

# Percepción de la calidad en la educación superior. Los casos de la División de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Guanajuato y la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de la Costa

Gómez López Brenda Guadalupe<sup>1</sup>, Jiménez Rico Artemio<sup>2</sup>, Florez Zota Luisa<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Universidad de Guanajuato, División de Ciencias Sociales y Humanidades, México, bg.gomezlopez@ugto.mx

<sup>2</sup> Universidad de Guanajuato, División de Ciencias Económico Administrativas, México, a.jimenezrico@ugto.mx

<sup>3</sup> Universidad de la Costa, Facultad de Ciencias Económicas, Colombia, lflorez19@cuc.edu.com

## Resumen

La calidad de la educación superior en cualquier universidad debe ser esencial para lograr ser competitiva y cumplir con las expectativas de sus estudiantes para lograr que se desarrollen plenamente y así lograr una mejor sociedad. El objetivo de esta investigación es determinar la percepción de los estudiantes de licenciatura sobre la calidad de la educación superior mediante la aplicación de una encuesta a estudiantes de la División de Ciencias Sociales y Humanidades (DCSyH) del Campus León de la Universidad de Guanajuato (México) y de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de la Costa (Colombia). El cuestionario aplicado se diseñó con base en el modelo SERVPERF e incluye 22 variables agrupadas en cuatro componentes principales: Componentes Físicos, Planta Docente, Medios de Enseñanza y Desarrollo Integral para evaluar la calidad de la educación. Entre los principales hallazgos, destaca que la percepción de los estudiantes sobre la calidad de la educación superior de los cuatro componentes es mayor en la Facultad de Ciencias Económicas que en la DCSyH de la Universidad de Guanajuato.

Palabras clave: Percepción de calidad, Educación Superior, Modelo SERVPERF, Componentes Principales.

## Introducción

La educación superior va adquiriendo mayor importancia a la hora de competir en un mundo globalizado y cambiante como en el que vivimos actualmente, no sólo por cuestiones personales si no también cuestiones que involucran nuestro entorno económico y social. Sin embargo, al haber cada vez más cambios, se crean nuevos mecanismos innovadores y por ende las instituciones académicas deben replantearse la manera en la operan dándole un mayor enfoque e importancia a la voz de sus estudiantes.

En la presente investigación se plantea la importancia de la educación superior, no sólo desde la parte académica, sino desde la perspectiva de la experiencia de los estudiantes, ya que al estar en un entorno como lo es una universidad, desarrollan capacidades y se aprenden juicios valorativos esquematizados por quienes detentan el poder simbólico y moral. En este sentido, se debe tener claridad sobre la perspectiva de los jóvenes quienes son los que deciden invertir su tiempo y confianza en la institución a la que ingresan, por ello, los procesos y servicios educativo deben estar orientados a brindar una educación de calidad y el desarrollo integral de sus alumnos.

La investigación se aplicó en dos instituciones académicas: la División de Ciencias Sociales y Humanidades (DCSyH) del Campus León de la Universidad de Guanajuato (México) y la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de la Costa (Colombia) para identificar la percepción de los estudiantes de licenciatura sobre de la calidad de la educación

superior, evaluando cuatro componentes o dimensiones: Componentes Físicos, Planta Docente, Medios de Enseñanza y Desarrollo integral.

El interés por realizar esta investigación es por la relevancia del objeto de estudio, las instituciones académicas están invirtiendo constantemente en mejorar sus programas de estudio, conectándose con entidades y centros de investigación, y así tener un impacto positivo en las percepciones de los estudiantes, el estudio futuro de los estudiantes universitarios y la sociedad en general.

El objetivo general de este estudio es determinar la percepción de los estudiantes de licenciatura de las citadas instituciones sobre la calidad de la educación superior mediante la aplicación de una encuesta semiestructurada realizando un muestreo no probabilístico, en donde utilizamos varios indicadores para evaluar la calidad de la educación.

## Revisión de la literatura

El surgimiento de la calidad como tema relevante en el ámbito empresarial y administrativo se remonta a los años 1920. Las empresas adoptaron diversas formas de medir y evaluar la calidad. Desde luego este interés por la calidad de los productos se extendió hasta el ámbito educativo (Tumino y Poitevin, 2014). La calidad ha atravesado por diversos paradigmas a lo largo del tiempo, algunas de éstas incluyen la inspección de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad o la calidad como una estrategia competitiva (Oliva y Gómez, 2014).

Si bien, no existe una definición unificada sobre el concepto de calidad, se puede enfatizar que primeramente estuvo enfocada hacia el producto y los procesos industriales, para después enfocarse a satisfacer las expectativas y necesidades del cliente, por lo cual se involucró no sólo los productos, sino de igual forma a las organizaciones. En este sentido, la calidad se ha visto desde dos perspectivas; la primera, es la calidad objetiva, que es la perspectiva desde el productor, es decir, una visión interna de la calidad; y la segunda, es la calidad subjetiva que está más vinculada a la perspectiva del cliente, esto es desde una visión externa de la calidad (Duque, 2005).

Ahora bien, como se ha mencionado la calidad subjetiva es una visión externa de la calidad en donde la organización debe determinar las necesidades, deseos y expectativas de sus clientes, pues los clientes son los jueces de la calidad. De este modo en el caso de aquellas empresas u organizaciones que ofrecen servicios, la calidad de sus servicios es una calidad subjetiva, pues son las percepciones y expectativas de los clientes. En suma, la calidad del servicio percibida por el cliente es el resultado de comparar sus expectativas del servicio y las percepciones del servicio que recibe (Vázquez, Rodríguez y Díaz, 1996).

En cuanto a la calidad de servicios en el ámbito educativo, la calidad fue trasladada desde el ámbito empresarial hacia el educativo, poniendo en juego sus funciones, procesos de enseñanza, aprendizaje, la acción de los docentes y la evaluación, considerando al sistema educativo en su conjunto (Sverdlick, 2012, citado en Tumino y Poitevin, 2014).

En el caso específico de las universidades, la calidad es un reto y una función que estas instituciones deben asumir, el fundamento es que como proveedoras de servicios deben satisfacer las necesidades de sus clientes, es decir sus alumnos. Por ello una evaluación de la calidad de sus servicios debe considerar las percepciones de sus estudiantes, no sólo en cuestiones académicas, sino de otros aspectos como apoyo al estudio, infraestructura, temas culturales, deportivos y de convivencia (Oliva y Gómez, 2014). De este modo la evaluación de la calidad educativa encuentra en la

percepción de los estudiantes un referente sobre sus servicios educativos y el cumplimiento de las expectativas que tienen sus esenciales clientes; los estudiantes.

Acerca de la medición de la percepción de calidad existen algunos modelos utilizados. Uno de estos es el modelo de la imagen, formulado por Grönroos (1988, 1994), el cual relaciona la calidad con la imagen corporativa. De esta forma, la calidad percibida por los clientes es la integración de la calidad técnica (qué se da) y la calidad funcional (cómo se da) (Duque, 2005). Otro de los modelos es el SERVQUAL, este instrumento permite evaluar por separado las expectativas y percepciones de los clientes por medio de cinco dimensiones; confianza o empatía, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad. Además de estos dos modelos, se encuentra el modelo de los tres componentes que comprende el servicio y sus características, el proceso de envío del servicio o entrega y el ambiente que rodea al servicio. Por último, Cronin y Taylor (1992) establecieron la escala SERVPERF que está basada exclusivamente en la valoración de las percepciones (Duque, 2005).

Conviene subrayar que al medir la calidad de un servicio, incluyendo los servicios educativos, los modelos más eficaces y mayormente utilizados en este tipo de estudios son el SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985 y 1988), así como el modelo SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992, 1994), sin embargo, hay diferencias destacables entre ambos, debido a las escalas que ambos manejan, ya que en uno se utiliza una escala en base a las percepciones y expectativas (SERVQUAL) y en el otro simplemente se toman en cuenta las percepciones (SERVPERF).

En lo que respecta al modelo SERVQUAL, éste percibe la calidad del servicio como una diferencia entre las percepciones de los clientes de dicho servicio y sus expectativas previas al conocimiento o empleo de este. Para llevarlo a cabo, se componen 22 frases en las cuales se miden las expectativas del cliente y otras 22 frases similares para medir las percepciones del cliente y la calidad del servicio empleado arrojando así las diferencias encontradas entre las percepciones y las expectativas que los clientes les asignaron. A causa de esto, este modelo implementado presenta diversas dimensiones sobre cómo se lleva a cabo el constructo de calidad del servicio por medio de: los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía (Parasuraman et al., 1985, 1988).

En contraste, en el modelo SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992, 1994) su limitante es el papel que cumplen las expectativas y su inclusión en las medidas, que los modelos que se sustentan están basados en un sistema más divergente (expectativa o percepción) y no en las actitudes. En este sentido, el modelo de Cronin y Taylor (1992) busca a raíz de 22 ítems de la escala SERVPERF medir el nivel percibido de los servicios educativos, modelo en el que se centra nuestra investigación. Así como ellos lo denominan "... el rendimiento menos las expectativas es una base inadecuada para su uso en la medición del servicio" (Cronin y Taylor, 1994, p. 125), y con todo esto ellos logran con su modelo hacer de la percepción el único factor determinante a la hora de evaluar la calidad de cualquier servicio. Cabe mencionar que estos modelos no son los únicos para medir la percepción de calidad, pero resultan los modelos más representativos de la literatura.

En cuanto a la medición de la percepción de calidad de los servicios educativos, las razones que llevan a hacer estudios son varias, desde los marcos jurídicos que establecen como obligación ofrecer servicios educativos de calidad; el interés por conocer cómo se satisfacen las necesidades de los estudiantes; la necesidad de medir y tener en cuenta la percepción de los estudiantes como una fuente de ventaja competitiva. Por otro lado, para identificar los factores que pueden afectar la calidad de los servicios educativos, así como, los constantes cambios que las tecnologías han llevado

a la educación. Asimismo, por el interés en crear modelos de medición sobre la calidad de los servicios de educación superior desde enfoques cualitativos y cuantitativos (Oliva y Gómez, 2014).

Uno de los modelos de percepción de calidad comúnmente utilizado, ya sea de manera directa o como base para otras escalas de medición es la escala SERVQUAL propuesta por Parasuraman et al. (1988). A continuación, se presentan algunas investigaciones realizadas sobre percepción de calidad en la educación superior. El estudio titulado “Un estudio comparativo de los instrumentos de medición de la calidad de los servicios públicos” de Bigné, Moliner, Vallet y Sánchez (1997), en el cual utilizaron la escala SERVQUAL adaptada a través de una encuesta de 22 ítems y cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta. De igual forma, el estudio de Li y Kaye (1998) utiliza estas mismas dimensiones, pero a través de una escala propia compuesta por 26 ítems con una escala likert de 4 puntos.

El estudio de Joseph y Joseph (1997) aborda la calidad a partir de una escala propia y 20 ítems con una escala de respuesta de 5 puntos, centrados en las dimensiones: programa, reputación académica, aspectos físicos/coste, oportunidades de carrera, localización, tiempo y otros. En el trabajo de Leblanc y Nguyen (1997) se analiza la calidad a través de una escala propia compuesta por 38 ítems y una escala Likert de 7 puntos, el trabajo se centra en las dimensiones de contacto personal con el profesorado, reputación, evidencia física, contacto personal con el personal administrativo, currículum, capacidad de respuesta y facilidad de acceso. La investigación de Owlia y Aspinwall (1998) considera una escala propia de 19 ítems en una valoración de 5 puntos sobre las dimensiones de actitud, contenido, recursos académicos y competencia.

En otra investigación de Camisón, Gil y Roca (1999) se utiliza una adaptación de la escala SERVQUAL además de ítems propios, quedando en 37 ítems y en una escala Likert de 7 puntos considerando las dimensiones de personal de servicios, dimensión funcional del profesorado, accesibilidad y estructura docente, tangibilidad de la universidad, dimensión técnica del profesorado, apariencia física de los proveedores del servicio, otros servicios. Mientras que en el estudio de Oldfield y Baron (2000) se realiza una adaptación de la escala SERVPERF de 21 ítems en una escala Likert de 7 puntos y abordando como dimensiones de calidad, los elementos esenciales (requisitos), elementos deseables (aceptables) y elementos funcionales.

Otras investigaciones consultadas son provenientes de América latina, provenientes de universidades de México y Colombia, en las cuales utilizan diversos métodos para medir la calidad educativa de las universidades y la otra sobre la calidad del servicio. En el estudio aplicado en el estado de Nuevo León, México por Alvarado, Luyando y Picazzo (2015) se utilizó el modelo SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992, 1994), donde priorizaron la prestación de los servicios hacia los alumnos. El SERVPERF utiliza los 22 ítems de la escala original servqual valorando sólo la puntuación de las percepciones para medir la percepción sobre la calidad del servicio. Es decir, que la percepción es el único factor determinante para la evaluación de la calidad de cualquier servicio.

Por otra parte, Duque, Edison y Chaparro (2012) en su estudio cuestionaron a los estudiantes de los tres últimos semestres de las carreras de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC) seccional Duitama, utilizando el modelo SERVPERF elaborado por Cronin y Taylor (1992) y recabados mediante entrevistas personales, 660 cuestionarios aplicados a consumidores de cuatro empresas pertenecientes a la banca; control de plagas; limpieza en seco y comida rápida (dos empresas por cada sector).

Por otro lado, Mejía, Reyes y Maneiro (2006) en su estudio sobre la percepción de calidad en Instituciones de Educación Superior (IES) en Baja California, México, utilizaron la escala SERVQUALing, analizando cinco dimensiones de calidad: I. Elementos tangibles; II. Confiabilidad; III. Capacidad de respuesta; IV. Seguridad; y V. Empatía. La dimensión de elementos tangibles considera la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación, mientras que la dimensión de confiabilidad se distingue como la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. La dimensión de capacidad de respuesta hace referencia a la disposición y voluntad del personal de la institución para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio. La cuarta dimensión de seguridad se refiere a los conocimientos y atención mostrados por el personal de la Institución y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Por último, la dimensión de empatía implica el cuidado y atención individualizada ofrecida a los estudiantes.

Por último, Alvarado, Morales y Aguayo (2016) es su estudio "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" usaron el modelo SERVPERF a partir del cual realizaron la construcción del instrumento para medir la percepción de la calidad de los servicio de educación, toda vez que es menos confuso medir la calidad del servicio basado sólo en el desempeño que realiza una empresa al llevar a cabo su servicio. Este instrumento creado por los autores se tomó como referencia para realizar la presente investigación.

## Metodología

Para determinar la percepción de los estudiantes de la División de Ciencias Sociales y Humanidades y de la Facultad de Ciencias Económicas, sobre la calidad de la educación superior de sus respectivas casas de estudio, se retomó como base la encuesta semiestructurada propuesta por Alvarado, Morales y Aguayo (2016). El cuestionario se aplicó en línea mediante un muestreo no probabilístico e incluye 26 preguntas organizadas en dos bloques. El primer bloque se constituye de preguntas generales de los estudiantes (Universidad de adscripción, programa que estudia, edad y sexo). El segundo bloque consiste en un apartado de 22 preguntas relacionadas con la percepción de la calidad educativa, ver detalle en Anexo 1. Como se mencionó anteriormente, el modelo utilizado es SERVPERF en el cual la percepción es el único factor determinante a la hora de evaluar la calidad de cualquier servicio.

Las variables incluidas en el cuestionario propuestas por Alvarado, Morales y Aguayo (2016) se agruparon en cuatro componentes o dimensiones, por medio de un método de ecuaciones estructurales realizado por los autores. En primera instancia se efectuó un análisis factorial confirmatorio y para ello se realizó un análisis factorial de componentes principales (AFCP). Este análisis de componentes principales agrupa las 22 variables en cuatro componentes: 1) los componentes físicos (CF), 2); la cualificación de la planta docente (PD) 3); la combinación de aspectos teóricos y prácticos y la utilización de medios de enseñanza modernos (ME); y 4) el interés de la planta docente con la labor de la formación y el desarrollo integral del estudiante (DI). Las 22 preguntas y su integración en los componentes o dimensiones se muestran en la tabla 1.

Componentes principales	VARIABLES/PREGUNTAS
Componentes Físicos (CF)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● P1-Instalaciones</li> <li>● P2-Equipos</li> <li>● P3-Materiales</li> <li>● P4-Aire acondicionado</li> </ul>

Componentes principales	Variables/preguntas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● P5-Illuminación</li> <li>● P6-Biblioteca</li> </ul>
Planta Docente (PD)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● P7-Garantía</li> <li>● P8-Promesas</li> <li>● P9-Programa</li> <li>● P10-Errores</li> <li>● P11-Conocimiento</li> <li>● P12-Explicación</li> </ul>
Medios de Enseñanza (ME)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● P13-Contenido actualizado</li> <li>● P14-Teoría y práctica</li> <li>● P15-Medios</li> </ul>
Desarrollo Integral (DI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● P16-Disposición</li> <li>● P17-Formación</li> <li>● P18-Extracurriculares</li> <li>● P19-Necesidades</li> <li>● P20-Fomento de interés</li> <li>● P21-Enseñar</li> <li>● P22-Orientación</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia con base en Alvarado, Morales y Aguayo (2016).

Para medir la percepción de los estudiantes sobre la calidad de la educación superior se aplicó la escala de Likert a cada uno de los 22 ítems del segundo bloque del cuestionario. La escala de Likert tiene una valoración que va del 1 al 5, siendo 1 = Totalmente de acuerdo, 2 = De acuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = En desacuerdo y 5 = Totalmente en desacuerdo.

## Análisis de Resultados

La encuesta se aplicó a estudiantes de la División de Ciencias Sociales y Humanidades (DCSyH) del Campus León de la Universidad de Guanajuato (México) y de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de la Costa (Colombia). Los resultados obtenidos corresponden a un total de 48 respuestas, de las cuales el 64,6% corresponde a la DCSyH y el 35,4% a la Facultad de Ciencias Económicas. En cuanto a los datos generales de los estudiantes, el 60,4% fueron mujeres y 39,6% hombres. Respecto a la edad, el 20,8% corresponde a 18 años, el 12,5% a 19, el 10,4% a 20, el 14,6% a 21, el 16,7% a 22 años y el 25% a 23 años o más.

A continuación, se presenta la percepción general de ambas instituciones para después abordarlo de manera específica en cada casa de estudio.

### Componentes físicos (CF)

El 64,6% de los estudiantes consideran que las instalaciones físicas de sus casas de estudio se encuentran en buen estado, en contraste encontramos que un 27,1% consideran que las instalaciones se encuentran en mal estado y un 8,3% considera que no está ni en buenas, ni en malas condiciones. Respecto a la variable del equipamiento de las casas de estudio, el 54,2% del estudiantado considera que se encuentran en buen estado, por otra parte, el 29,2% lo considera en mal estado, mientras que el restante 16,7% tiene una percepción de que no es ni moderno, ni poco moderno.

Tocante a la variable del material relacionado con el aprendizaje que emplean sus casas de estudio, 56,3% considera que son de fácil comprensión mientras que el 25% considera que no es de fácil comprensión y un 18,8% que no es de fácil, ni difícil comprensión. Respecto al aire acondicionado, el 41,7% lo encuentran adecuado mientras que el 43,8% consideran que no es adecuado para su entorno y el 14,6% tiene una opinión neutral. En cuanto al grado de iluminación para las aulas, el 58,3% considera que son eficaces para impartir clases, sin embargo, el 29,2% opina que no lo son y un 12,5% tienen una opinión neutral. Referente a la percepción sobre la biblioteca, el 45,8% la consideran adecuada y el 31,3% no lo consideran adecuada, mientras que el 22,9% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

### Planta Docente (PD)

En la preocupación por parte de la entidad para mantener la información sin errores el 54,2% consideran que no presenta errores y el otro 25% consideran que sí presentan errores y un 20,8% opina que no está de acuerdo, ni en desacuerdo. Otro de los puntos es sobre la puntualidad a la hora de entregar información importante por parte del centro de estudio, el 50% considera que sí son puntuales y el 33,3% consideran que son impuntuales, el 10,4% opina que no son ni puntuales ni impuntuales. Sobre la percepción de los profesores por terminar el temario o programa de la asignatura, el 56,3% considera que los profesores se preocupan por terminar los programas, y el 33,3% que no se preocupan de hacerlo, un 10,4% que no está de acuerdo ni en desacuerdo.

El ítem que intenta captar la percepción sobre si los profesores cometen pocos errores en la explicación de las asignaturas, el 39,6% estima que comete pocos errores, el 25% que comete errores y el 35,4% no está de acuerdo, ni en desacuerdo. En cuanto a si el profesorado cuenta con los conocimientos suficientes para contestar a las cuestiones del alumno, un 64,6% opina que sí, mientras que el 22,9% opina que no y 12,5 no se muestra ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Sobre si el profesorado se explica de manera clara un 56,3% considera que sí lo hace y un 25,1% que no, el 18,8% considera que ni de manera clara, ni poco clara.

### Medios de Enseñanza (ME)

En la variable que cuestiona si los contenidos de las asignaturas están actualizados, un 58,4% opina que sí, el 29,2% que no están actualizados y 12,5% opina que no están ni actualizados ni desactualizados. En la percepción de que clases se combinan teoría y práctica, el 45,9% opina que sí se combinan, el 37,5% que no se combinan y el 16,7% no está de acuerdo ni en desacuerdo que se combinen. El ítem que mide la percepción de si se combinan los métodos de enseñanza tradicional con modernos, el 58,4% percibe que sí se combinan, mientras que el 23% opina que no y un 18,8% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

### Desarrollo Integral (DI)

Sobre la variable que cuestiona si el profesorado está dispuesto a ayudar a sus alumnos, el 58,4% considera que sí, el 20,8% considera que no están dispuestos a ayudar a los alumnos y 20,8% no está de acuerdo, ni en desacuerdo. Al igual se cuestiona si en su casa de estudios se recibe formación académica y humana, a lo cual el 41,7% percibe que sí y el 29,2% percibe que no se recibe formación académica y humana, además el 29,2% no está de acuerdo ni en desacuerdo que en su casa de estudios se recibe formación académica y humana.

Referente a si los estudiantes perciben que en su casa de estudios se organizan actividades extracurriculares, el 56,3% menciona que sí, 20,8% opina que no y 22,9% no está ni de acuerdo, ni desacuerdo con que su casa de estudio organice

actividades extracurriculares. En relación con la variable a sí en el centro de estudios el personal comprende sus necesidades e inquietudes específicas, un 43,7% opina que sí las comprende, en contraste el 31,2% opina que no y el 25% no está de acuerdo ni desacuerdo con este indicador. En la variable sobre si los profesores fomentan el interés por las asignaturas, el 62,5% percibe que los profesores si lo fomentan y 25% que no lo hacen, el restante 12,5% opina no estar de acuerdo, ni en desacuerdo.

Respecto al ítem sobre si los estudiantes perciben que el profesorado está realmente interesado en enseñar, un 58,3% menciona que si está interesado, un 29,1% que no lo está y un 12,5% señala que ni está interesado, ni desinteresado. Por último, el ítem que pregunta si los profesores orientan a sus alumnos sobre su futuro profesional, el 52,1% percibe que si, en comparación el 37,5% indica que no y el 10,4% no está de acuerdo, ni en desacuerdo que el profesorado los oriente profesionalmente.

Después de analizar los resultados de manera general, es necesario presentar la percepción que tienen en cada una de las instituciones de manera específica.

## Resultados de la DCSyH, Campus León de la Universidad de Guanajuato, México

### Componentes físicos (CF)

Respecto a si las instalaciones de su casa de estudio se encuentran en buen estado, el 64,5% considera que sí, el 22,5% que no está en buen estado y el 12,9% que no está ni en buen estado, ni mal estado. En la variable de equipos, el 58% considera que el equipo es moderno, el 29% que no lo es, y el 12,9% opina de manera neutral. Por otro lado, en el ítem de materiales de fácil comprensión, el 54,8% considera que son de fácil comprensión, el 25,8% que no son de fácil comprensión y 19,3% que no es de fácil ni difícil comprensión.

En las variables de aire acondicionado e iluminación la percepción de los estudiantes es de 32,2% y 61,2% que son adecuados, respectivamente, no obstante, el 45,1% y el 29% consideran que no son adecuados de manera respectiva. Además, un 22,5% y 9,6% tienen una opinión neutral. Sobre si el catálogo de la biblioteca es adecuado, un 51,6% considera que lo es, el 32,3% que no es adecuado y el 16,1% que no es ni adecuado, ni poco adecuado. En general sobre las variables de los componentes físicos el 53,3% de los estudiantes tiene una buena percepción de su casa de estudios.

### Planta Docente (PD)

Referente a la variable de garantía, el 48,3% considera que la institución sí se preocupa por mantener la información sin errores, el 29,3% percibe que no se preocupa, el 22,5% no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo. En cuanto al ítem de promesa, el 45,1% considera que la institución es puntual en el desarrollo de funciones como la entrega de materiales, el 35,4% que no lo es y un 19,3% que no es ni puntual, ni impuntual. Sobre el ítem de programa, el 48,3% percibe que los profesores intentan terminar el temario/programa, el 38,7% opina que no y el 12,9% no está de acuerdo, ni desacuerdo.

En el ítem de errores, el 29% menciona que el profesorado comete pocos errores al explicar, un 35,4% que comete errores al explicar y 35,4% que no comete ni muchos errores, ni pocos errores. Sobre el ítem de conocimiento, un 61,2% considera que sus profesores tienen suficientes conocimientos para contestar cuestiones de los alumnos, un 22,5% que no tiene suficientes conocimientos y 16,1% que no tiene si suficientes, ni pocos conocimientos. En la percepción de

que el profesor explica con claridad, el 54,8% opina que sí, el 22,5% que no y un 22,5% que no lo hace ni de manera clara, ni poco clara. De manera general un 48,3% considera de calidad el componente de planta docente.

### Medios de Enseñanza (ME)

El 54,8% considera que los contenidos impartidos en las asignaturas están actualizados, un 32,3% que no y un 12,9% que no están ni actualizados ni desactualizados. En el ítem de si en clases se combinan aspectos teóricos y prácticos, el 32,3% considera que sí se combinan, el 41,9% que no se combinan y un 25,8% no está de acuerdo ni en desacuerdo. Respecto a la percepción de que en su casa de estudios se combinan métodos de enseñanza tradicional y modernos, un 51,6% opina que si se combinan, 22,5% que no lo hacen y 25,8% que percibe que ni se combinen o no lo hagan. De manera global el 46,2% percibe que el componente de medios de enseñanza es de calidad.

### Desarrollo Integral (DI)

En el ítem de disposición, un 58% considera que los profesores siempre están dispuestos a ayudar a los alumnos, un 19,3% que no lo están y 22,5 tienen una opinión neutral. Con relación al ítem de formación, 35,4% percibe que se recibe formación académica y humana, 32,2% que no y 32,2% que ni se hace, ni se deja de hacer. La percepción de actividades extracurriculares encuentra que el 54,8% del estudiantado considera que la DCSyH sí realiza actividades extracurriculares, el 22,5% que no lo hace y 22,5% que ni hace, ni deja de hacer actividades extracurriculares. En el ítem de necesidades, el 38,7% de los estudiantes considera que el personal del centro comprende sus necesidades e inquietudes específicas, el 32,2% considera que no y 29% opina neutral.

En el ítem de fomento de interés de los profesores, el 58% considera que los profesores si fomentan el interés, el 29% que no lo hace y 12,9% que ni lo hace, ni lo deja de hacer. En el ítem de interés por enseñar, el 51,6% percibe que los profesores si están interesados por enseñar, el 29% que no lo están y 19% opina que no está ni interesado ni desinteresado por enseñar. Por último, en el ítem sobre si los profesores orientan a los alumnos en su desarrollo personal, el 45,1% opina que si lo hace, el 41,9% que no y 12,9 que ni lo hace, ni deja de orientar sobre el futuro profesional a los alumnos. El 48,8% considera de calidad el componente de desarrollo integral.

En resumen, los resultados de la DCSyH del Campus León de la Universidad de Guanajuato demuestran de manera general que de los cuatro componentes, la dimensión Componentes Físicos (CF) de la institución es la que los estudiantes perciben de mayor calidad con el 53,3%; mientras que el componente Medios de Enseñanza (ME) es el que los estudiantes perciben de menor calidad con el 46.2%.

## Resultados de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de la Costa, Colombia

### Componentes físicos (CF)

En la variable de instalaciones, el 64,7% percibe que se encuentran en buen estado, mientras que el 35,2% considera que no. En el ítem de equipamiento moderno, el 47,5% considera que es moderno, el 29,4% que no lo es y el 23,5% que no es ni moderno ni arcaico. En la variable de materiales, el 58,8% considera que es de fácil comprensión, el 23,5%

considera que es de difícil comprensión y 17,6% que no es de fácil, ni difícil comprensión. En las variables de operación adecuada de aire acondicionado e iluminación, el 58,8% y el 52,9% opinan que son adecuados respectivamente, en contraste, el 41,1% y 29,4% opinan que no son adecuados, respectivamente. El 35,2% y 17,6% de los estudiantes tienen una opinión neutral. Sobre la variable del catálogo bibliográfico adecuado, el 35,2% opina que es adecuado, el 29,4% que no lo es y el 35,2% opina de manera neutral. De manera global, el 52,9% de los estudiantes consideran de calidad los componentes físicos de su institución.

### Planta Docente (PD)

En la variable garantía, un 64,7% de alumnos percibe que la institución se preocupa por mantener la información sin errores, el 17,6% que no lo hace y 17,6% que no lo hace, ni deja de hacerlo. La variable de promesa presenta que un 58,8% perciben que la institución es puntual en la entrega de materiales, el 23,5% que no lo es y el 17,6% menciona que no es ni puntual, ni impuntual. Sobre si los profesores se preocupan por terminar el programa/temario, un 70,5% percibe que sí, el 23,5% que no se preocupa y el 5,8% percibe que el profesor se muestra indiferente a terminarlo o no hacerlo. La percepción del ítem de errores, un 64,7% opinan que los profesores cometen pocos errores al explicar, el 5,8% que si cometen errores y el 35,2% se muestra neutral.

En el ítem de conocimientos, el 75,5% perciben que los profesores cuentan con suficientes conocimientos para responder cuestiones de sus alumnos, el 23,5% opina que no, y un 5,8% que no son ni suficientes, ni insuficientes. Referente al ítem de claridad, un 58,8% considera que sus profesores explican con claridad, un 29,4% que no lo hacen y 11,7% que ni son claros, ni poco claros. De manera general, la planta docente resulta de calidad para el 65,5% de los estudiantes encuestados.

### Medios de Enseñanza (ME)

Referente al ítem de contenido actualizado, el 64,7% opina que los contenidos de las asignaturas están actualizados y 23,5% considera que no lo están, y un 11,7% percibe que no están ni actualizados, ni desactualizados. En la variable sobre si en clases se combinan aspectos teóricos con aspectos prácticos, el 70,5% considera que sí combinan ambos aspectos y el 29,4% que no. En el ítem de medios, un 70,5% de alumnos considera que los profesores combinan medios modernos y tradicionales de enseñanza y 29,4% que no. De manera general, el 68,5% de estudiantes considera de calidad los componentes de medios de enseñanza.

### Desarrollo Integral (DI)

Respecto al ítem de disposición de los profesores a ayudar a sus alumnos, el 58,8% percibe que los profesores están dispuestos a ayudar a sus alumnos, el 23,5% que no y 17,6% que son indiferentes. En el ítem de formación, un 52,9% considera que recibe formación académica y humana, el 23,5% que no y 23,5% que es irrelevante. Sobre las actividades extraacadémicas, un 58,8% de estudiantes refiere que la Facultad de Ciencias Económicas si organiza actividades extracurriculares, el 17,6% que no y 23,5% presenta una opinión neutral. En cuanto a la comprensión de las inquietudes y necesidades específicas por parte del centro de estudios, el 52,9% opina que si comprende sus inquietudes y necesidades específicas, el 29,4% que no lo hace y 17,6% que ni lo hace, ni deja de hacerlo.

Sobre el ítem de interés fomentado por los profesores sobre sus asignaturas, un 70,5% considera que si fomenta el interés por las asignaturas, el 17,6% que no y 11,7% de los encuestados refiere que es neutral. La percepción de los

encuestados sobre si su profesorado está interesado en enseñar, el 70,5% opina que si está interesado, y 29,4% que no lo está. Por último, el ítem de orientación que brindan los profesores sobre su futuro profesional, el 64,7% opina que si recibe una orientación y el 35,2% que no la recibe. En general, el 61,3% de estudiantes percibe que las variables de desarrollo integral son de calidad.

En resumen, los resultados de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de la Costa demuestran de manera general que de los cuatro componentes, la dimensión Medios de Enseñanza (ME) de la institución es la que los estudiantes perciben de mayor calidad con el 68,5%; mientras que la dimensión Componentes Físicos (CF) es el que los estudiantes perciben de menor calidad con el 52.9%.

## Conclusiones

Con los constantes cambios en todos los ámbitos, la universidad ha tomado un papel central para fomentar el desarrollo social, económico y político de la sociedad. Desde luego, las instituciones que proveen servicios públicos de educación deben analizar si están logrando que sus servicios sean de calidad. Si bien, las universidades no sólo necesitan cumplir con las expectativas de sus estudiantes, pues en conjunto con ellos una serie de actores igualmente tiene expectativas de estas instituciones, los estudiantes resultan los clientes esenciales de los servicios educativos.

En este sentido, diversos modelos de percepción de otras disciplinas se han comenzado a emplear en investigaciones sobre la calidad de los servicios educativos y sobre los de educación superior en específico. En la presente investigación para determinar la percepción de los estudiantes sobre la calidad de la educación superior de sus respectivas casas de estudio se retomó como base el cuestionario propuesto por Alvarado, Morales y Aguayo (2016), instrumento que se diseñó con base en el modelo SERVPERF e incluye 22 variables agrupadas en cuatro componentes o dimensiones: Componentes Físicos (CF), Planta Docente (PD), Medios de Enseñanza (ME) y Desarrollo Integral (DI) del estudiante.

Los resultados demuestran que en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de la Costa el componente que los estudiantes perciben de menor calidad es Componentes Físicos (CF) con el 52.9%. En contraste, los estudiantes de la DCSyH del Campus León de la Universidad de Guanajuato consideran dicho componente como el de mejor calidad con el 53,3%. Por otro lado, los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de la Costa perciben que el componente de mayor calidad en su institución es Medios de Enseñanza (ME) con el 68,5%, mientras que en los estudiantes de la DCSyH del Campus León de la Universidad de Guanajuato consideran dicho componente como el de menor calidad con el 46.2%.

Respecto al componente de Planta Docente (PD) el 65,5% de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de la Costa considera que este componente es de calidad, mientras que en la DCSyH de la Universidad de Guanajuato el 48,3% de los estudiantes consideran que este componente es de calidad.

Por último, el componente de Desarrollo Integral (DI) muestra que el 61,3% de los estudiantes considera que el desarrollo integral es de calidad en la Facultad de Ciencias Económicas y en la DCSyH el 48,8% de estudiantes percibe este componente de calidad.

De manera general, la percepción de los estudiantes sobre la calidad de la educación superior de los cuatro componentes es mayor en la Facultad de Ciencias Económicas (CF=52.9%, PD=65.5%, ME=68.5% y DI=61.3%) que en la DCSyH de la Universidad de Guanajuato (CF=53.3%, PD=48.3%, ME=46.2% y DI=48.8%).

Una de las limitantes de esta investigación fue la pequeña muestra en la que se aplicó el cuestionario, así como el tipo de muestreo utilizado. Por lo tanto, en investigaciones futuras se puede tomar de referencia los indicadores para evaluar la percepción de la calidad de los servicios educativos y aplicarse en una muestra de mayor magnitud para que sea representativa y poder generalizar sus resultados.

## Referencias

- Alvarado, E., Luyando, J.R., y Picazzo, E. (2015). Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey. *Revista iberoamericana de educación superior*, 6(17), 58-76. <https://doi.org/10.1016/j.rides.2015.10.003>
- Alvarado, E., Morales, D., y Aguayo, E. (2016). Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Revista de la Educación Superior*, 45(180), 55-74. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.06.006>
- Bigné, J.E., Moliner, M.A., Vallet, T.M., y Sánchez, J. (1997). Un estudio comparativo de los instrumentos de medición de la calidad de los servicios públicos. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*, 33-52.
- Camisón, C., Gil, M.T. y Roca, V. (1999). Hacia modelos de calidad de servicio orientados al cliente en las universidades públicas: El caso de la Universitat Jaume I. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 5 (2), 69-92.
- Cronin, J.J., y Taylor, S.A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions Minus Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58, 125-131.
- Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80.
- Duque, O., Edison, J. y Chaparro, P. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio libre*, 10(16), 159-192.
- Grönroos, C. (1988). *Service Quality: The Six Criteria of Good Service Quality*. Review of Business. New York: St. John's University Press.
- (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Joseph, M. y Joseph, B. (1997). Service quality in education: a student perspective. *Quality Assurance in Education*, 5(1), 15-21.
- Leblanc, G. y Nguyen, N. (1997). Searching for excellence in business education: An exploratory study of customer impressions of service quality. *International Journal of Educational Management*, 11(2), 72-79.
- Li, R. y Kaye, M. (1998). A case study for comparing two service quality measurement approaches in the context of teaching in higher education. *Quality in Higher Education*, 4(2), 103-113.
- Mejías, A., Reyes, O., y Maneiro, N. (2006). Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana: Aplicación del Servqualing en Baja California. *Investigación y Ciencia*, 14 (34), pp. 36-41. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67403407>
- Oldfield, B.M. y Baron, S. (2000). Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty. *Quality Assurance in Education*, 8(2), 85-95.
- Oliva, E. J. D., y Gómez, Y. D. (2014). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior. *Suma de negocios*, 5(12), 180-191.
- Owlia, M.S. y Aspinwall, E. M. (1998). A framework for measuring quality in engineering education. *Total Quality Management*, 9(6), 501-518.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- Tumino, M. C., y Poitevin, E. R. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. REICE. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*.
- Vázquez, R., Rodríguez, I.A., y Díaz, A.M. (1996). Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala CALSUPER. Documentos de trabajo (Universidad de Oviedo. Facultad de Ciencias Económicas).

## Anexos

### Anexo 1. Preguntas sobre la percepción de la calidad en la educación superior (segundo bloque)

Variables	Ítems
Instalaciones	¿Las instalaciones físicas de mi casa de estudio (aulas, biblioteca, cafetería, baños) se encuentran en buen estado?
Equipo	¿El equipamiento (mobiliario, decoración, equipos informáticos y audiovisuales) de mi casa de estudios parece moderno?
Materiales	¿El material relacionado con la enseñanza en su escuela (manuales, material de apoyo, fotocopias) es de fácil comprensión?
Aire acondicionado	¿Las condiciones en las que opera el aire acondicionado en mi casa de estudio son adecuadas?
Iluminación	¿El grado de iluminación en las instalaciones de su escuela es adecuado para impartir clases?
Biblioteca	¿El catálogo bibliográfico que posee la biblioteca de tu casa de estudio es adecuado?
Garantía	En mi centro de estudios se preocupan de mantener la información sin errores (listados de alumnos matriculados, listados de profesores, avisos de reuniones, calificaciones...).
Promesas	En mi centro de estudios cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo (entregarnos materiales, corregir exámenes, tratar un tema de estudio...) lo hacen.
Programa	Los profesores del centro siempre intentan acabar el temario/programa.
Errores	Los profesores cometen pocos errores al explicar las asignaturas.
Conocimiento	El profesorado tiene conocimientos suficientes para contestar a las cuestiones de los alumnos.
Explicación	El profesorado explica con claridad.
Contenido actualizado	Los contenidos impartidos en las asignaturas están actualizados.
Teoría y práctica	Las clases combinan aspectos teóricos y prácticos.
Medios	Los profesores combinan medios de enseñanza tradicional con medios modernos (como, por ejemplo: conexión a internet y prácticas en el ordenador).
Disposición	El profesorado siempre se muestra dispuesto a ayudar a los alumnos.
Formación	En mi centro de estudio se recibe tanto formación académica, como formación humana.
Extracurriculares	Mi centro organiza actividades extra-académicas (conferencias, visitas a empresas, museos, ...).
Necesidades	El personal del centro comprende mis necesidades e inquietudes específicas.
Fomento de interés	Los profesores fomentan el interés por las asignaturas que imparten entre los alumnos.
Enseñar	El profesorado parece realmente interesado en enseñar.
Orientación	Los profesores del centro nos orientan adecuadamente sobre nuestro futuro profesional.