cuando navego por la plataforma virtual.	4	8	25	56	21	114
Total	35	69	158	459	191	912
Porcentaje	4%	8%	17%	50%	21%	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaboración: Propia

En la tabla 19 se observa que los estudiantes valoraron como **muy bueno** y **bueno** que “La plataforma virtual es fácil de usar” (ítem 23). En tanto, los encuestados valoraron como **regular** que “Disfruto cuando ingreso a la plataforma virtual” (ítem 28). Sin embargo, los estudiantes valoraron como **malo** y **muy malo** que “La plataforma virtual está siempre disponible (con conexión).” (ítem 26).

### 3.3.3.6. Dimensión “Apoyo Institucional, Social y Laboral”

Finalmente, esta dimensión contiene elementos que referidos a servicios que ofrece la universidad en el marco del asesoramiento y/o consejería al estudiante, la facilidad en los servicios de pagos, la imagen de la universidad, la reputación de sus programas de estudios, las actividades de vida universitaria, el servicio de contacto con el mercado laboral y contacto con los egresados. A continuación, se tiene los siguientes intervalos de valoración:

Tabla 23

*Intervalos de valoración de la dimensión “Apoyo Institucional, Social y Laboral”*

Valoración	Puntaje Total
Muy Malo	0 – 9
Malo	10 – 18
Regular	19 – 27
Bueno	28 – 36
Muy Bueno	37 – 45

Elaboración: Propia

Con la intención de responder la pregunta específica de ¿Cuál es la percepción con respecto al Apoyo Institucional, Social y Laboral en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana?, se presentan los siguientes resultados:

Tabla 24

*Distribución la frecuencia de la dimensión “Apoyo Institucional, Social y Laboral”*

Apoyo Institucional, Social y Laboral	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Malo	0	0.0%
Malo	4	4%
Regular	21	18%
Buena	67	59%
Muy Buena	22	19%
Total	114	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla 24, el 59% de los encuestados indicó que la percepción con respecto al Apoyo Institucional, Social y Laboral en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana fue **buena**. En tanto, un 19% de estudiantes indicó que su percepción fue **muy buena**. No obstante, hubo un 18% de encuestados que indicó que su percepción en esta dimensión fue **regular**; y un 4% valoró como **malo** al servicio que ofreció el Apoyo Institucional, Social y Laboral de la universidad.

Con la finalidad de conocer con mayor detalle los resultados de esta dimensión se hace un análisis por sus ítems:

Tabla 25

*Valoraciones obtenidas por cada indicador que componen la dimensión “Apoyo Institucional, Social y Laboral”*

Valoración

Apoyo Institucional, Social y Laboral	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Total
31. El programa de inducción que realiza la administración del programa es excelente.	3	10	<b>38</b>	48	15	114
32. La existencia de diferentes opciones de evaluación (exámenes que se pueden rendir en distintas fechas, etc.) beneficia a los estudiantes.	0	7	20	56	<b>31</b>	114
33. El precio del programa de estudios es adecuado.	<b>9</b>	<b>29</b>	31	39	6	114
34. La existencia de distintas opciones para pagar el precio del programa de estudio ayuda a los estudiantes.	<b>9</b>	19	27	46	13	114
35. La reputación de la universidad en que estudio es excelente.	4	10	27	54	19	114
36. La reputación del programa de estudios es excelente.	5	7	37	44	21	114
37. La existencia de actividades en las que se conforman grupos con distintos estudiantes es positiva.	1	9	27	55	22	114
38. La oficina de empleos de la universidad tiene información actualizada y útil para los estudiantes.	5	7	34	51	17	114
39. La información que publica la administración del programa sobre ex estudiantes es interesante.	0	8	30	<b>63</b>	13	114
Total	36	106	271	456	157	912
Porcentaje	3.5%	10.3%	26.4%	44.4%	15.4%	100%

Fuente: Información obtenida de la encuesta

Elaboración: Propia

Como se observa en la tabla 25, muchos estudiantes valoraron como **muy bueno** que “La existencia de diferentes opciones de evaluación (exámenes que se pueden rendir en distintas fechas, etc.) beneficia a los estudiantes” (ítem 32). En tanto, valoraron como **bueno** que “La información que publica la administración del programa sobre ex estudiantes es interesante” (ítem 39).

Sin embargo, los estudiantes valoraron como **regular** que “El programa de inducción que realiza la administración del programa es excelente” (ítem 31). Asimismo, los encuestados manifestaron como **malo y muy malo** que “El precio del programa de estudios es adecuado” (ítem 33), y que “La existencia de distintas opciones para pagar el precio del programa de estudio ayuda a los estudiantes” (ítem 34).

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Limitaciones

Hodges et al., (2020) y Pérez (2020) decían que para asegurar la calidad en una modalidad de educación a distancia era necesaria una completa planificación del entorno virtual para que sea apropiado la entrega de los servicios educativos. Y esto se corrobora en que la educación de emergencia remota aplicada por las universidades peruanas no tuvo semejanza a como debería ser una educación a distancia pues no hubo tiempo para planificarse y adecuar correctamente, por lo que los resultados de la presente investigación reflejarían una ambigua o no tan certera percepción ya que no se sabría cuáles eran los verdaderos estándares de calidad del servicio que debieron ofrecerse en la educación a distancia.

Asimismo, tras estos dos años de pandemia, los modelos de gestión de calidad podrían también dar nuevas luces en este contexto cambiante de cómo adecuar o reinventar el funcionamiento de los procesos en una universidad para una certificación que asegure una calidad de servicio universitario, de continuar siendo, a distancia.

En cuanto al instrumento, es importante tener en cuenta que si bien la investigación del modelo DIHESQ para medir la calidad del servicio educativo a distancia fue aplicado como investigación en un contexto de educación extranjera (Araya, 2017), los resultados presentarían una deducción no muy real de la calidad de los servicios universitarios en nuestro contexto nacional; por lo que sería sugerente la adaptación del instrumento conteniendo las condiciones básicas de calidad (CBC) exigidos por la SUNEDU para estas nuevas modalidades que se emplearían en la etapa postpandemia.

A pesar del tiempo de que haya pasado más de dos años de pandemia, la problemática en la universidades persistió y lo estudiantes siguen reafirmando sus molestias sobre la calidad del servicio universitario a distancia. Se confirma que hace falta más investigación en la medición de la calidad educativa a distancia para desarrollar instrumentos de medición más precisos para la calidad del servicio ya que la pandemia puso en evidencia de que esta modalidad y la educación híbrida será parte de nuestro futuro próximo. Por lo tanto es necesario que las universidades inviertan en ofrecer calidad educativa a través de sus servicios en una nueva modalidad sin reducir la satisfacción de sus estudiantes, adaptarse a un nuevo nivel competitivo del sector universitario, y lograr que las universidades sigan contribuyendo con el fin del desarrollo no solo de sus egresados sino también del país y del mundo.

Es importante las frecuencia en que las universidades midan la calidad de sus servicios en base a la opinión y percepciones de sus estudiantes pues les permite ajustar sus recursos y capacidades para mejorar la calidad e idear mejor los planes de marketing institucional (fidelidad, recomendación, y disposición a pagar).

Como limitaciones de la presente investigación, por la coyuntura de pandemia hubo dificultad para contactar a estudiantes de una misma universidad privada de Lima Metropolitana que tengan las características conforme a la población determinada por lo que conseguir la muestra tomó mucho tiempo y se tardó en procesar los datos y los resultados.

En cuanto a la comparación de los resultados de la presente investigación con las antecedentes investigaciones, se debe tomar en cuenta que la metodología e instrumentos aplicados para medir la calidad del servicio fueron diferentes. Sin embargo se realizará una comparación general de sus resultados. En la presente investigación, en términos generales, la percepción de la calidad del servicio en la educación a distancia de una universidad

privada de Lima Metropolitana en el semestre académico 2021-II predominó un nivel positivo pues resultó ser bueno con un 60.5%. Estos resultados difieren un poco de los resultados de las investigaciones de Kapustina et al., 2020; Soto et al., 2020 y Pareja et al., 2020 quienes concluyeron que los estudiantes no tuvieron una percepción positiva de la calidad del servicio educativo que ofrecieron las universidades; sin embargo las investigaciones de Li et al., 2021; Neyra et al., 2021; y Bardales, 2021 concluyeron que el nivel general de la calidad de servicio universitario fue positivo o alto.

Los instrumentos de medición aplicados en las antecedentes investigaciones difieren en su contenido pues las dimensiones fueron elaboradas con criterios específicos y no necesariamente guardan semejanza total con el instrumento empleado en la presente investigación; por lo tanto las comparaciones de los resultados de por cada dimensión no son exactas. Sin embargo, se pudo visualizar resultados generales de las dimensiones de las antecedentes investigaciones con los resultados de las dimensiones del instrumento DIHESQ.

En cuanto las dimensiones de Profesores y Enseñanza; Administración y Organización; Material de Estudio y Plan Curricular; Evaluación y Retroalimentación; Plataforma Virtual; y Apoyo Institucional, Social y Laboral cada una obtuvo un resultado general de que fue bueno. Similares fueron los resultados en las investigación de Kapustina et al., 2020; Li et al., 2021; Neyra et al., 2021; y Bardales, 2021 cuyos factores en el primer caso fueron Aspectos Académicos, Aspectos No Académicos y Reputación-Imagen; en el segundo, tercer y cuarto caso fueron Elementos Tangibles, Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de Respuesta y Empatía. Sin embargo, los resultados de la presente investigación difieren de las investigaciones de Soto et al., 2020; y Paz et al., 2020 cuyos factores en el primer caso

fueron servicio académicos, servicio administrativo, servicios complementarios y plataforma virtuales; y en el segundo caso fueron Eficacia, Eficiencia y Desempeño.

#### 4.2. Conclusiones

- La percepción de la calidad del servicio en la educación a distancia de los estudiantes de una universidad privada en Lima Metropolitana se logró determinar aplicando el instrumento DIHESQ cuyo resultado fue que un 60.5% de los encuestados respondió que fue buena. En tanto, un 28.1% de estudiantes indicó que fue muy buena; pero un 10.5% que fue regular, y un 0.9% que fue malo. Por lo que, se puede concluir que la mayoría de los estudiantes califican como buena la calidad del servicio que brindó su universidad en el semestre 2021-II, pero que se deben mejorar algunos aspectos para que todos los estudiantes tengan excelentes experiencias en su formación universitaria en esta nueva modalidad.
- La percepción de la calidad del servicio de los profesores y enseñanza fueron mayormente buena (52.6%). Esto se basa en que los estudiantes señalaron que los profesores mostraron respeto y claridad cuando respondían las preguntas. Sin embargo, considerable cantidad de estudiantes indicaron que el tiempo de respuesta de los profesores a las preguntas fue regular y malo. En esa misma línea que la comunicación con los estudiantes fue mala, y que la motivación para que ellos participen en la realización de preguntas fue muy mala. Al ser el tiempo un recurso muy limitado durante las clases virtuales es necesario una administración óptima de este recurso en la atención a los estudiantes por lo que se sugiere una capacitación en el uso activo de otros medios virtuales alternativos (correos, foros, etc.) para mantener y motivar la dinámica en la comunicación estudiante-alumno.

- La percepción de la calidad del servicio de la administración y organización fueron mayormente buena (50.9%). Esto se justifica en que las fechas de las distintas actividades del programa de estudios siempre se cumplieron y que el personal de administración mostraba respeto cuando respondían los requerimientos formulados por los estudiantes. Sin embargo, muchos estudiantes señalaron que la comunicación que mantenía el personal de administración con los estudiantes fue regular; y que la respuesta del personal de administración a los requerimientos de los estudiantes fue mala y muy mala. Se recomienda la capacitación de todo el personal a cargo del soporte virtual de la atención a los estudiantes en estos últimos aspectos pues muchas veces son trámites académicos importantes (emisión de títulos y grados, reclamos, quejas, traslados, constancias de estudios, reincorporaciones, admisiones, etc.), muchas veces la toma de decisiones son en base a respuestas oportunas.
- La percepción de la calidad del servicio del material de estudio y el plan curricular fue mayormente buena (54.4%). Esto se apoya en que la mayoría de estudiantes indicaron que el material de los cursos estaba escrito con conocimientos actualizados y que tenía conocimientos que se podían aplicar en el ámbito profesional. La facilidad del material que se puede encontrar en internet ayudó a que se pueda recurrir rápidamente en tiempo real a materiales que mejor soporten teorías o ejemplos no solo en español sino en otros idiomas como aliadas herramientas principalmente para los docentes (videos, compendios, social media, etc.). Por otra parte, el plan de estudios (malla curricular) fue calificado como regular, malo y muy malo por lo que si se extiende la educación a distancia es necesario que la universidad implemente una adecuación y planificación de

ciertos cursos para que se lleven óptimamente, tal es el caso de cursos de práctica en las carreras como enfermería, arquitectura, algunas de ingenierías, etc.

- La percepción de la calidad del servicio de evaluación y retroalimentación fue mayormente buena (70.2%). Esto se sustenta con que la mayoría de los estudiantes les agradó el formato de las preguntas de las evaluaciones virtuales pues midieron adecuadamente los conocimientos de las asignaturas, y que el nivel de dificultad fue apropiado. En contraste, numerosos estudiantes señalaron que la retroalimentación fue regular y hasta mala por lo que es necesario la capacitación a los docentes en ofrecer una retroalimentación adecuada y a tiempo.
- La percepción de la calidad del servicio del servicio de la plataforma virtual fue mayormente buena (57.9%). Esto se sostiene porque numerosos estudiantes manifestaron que la plataforma virtual fue fácil de usar. Por el contrario, un grupo de estudiantes calificó como regular cuando se ingresaba a la plataforma virtual, y malo que la plataforma virtual no estaba siempre disponible (problemas de conexión). Esto es muy crítico pues produce lentitud, retraso o interrupción en la plataforma ya sea durante las clases o cuando se realicen actividades en ella (subir trabajos, descargar materiales, etc.). Por lo tanto, se sugiere una revisión profunda de la plataforma que emplea la universidad para una navegación más moderna, rápida e intuitiva.
- Finalmente, la percepción de la calidad del servicio de apoyo institucional, social y laboral fue considerada mayormente buena (59%). Esto se puede justificar porque la mayoría de los estudiantes manifestaron que, a pesar de no ser egresados, había información interesante para los egresados como cursos, capacitaciones,

videoconferencias, *webinars*, charlas, etc. para capacitación virtual en esta nueva normalidad. Asimismo fue positivo la flexibilidad en la toma de evaluación que beneficiaron a los estudiantes en esta etapa crítica de la pandemia. En contraste, muchos estudiantes indicaron que la inducción que realizó la administración del programa (cómo emplear los servicios universitarios en la educación a distancia como el manejo de la plataforma, los trámites académicos, etc.) fue regular. Se ratifica lo que en la realidad problemática se indicaba, muchos estudiantes de esta universidad indicaron que el precio del programa de estudios fue malo y muy malo pues pese a no hacer uso de los servicios tangibles (instalaciones, bibliotecas, laboratorios, equipos tecnológicos, etc.), y aún más por la grave crisis económica que atravesaban muchas familias por la pandemia, el pago no era el adecuado durante la situación crítica de la pandemia. En este punto, muchas universidades fueron criticadas pues cada estudiante tenía una realidad diferente y desconocida, quizá algún familiar de un estudiante estuvo hospitalizado sea en casa o en un centro de salud; o se tenía que afrontar fuertes gastos de dinero en la salud prioritariamente y que muchas veces fue la causa del incremento de la deserción universitaria. Como sugerencia, la universidad debería ampliar la cantidad de becas como apoyo para que sea una forma de soporte para las familias de muchos estudiantes que tras la pandemia no cuentan con suficientes recursos económicos.

**REFERENCIAS**

- Aldana de Vega, L., Álvarez, M., Bernal, C., Díaz, M., Galindo, O., Gonzáles, C., y Villegas, A. (2010). *Administración por Calidad* (1° ed.). Universidad Privada del Norte. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/102014>
- Alvarado, E., Morales, D. y Aguayo E. (2015). *Percepción de la calidad educativa: Caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey*. Revista de Educación Superior, 45(180), 58-60.  
<https://sciencedirect.bibliotecaupn.elogim.com/science/article/pii/S2007287215000360>
- Araya, L. (2017). *Calidad de servicio en educación superior a distancia*. [Tesis doctoral, Universidad de Barcelona]. Repositorio institucional de la Universidad de Barcelona. <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/121072>
- Araya, L. y Bernardo, M. (2019). *Calidad de servicio en educación superior a distancia: Propuesta de los modelos DIHESQ y SIBDHE*. Revista Espacios, 40(44), 1-2.  
<https://scopus.bibliotecaupn.elogim.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85081731447&origin=resultlist>
- Bardales J. (2021). *Calidad de servicio bajo el modelo SERPERF en la escuela académico profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca-2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/browse?type=author&value=Bardales+Membrillo%2C+Judith>
- Carhuancho, I., Sicheri, L., Nolazco, F., Guerrero, M. y Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación Holística*. (1° ed.). Universidad Privada del Norte.  
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/131261>
- Castillo, H., (2021). *La educación superior en tiempo de transformación* (1° ed.). Universidad Privada del Norte.  
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/198415>
- Clemenza, C., Ferrer, J., y Pelekais, C. (2005). *La calidad como elemento competitivo en las Universidades*. Revista de Artes y Humanidades UNICA, 6(14), 2-3.  
<https://www.redalyc.org/pdf/1701/170118766004.pdf>
- El Comercio (11 de marzo del 2021). *¿Cuáles son las universidades que recibieron más quejas durante la pandemia?* <https://elcomercio.pe/economia/peru/cuales-son-las-universidades-que-recibieron-mas-quejas-durante-la-pandemia-nndc-noticia/>

- Decreto Supremo N.º 016-2015-MINEDU (26 de setiembre del 2015). Política de aseguramiento de la calidad de la Educación Superior Universitaria. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105041/ 016-2015-MINEDU \\_ 21-10-2015\\_04\\_19\\_56 -DS N 016-2015-MINEDU.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105041/016-2015-MINEDU_21-10-2015_04_19_56_DS_N_016-2015-MINEDU.pdf)
- Fontalvo T., Veragara, J. (2010). *Gestión de la Calidad en los Servicios. ISO 9001:2018*. (2º ed.). Universidad Privada del Norte. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/34525>
- García, J. (2016). *Metodología de la Investigación para Administradores*. (1º ed.). Universidad Privada del Norte. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/70269>
- García-Sanchis, M., Gil-Saura, I., y Berenguer-Contrí, G. (2015). *Dimensionalidad del servicio universitario: una aproximación desde un enfoque de marketing*. Revista Iberoamericana de Educación Superior, 6(15), 28-42. <https://sciencedirect.bibliotecaupn.elogim.com/science/article/pii/S2007287215300020>
- Gento, S., y Vivas, M. (2003). *El SEUE un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación*. Dialnet, 12(2), 17. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2972060>
- Harting, K., Erthal, M. (2005). *History of Distance Learning*. Information Technology, Learning, and Performance Journal; 23(1), 35-42. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download;jsessionid=1FBB767B6619BA465257F5BF3FB7EB31?doi=10.1.1.587.5816&rep=rep1&type=pdf>
- Hernández, H., y Pascual, A. (2018). Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental. Revista de Investigación Agraria y Ambiental, 9(1), 160. <https://doi.org/10.22490/21456453.2186>
- Hernández, R., y Mendoza, Ch. (2018). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Interamericana.
- Hodges, Ch., Moore, S., Lockee, B., Trust, T. y Bond, A. (2020). *The Difference Between Emergency Remote Teaching and Online Learning*. Recuperado el 27 de marzo del 2020, de <https://er.educause.edu/articles/2020/3/the-difference-between-emergency-remote-teaching-and-online-learning>
- International Estándar Organization. (2018). *SO 21001:2018. Organizaciones educativas - Sistemas de gestión para organizaciones educativas — Requisitos con orientación para su uso*. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:21001:ed-1:v1:es>

Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. *COVID-19 y educación superior: De los efectos inmediatos al día después. Análisis de impactos, respuestas políticas y recomendaciones*. Recuperado el 6 de abril del 2020, de <https://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/04/COVID-19-060420-ES-2.pdf>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (11 de marzo del 2021). Prensa. *Centro Especial de Monitoreo del INDECOPI (CEMI) registró más de 4 mil reportes ciudadanos del servicio educativo superior universitario durante la pandemia*. <https://repositorio.indecopi.gob.pe/handle/11724/8081>

Jiménez, R. y Zeta, A. (2020). *Calidad del servicio, satisfacción y lealtad de estudiantes universitarios peruanos*. Revista Universidad y Sociedad, 12(S1), 293. <https://scopus.bibliotecaupn.elogim.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85100844623&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=864dd923cb616b477537e44838d28418&sot=b&sd=b&sl=31&s=TITLE-ABS-KEY%28calidad+servicio%29&relpos=64&citeCnt=0&searchTerm=>

Kapustina, L., Izavoka, N. y Makovkina, E. (2020). Higher education services market: new trends in sustainable development. *EDPS Sciences E3S Web of Conferencess*. 208 (09016), 3-4. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202020809016>

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (15 de agosto del 2021). Artículo. *Nueva encuesta a escala mundial de la UNESCO revela la repercusión de la COVID-19 en la educación superior*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000378174/PDF/378174eng.pdf.multi>

Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio. Del marketing a la estrategia* (1° ed.). Universidad Privada del Norte. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/52840>

Ley N.º 30220. Ley Universitaria (09 de julio del 2014). [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105207/\\_30220\\_-\\_09-07-2014\\_10\\_14\\_18\\_-Nueva\\_Ley\\_Universitaria.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105207/_30220_-_09-07-2014_10_14_18_-Nueva_Ley_Universitaria.pdf)

Ley N° 28044. Ley General de Educación (17 de julio del 2003). [http://www.minedu.gob.pe/p/ley\\_general\\_de\\_educacion\\_28044.pdf](http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf)

Li, L. y Yin, S. (2021). Measuring Higher Education Service Quality During COVID-19 Pandemic in China using a SERVQUAL Method. *Studies of Applied Economics*. 39(10), 6. <https://doi.org/10.25115/eea.v39i10.5567>

Martínez, M., Blanco, M., y Castán J. (2013). *Las dimensiones de la calidad del*

*servicio percibida en entornos virtuales de formación superior.* Revista de  
Universidad y Sociedad del Conocimiento.  
<https://www.redalyc.org/pdf/780/78025711007.pdf>

- Martínez, A. (2010). *Gestión de la Calidad* (1° ed.). Universidad Privada del Norte.  
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/176641>
- Monroy, M. y Nava, N. (2018). *Metodología de la Investigación*. (1° ed.). Universidad  
Privada del Norte.  
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/172512>
- Neyra, L., Flores, J. y Pacheco, M. (2021). Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en  
estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*. 26(5), 111-118.  
[https://scopus.bibliotecaupn.elogim.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85112602300&origin=resultlist&sort=plf-f&src=s&sid=864dd923cb616b477537e44838d28418&sot=b&sdt=b&sl=31&s=TILE-ABS-KEY%28calidad+servicio%29&relpos=6&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggle=FEATURE\\_NEW\\_DOC\\_DETAILS\\_EXPORT:1](https://scopus.bibliotecaupn.elogim.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85112602300&origin=resultlist&sort=plf-f&src=s&sid=864dd923cb616b477537e44838d28418&sot=b&sdt=b&sl=31&s=TILE-ABS-KEY%28calidad+servicio%29&relpos=6&citeCnt=0&searchTerm=&featureToggle=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1)
- Organización Mundial de la Salud. *Cronología de la respuesta de la OMS a la COVID-19*.  
Recuperado el 29 de enero de 2021, de <https://www.who.int/es/news/item/29-06-2020-covidtimeline>
- Oria, V. (1998). *ISO 9000, calidad en los servicios educativos*. (1° ed.). Universidad  
Privada del Norte. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/72682>
- Pareja, F. y Paz, C. (2020). *La satisfacción de la educación virtual, en la modalidad  
pregrado de una universidad privada, en la ciudad de Lima, durante el 2019* [Tesis  
de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad  
Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25463>
- Paricio, J. (2017). *El estudiante como cliente: un cambio de paradigma en la educación  
superior*. Revista Debats, 131(2), 43.  
[https://zagan.unizar.es/record/63452/files/texto\\_completo.pdf](https://zagan.unizar.es/record/63452/files/texto_completo.pdf)
- Pérez, L., Seca, M. y Pérez, R. (2020). *Metodología de la Investigación Científica*. (1° ed.).  
Universidad Privada del Norte.  
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/138497>
- Pérez, M. (2012). *Calidad de servicio y Atención al Cliente*. (2° ed.). Universidad Privada  
del Norte. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/113201>
- Quero, M. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach*. Revista Telos, 12(2),  
250. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>

Rádío Programas del Perú (08 de mayo del 2020). *Estas son las quejas de estudiantes y*

*las respuestas de sus universidades frente a la pandemia.*

<https://rpp.pe/peru/actualidad/pensiones-estas-son-las-quejas-de-estudiantes-y-las-respuestas-de-sus-universidades-frente-a-la-pandemia-pucp-upc-utp-noticia-1262932?ref=rpp>

Resolución N.º 105-2020-SUNEDU/CD. Proyecto Normativo que establece disposiciones para la prestación del servicio educativo superior universitario bajo las modalidades semipresencial y a distancia, establece el modelo de licenciamiento de programas para dichas modalidades y modifica el reglamento del procedimiento de licenciamiento institucional (24 de agosto del 2020).  
<https://www.sunedu.gob.pe/resolucion-del-consejo-directivo-no-105-2020-sunedu-cd-em/>

Salinas, A., Morales, J. y Martínez, P. (2008). *Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, México*. Revista Enseñanza Universitaria, 31(2008), 42-43.  
<http://institucional.us.es/revistas/universitaria/31/4SalinasGuti.pdf>

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. (11 de diciembre del 2020). *Encuentro virtual: Impacto de la situación excepcional causada por la pandemia COVID -19 en la calidad del servicio de la educación superior universitaria* [Video]. YouTube. [https://www.youtube.com/watch?v=-OWW1N-3qTQ&feature=emb\\_logo](https://www.youtube.com/watch?v=-OWW1N-3qTQ&feature=emb_logo)

Soto, S., Valdiviezo, A. y Talledo, D. (2021). *La gestión de la experiencia de la educación remota por emergencia y el nivel de satisfacción en los estudiantes de pre-grado. Caso: Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú*. [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú.  
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/18647>

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. (19 de abril del 2020).  
Prensa. *SUNEDU realiza supervisión a universidades durante emergencia por Covid-19*. <https://www.sunedu.gob.pe/sunedu-realiza-supervision-universidades-durante-emergencia-covid-19/>

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. (24 de agosto del 2020).  
Prensa. *Proyecto Normativo que establece disposiciones para la prestación del servicio educativo superior universitario bajo las modalidades semipresencial y a distancia, establece el modelo de licenciamiento de programas para dichas modalidades y modifica el reglamento del procedimiento de licenciamiento*

*institucional*. <https://www.gob.pe/institucion/sunedu/normas-legales/1220168-105-2020>

- Torres, M. y Vásquez, C. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: Caracterización y análisis*. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 18(35), 61-65.  
<https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- Vargas, L. (1994). *Sobre el concepto de percepción*. *Alteridades*, 4(8), 48.  
<https://alteridades.izt.uam.mx/index.php/Alte/article/view/588/586>
- Vértice, P. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. (1° ed.). Universidad Privada del Norte. <https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/ereader/upnorte/59353>

## ANEXOS

### ANEXO N° 1: ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL SERVICIO UNIVERSITARIO

Propuesto por Servicio Universitario	Hill(1995)	Athiyaman	LeBlanc y Nguyen	Aldridge y Rowley	Camisón, César, María	Li y Kaye (1998 y	Wiers-	Bigne,	Russell (2005)	Douglas,	Fuentes y Gil	Petruzzellis,	Barnes (2007)	Helgesen y
Docencia	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X		x	x
Servicios Informáticos	x	x	x	x		x	x		x				x	x
Bibliotecas	x	x	x	x		x	x	x	x				x	x
Medios audiovisuales				x									x	
Centro de recursos para el aprendizaje										x			x	
Sala de estudios							x						x	x
Relaciones internacionales												x		
Asesoramiento académico						x		x				x	x	x
Asesoramiento profesional o laboral	x			x				x			x			
Información sobre la universidad								x					x	x
Salud	x			x									x	
Apoyo a la discapacidad				x										
Defensa del medio ambiente				x										
Sindicatos	x			x										
Derechos del estudiante				x										
Voluntariado														
Cuidado de niños				x										
Otros servicios sociales	x													x
Alojamiento				x								x	x	
Restauración	x			x	x		x			x			x	x
Formación en idiomas												x		
Servicios financieros													x	
Transporte y aparcamiento			x		x					x				
Actividades culturales							x							x
Deportes	x			x			x							x
Ocio	x	x		x	x		x			x		x	x	

Fuente: García-Sanchis, Gil-Saura y Berenguer-Contrí, 2015.

## ANEXO N°2: INSTRUMENTOS PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO UNIVERSITARIO

<b>Autores</b>	<b>Modelo de Calidad</b>	<b>Factores/Dimensiones</b>
Owlia y Aspinwall (1996)	Modelo propio	Tangibles, competencia, actitud, contenido, desarrollo del servicio y fiabilidad.
Joseph y Joseph (1997)	Modelo propio	Reputación académica, oportunidades profesionales, oferta de programa, aspectos físicos, coste / tiempo, localización, otros.
Le Blanc y Nguyen (1997)	SERVQUAL	Reputación, personal administrativo, facultad, currículum, capacidad de respuesta, evidencia física y acceso a las instalaciones.
Li y Kaye (1998)	SERVQUAL y SERVPERF	Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.
Owlia y Aspinwall (1998)	Modelo propio	Recursos académicos, competencia, actitud, contenido.
Camisón, César, María Teresa Vigil y Vicente Roca (1999)	SERVQUAL Y SERVPERF	Dimensión funcional y técnica del profesorado, accesibilidad y estructura docente, personal de servicios, tangibilidad, apariencia física proveedores del servicio y otros servicios.
Gatfield, Terry, Michelle Barker y Peter Graham (1999)	Modelo propio	Instrucción académica, vida en el campus, guía, reconocimiento.
Oldfield y Baron (2000)	SERVQUAL y SERVPERF	Elementos requisito, elementos aceptables y elementos funcionales.
De Lang, Suwardy y Mavondo (2003)	Modelo propio	Calidad de la docencia en un Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA). Utilidad y disponibilidad de los recursos docentes, tablón de anuncios –bulletin board–, evaluación en línea y otros.
LaBay y Comm (2003)	Modelo propio	Calidad de la docencia en aprendizaje virtual.
Greasley y Bennett (2004)	Modelo propio	Experiencia de los estudiantes en un Entorno Virtual de Aprendizaje.
Ehlers (2004)	Modelo propio	Calidad del servicio en aprendizaje virtual.
Mejias y Agustín (2005)	SERVQUALING	Elementos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.
Abdullah (2006)	SERVPERF, HEdPERF y escala moderadora	Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (SERVPERF). Aspectos académicos y no académicos, reputación, acceso y programa (HEdPERF). Aspectos académicos y no académicos, fiabilidad y empatía (escala moderadora).

<b>Continuación de Instrumentos para medir la calidad del servicio universitario:</b>		
Fuente y Gil (2006)	SERVQUAL	Dimensión técnica de la facultad, aptitudes de la facultad, fiabilidad y competencia del personal de contacto, tangible.
Barnes (2007)	SERVQUAL	Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, guía y universidad.
Chen, Ching-Yaw, Phyra Sok y Keomony Sok (2007)	Modelo propio	Currículo académico y actividades extracurriculares, cualificación y métodos de los profesores, financiación y tasas, servicios complementarios, redes interactivas.
Fuentes, María, Irene Gil, Gloria Berenguer y Beatriz Moliner (2007)	SERVQUAL	Dimensión técnica del personal docente, aspectos tangibles, actitudes del personal no académico, actitudes del personal académico, fiabilidad del personal de contacto.
Munteanue, Corneliu, Ciprian Ceobanu, Claudia Bobalca y Oana Anton (2011)	Modelo propio	Horizonte profesional a largo plazo, educación complementaria, contenido del curso, comunicación, temporización y retroalimentación, presión, servicios de apoyo, preparación de tesis, comportamientos inapropiados.
Udo, Bagchi y Kirs (2011)	SERVQUAL	Experiencia de los estudiantes en aprendizaje virtual ((capacidad de respuesta, fiabilidad, contenido del web, empatía y cortesía)
Martínez-Argüelles, Blanco y Castán (2013)	Modelo propio	Dimensiones de la calidad del servicio percibida en entornos virtuales de formación superior. Cuatro factores: Servicio educativo, servicios administrativos, servicios y actividades complementarias y plataformas virtuales.

Fuente: Martínez et al., 2013; García et al., 2015.

Elaboración: Propia

### ANEXO 3: MATRIZ DE CBC DEL MODELO DE LICENCIAMIENTO PARA PROGRAMAS EN MODALIDAD SEMIPRESENCIAL Y A DISTANCIA

Condición Básica de Calidad	Contenido de la CBC	Componentes
Nivel I:	Propuesta formativa y normativa sobre la modalidad semipresencial y/o a distancia.	1.1. Modelo educativo y lineamiento pedagógicos. 1.2. Marco normativo. 1.3. Justificación de la oferta propuesta. 1.4. Propuesta Curricular.
Nivel II:	Docentes	2.1. Plana docente. 2.2. Selección, evaluación y capacitación docente.
Nivel III	Soporte académico administrativo	3.1. Gestión de los entornos no presenciales de aprendizaje. 3.2. Gestión académica de los programas semipresenciales y/o a distancia.
Nivel IV	Infraestructura Tecnológica y Física	4.1. Plataforma virtual. 4.2. Recursos de apoyo tecnológico. 4.3. Infraestructura física.
Nivel V	Estrategias y mecanismos para el desarrollo de la modalidad semipresencial y/o a distancia	5.1. Estrategias de información, inducción, seguimiento y acompañamiento para los estudiantes. 5.2. Recursos económicos y financieros.

Fuente: Resolución del Consejo Directivo N° 105-2020-SUNEDU/CD

Elaboración: Propia

## ANEXO 4: ENCUESTA A ESTUDIANTES EN BASE AL MODELO DIHESQ

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por Lourdes Baños Díaz y asesorada por la Dra. María Jeanett Ramos Cavero de la Universidad Privada del Norte (UPN). Esta encuesta tiene por objetivo medir el nivel de percepción de los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana sobre la experiencia de la educación a distancia virtual en esta etapa de pandemia por el COVID19. Los fines de la encuesta son estrictamente académicos y la información será utilizada en el proyecto de tesis de Licenciatura en Administración de la Facultad de Negocios de la UPN. Se solicita amablemente que responda todas preguntas de la encuesta, lo cual tomará aproximadamente 10 minutos. Su participación es totalmente voluntaria y puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello genere cualquier perjuicio. Finalmente, agradecerle su gentil apoyo y de tener alguna duda o consulta no dude en contactarse conmigo al correo n00051393@upn.pe Su identidad será tomada de manera anónima, de esta manera se garantizará su confidencialidad. Muchas gracias.

Acepto participar voluntariamente:

Sí acepto. (Continuar)

No acepto. (Terminar)

### DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

¿En qué ciclo te encuentras? \_\_\_\_\_

¿Cuántos años tienes? \_\_\_\_\_

Género \_\_\_\_\_

### PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

En esta sección es importante para conocer su percepción sobre la calidad de los servicios de la educación a distancia durante el ciclo regular. Por favor marcar según su nivel de percepción todas las expresiones:

PROFESORES Y ENSEÑANZA	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Los profesores responden en forma rápida a las preguntas de los estudiantes.					
2. Los profesores mantienen una comunicación constante con los estudiantes.					
3. Los profesores responden con claridad a las preguntas de los estudiantes.					
4. Los profesores muestran respeto cuando responden las preguntas formuladas por los estudiantes.					

5. Los profesores tienen conocimientos adecuados de los contenidos del curso.					
6. Los profesores motivan a los estudiantes para que participen con la realización de preguntas.					
<b>ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN</b>	<b>Totalmente desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
7. Las distintas actividades del programa de estudios se encuentran correctamente planificadas.					
8. Las fechas de las distintas actividades del programa de estudios siempre son cumplidas.					
9. El personal de administración responde rápidamente a los requerimientos de los estudiantes.					
10. El personal de administración mantiene una comunicación constante con los estudiantes.					
11. El personal de administración muestra respeto cuando responde a los requerimientos formulados por los estudiantes.					
12. El personal de administración soluciona eficientemente los requerimientos de los estudiantes.					
<b>MATERIAL DE ESTUDIO Y PLAN CURRICULAR</b>	<b>Totalmente desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
13. El material de estudio está escrito con claridad.					
14. El material del curso está escrito con conocimientos actualizados.					
15. El material del curso posee conocimientos que se pueden aplicar en el ámbito profesional.					
16. El plan de estudios (malla curricular) es excelente.					
<b>EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN</b>	<b>Totalmente desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
17. Los resultados de las evaluaciones se entregan en un corto plazo de tiempo.					
18. El <i>feedback</i> que se recibe de las evaluaciones es excelente.					
19. El nivel de dificultad de las evaluaciones es apropiado.					
20. Las evaluaciones se relacionan con los contenidos del material de estudios.					
21. La carga de trabajo en las distintas asignaturas es adecuada.					
22. El formato de las preguntas que se incluyen en las evaluaciones mide adecuadamente los conocimientos de las asignaturas.					
<b>PLATAFORMA VIRTUAL</b>	<b>Totalmente desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
23. La plataforma virtual es fácil de usar.					
24. La plataforma virtual nunca presenta problemas para descargar el material de estudio.					
25. La plataforma virtual presenta un diseño atractivo.					

26. La plataforma virtual está siempre disponible (con conexión).					
27. La plataforma virtual mantiene información actualizada sobre las fechas de las actividades y evaluaciones.					
28. Disfruto cuando ingreso a la plataforma virtual.					
29. Me siento seguro(a) porque mi información privada (por ejemplo, domicilio y teléfonos de contacto) no es compartida con otras personas que ingresan a la plataforma virtual.					
30. Me siento relajado(a) cuando navego por la plataforma virtual.					
<b>APOYO INSTITUCIÓN, SOCIAL Y LABORAL</b>	<b>Totalmente desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
31. El programa de inducción que realiza la administración del programa es excelente.					
32. La existencia de diferentes opciones de evaluación (exámenes que se pueden rendir en distintas fechas, etc.) beneficia a los estudiantes.					
33. El precio del programa de estudios es adecuado.					
34. La existencia de distintas opciones para pagar el precio del programa de estudio ayuda a los estudiantes.					
35. La reputación de la universidad en que estudio es excelente.					
36. La reputación del programa de estudios es excelente.					
37. La existencia de actividades en las que se conforman grupos con distintos estudiantes es positiva.					
38. La oficina de empleos de la universidad tiene información actualizada y útil para los estudiantes.					
39. La información que publica la administración del programa sobre ex estudiantes es interesante					

## ANEXO N° 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Percepción de la calidad del servicio en la educación a distancia de los estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana – 2021			
PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<b>GENERAL</b>			<b>TIPO Y ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN:</b> Cuantitativa  <b>DISEÑO:</b> No Experimental  <b>MÉTODO:</b> Corte transversal  <b>NIVEL:</b> Descriptivo  <b>TÉCNICA:</b> Análisis de datos  <b>INSTRUMENTOS:</b> Encuesta  <b>POBLACIÓN:</b> Alumnos matriculados de pregrado que pertenecen a una universidad privada de Lima Metropolitana durante el ciclo académico 2021 – II: 1820.  <b>MUESTRA:</b> La muestra estimada viene representada por un total de 114 encuestados.
¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio de la educación a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana?	Determinar la percepción de la calidad del servicio de la educación a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana.		
<b>ESPECÍFICOS</b>			
a) ¿Cuál es la percepción con respecto a los Profesores y Enseñanza en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana?  b) ¿Cuál es la percepción con respecto al Material de Estudio y Plan Curricular en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana?  c) ¿Cuál es la percepción con respecto a la Evaluación y Retroalimentación en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana?  d) ¿Cuál es la percepción con respecto a la Administración y Organización en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana?  e) ¿Cuál es la percepción con respecto a la Plataforma Virtual en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana?  f) ¿Cuál es la percepción con respecto al Apoyo Institución, Social y Laboral en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana?	a) Conocer la percepción con respecto a los Profesores y Enseñanza en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana.  b) Conocer la percepción con respecto al Material de Estudio y Plan Curricular en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana.  c) Conocer la percepción con respecto a la Evaluación y Retroalimentación en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana.  d) Conocer la percepción con respecto a la Administración y Organización en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana.  e) Conocer la percepción con respecto a la Plataforma Virtual en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana.  a) Conocer la percepción con respecto al Apoyo Institución, Social y Laboral en la calidad del servicio en la educación superior universitaria a distancia en los estudiantes de una universidad privada de Lima Metropolitana.	Calidad del servicio universitario a distancia  <b>DIMENSIONES:</b> - Profesores y Enseñanza.  - Material de Estudio y Plan Curricular.  - Evaluación y Retroalimentación.  - Administración y Organización.  - Plataforma Virtual.  - Apoyo Institución, Social y Laboral.	

**ANEXO N° 6: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLE	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad del servicio universitario a distancia	Profesores y Enseñanza	Dimensión que consta de aspectos como la actitud, competencias, disposición y contacto con los profesores.	Tiempo de respuesta a preguntas individuales	1. Los profesores responden en forma rápida a las preguntas de los estudiantes.	1. Totalmente desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo 4. De acuerdo
			Nivel de comunicación sobre temas relacionados con el curso	2. Los profesores mantienen una comunicación constante con los estudiantes.	
			Claridad en la respuesta a preguntas individuales	3. Los profesores responden con claridad a las preguntas de los estudiantes.	
			Actitud respetuosa hacia los alumnos	4. Los profesores muestran respeto cuando responden las preguntas formuladas por los estudiantes.	
			Conocimientos contenidos del curso	5. Los profesores tienen conocimientos adecuados de los contenidos del curso.	
			Motivación a realizar preguntas a individuales	6. Los profesores motivan a los estudiantes para que participen con la realización de preguntas.	
	Administración y Organización	Dimensión que comprende la planificación de actividades, la comunicación, la resolución de problemas, la actitud y las competencias que tiene el personal administrativo, y el cumplimiento de plazos académicos y administrativos.	Planificación de las actividades	7. Las distintas actividades del programa de estudios se encuentran correctamente planificadas.	
			Cumplimiento de fechas establecidas en el programa	8. Las fechas de las distintas actividades del programa de estudios siempre son cumplidas.	
			Rapidez de respuesta a situaciones particulares	9. El personal de administración responde rápidamente a los requerimientos de los estudiantes.	
			Comunicación de temas relacionados con los cursos	10. El personal de administración mantiene una comunicación constante con los estudiantes.	
			Actitud con la que se responden a situaciones particulares	11. El personal de administración muestra respeto cuando responde a los requerimientos formulados por los estudiantes.	
			Calidad (eficiencia) de respuesta a situaciones particulares	12. El personal de administración soluciona eficientemente los requerimientos de los estudiantes.	
	Material de Estudio y Plan Curricular	Dimensión que contiene aspectos relacionados con la redacción, la pertinencia, y la actualización de documentos de lectura que se imparten en los cursos; asimismo del plan de estudios.	Material de estudio escrito con claridad	13. El material de estudio está escrito con claridad.	
			Material de estudio con conocimientos actualizados	14. El material del curso está escrito con conocimientos actualizados.	
			Contenidos del material de estudio relacionados con la práctica o desempeño profesional	15. El material del curso posee conocimientos que se pueden aplicar en el ámbito profesional.	
			Plan de estudios (malla curricular)	16. El plan de estudios (malla curricular) es excelente.	
	Evaluación y Retroalimentación	Dimensión que agrupa aspectos en cuanto al formato de preguntas, la dificultad, el tiempo para las respuestas, la retroalimentación y los instrumentos de evaluación	Tiempo de corrección de evaluaciones	17. Los resultados de las evaluaciones se entregan en un corto plazo de tiempo.	
			Feedback de las evaluaciones	18. El feedback que se recibe de las evaluaciones es excelente.	
			Dificultad de las evaluaciones	19. El nivel de dificultad de las evaluaciones es apropiado.	
			Relación contenidos-material de estudio	20. Las evaluaciones se relacionan con los contenidos del material de estudios.	
			Carga de trabajo	21. La carga de trabajo en las distintas asignaturas es adecuada.	
			Formato de preguntas en las evaluaciones	22. El formato de las preguntas que se incluyen en las evaluaciones mide adecuadamente los conocimientos de las asignaturas.	
			Facilidad de uso de la página web	23. La plataforma virtual es fácil de usar.	

Plataforma Virtual	Dimensión relacionada con la funcionalidad y facilidad de uso de la página web que emplee la universidad para las clases a distancia.	Facilidad para descargar el material de estudio	24. La plataforma virtual nunca presenta problemas para descargar el material de estudio.	5. Totalmente de acuerdo
		Diseño de la plataforma virtual	25. La plataforma virtual presenta un diseño atractivo.	
		Operatividad de la plataforma virtual (calidad de la conexión)	26. La plataforma virtual está siempre disponible (con conexión).	
		Información sobre trabajos y evaluaciones	27. La plataforma virtual mantiene información actualizada sobre las fechas de las actividades y evaluaciones.	
		Plataforma virtual entretenida (entretención en el uso)	28. Disfruto cuando ingreso a la plataforma virtual.	
		Seguridad sobre manejo de la información personal	29. Me siento seguro(a) porque mi información privada (por ejemplo, domicilio y teléfonos de contacto) no es compartida con otras personas que ingresan a la plataforma virtual.	
		Sentimiento de tranquilidad con el uso (bajo nivel de estrés)	30. Me siento relajado(a) cuando navego por la plataforma virtual.	
	Apoyo Institución, Social y Laboral	Dimensión que describe elementos que ofrece la universidad en el marco del asesoramiento universitario, las facilidades de pago y académicas, las actividades de socialización, y el contacto con el mercado laboral	Programa de inducción	31. El programa de inducción que realiza la administración del programa es excelente.
			Fechas alternativas de evaluaciones	32. La existencia de diferentes opciones de evaluación (exámenes que se pueden rendir en distintas fechas, etc.) beneficia a los estudiantes.
			Arancel (precio) del programa de estudios	33. El precio del programa de estudios es adecuado.
			Opciones de pago	34. La existencia de distintas opciones para pagar el precio del programa de estudio ayuda a los estudiantes.
			Reconocimiento a nivel nacional	35. La reputación de la universidad en que estudio es excelente.
			Reconocimiento en el área de estudio	36. La reputación del programa de estudios es excelente.
			Realización de actividades con otros integrantes del curso	37. La existencia de actividades en las que se conforman grupos con distintos estudiantes es positiva.
Oficina de empleo e inserción laboral	38. La oficina de empleos de la universidad tiene información actualizada y útil para los estudiantes.			
Control de egresados	39. La información que publica la administración del programa sobre ex estudiantes es interesante.			

## ANEXO N° 7: Validación del Instrumento



"Percepción de la calidad del servicio en la educación a distancia de los estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana – 2021"

### VALIDACION DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres : ORUNA RODRIGUEZ ABEL MARCIAL
- 1.2 Profesión y/o Especialidad : DOCTOR
- 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación : ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA
- 1.4 Autor del instrumento: LUIS ARAYA Y MERCHE BERNARDO, 2019.

#### II. ASPECTO DE VALIDACION

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulada con lenguaje comprensible.													X
2. Objetividad	Está adecuado a las leyes y principios científicos													X
3. Actualidad	Está adecuado a los objetivos y a las necesidades reales de la investigación													X
4. Organización	Existe una organización lógica													X
5. Suficiencia	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													X
6. Intencionalidad	Está adecuado para valorar las variables de la hipótesis													X
7. Consistencia	Se respalda en fundamentos técnicos y /o científicos													X
8. Coherencia	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores													X
9. Metodología	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis													X
10. Pertinencia	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico													X



"Percepción de la calidad del servicio en la educación a distancia de los estudiantes de una Universidad Privada de Lima Metropolitana – 2021"

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación.

X

#### IV. PROMEDIO DE VALORACION

Correo: abel.oruna@upn.edu.pe

100
-----

Fecha: 15/06/2022

FIRMA

VALIDACION DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres : COSME SILVA, OMAR  
 1.2 Profesión y/o Especialidad : MÁGISTER  
 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación : ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR A DISTANCIA  
 1.4 Autor del instrumento: LUIS ARAYA Y MERCHE BERNARDO, 2019.

II. ASPECTO DE VALIDACION

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulada con lenguaje comprensible.												x	
2. Objetividad	Está adecuado a las leyes y principios científicos												x	
3. Actualidad	Está adecuado a los objetivos y a las necesidades reales de la investigación												x	
4. Organización	Existe una organización lógica													x
5. Suficiencia	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales											x		
6. Intencionalidad	Está adecuado para valorar las variables de la hipótesis												x	
7. Consistencia	Se respalda en fundamentos técnicos y /o científicos												x	
8. Coherencia	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores												x	
9. Metodología	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis											x		
10. Pertinencia	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico												x	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- ✓ El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.  
 ✓ El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación.

x

IV. PROMEDIO DE VALORACION

Correo: omar.cosme@upn.edu.pe

Fecha:

95
----



OMAR COSME SILVA  
 DNI 25717320

