

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)	Daniel Amadeo Robles Fabián	20724956
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Patrick Michael Villamizar Morales	10790732
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	José Antonio Coral Morante	41632040
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Los Olivos, 02 de agosto del 2022.

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

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

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&sdt=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

Ley N° 28044. Ley General de Educación (17 de julio del 2003).

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=resultslist&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
- 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

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>