

Percepción de los estudiantes de educación superior sobre la calidad educativa en la ciudad de Chachapoyas - Perú

Perception of higher education students on the quality of education in the city of Chachapoyas – Perú

Cruz Llanelli Pinedo Pinedo¹

RESUMEN

La calidad educativa es un aspecto muy importante a tener en cuenta en los sistemas de gestión de la educación superior. Es posible realizar aproximaciones desde diferentes aristas y una de las formas es capturando la percepción de los beneficiarios, los estudiantes. En ese sentido el objetivo de este trabajo fue evaluar la percepción de los estudiantes de educación superior sobre la calidad educativa en la ciudad de Chachapoyas. Para ello se encuestó a 541 estudiantes de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Instituto Superior Tecnológico “Perú Japón” y el Instituto Superior Pedagógico “Toribio Rodríguez de Mendoza”, empleando el formulario de Google. El cuestionario virtual contó con 22 preguntas cerradas (escala tipo Likert) que buscaron averiguar la percepción del estudiante sobre los servicios recibidos, además de 11 preguntas de información general. Se encontró que las actividades extracurriculares implementadas por las instituciones educativas fueron mejor valoradas por los estudiantes universitarios que por los estudiantes de los institutos superiores tecnológico y pedagógico. Para más del 50% de los estudiantes, el servicio de educación superior ofertado en la ciudad de Chachapoyas es de calidad. Los estudiantes de los institutos superiores Tecnológico y Pedagógico asignaron mayor valoración a los atributos asociados a la calidad del servicio recibido de su institución a diferencia de los estudiantes universitarios. En conclusión, la educación superior ofertado en la ciudad de Chachapoyas es de calidad observado desde la percepción de los estudiantes.

Palabras clave: Calidad educativa, educación superior, percepción, estudiantes, Chachapoyas.

ABSTRACT

Educational quality is a very important aspect to take into account in higher education management systems. It is possible to approach it from different angles and one of the ways is to capture the perception of the beneficiaries, the students. In this sense, the objective of this study was to evaluate the perception of higher education students on the quality of education in the city of Chachapoyas. For this purpose, 541 students from the Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Instituto Superior Tecnológico "Perú Japón" and Instituto Superior Pedagógico "Toribio Rodríguez de Mendoza" were surveyed using the Google form. The virtual questionnaire had 22 closed questions (Likert-type scale) that sought to find out the student's perception of the services received, in addition to 11 questions of general information. It was found that the extracurricular activities implemented by the educational institutions were better valued by university students than by students of technological and pedagogical colleges. For more than 50% of the students, the higher education service offered in the city of Chachapoyas is of quality. The students of the Technological and Pedagogical institutes assigned a higher value to the attributes associated with the quality of the service received from their institution than the university students. In conclusion, the higher education offered in the city of Chachapoyas is of quality as perceived by the students.

Keywords: Educational quality, higher education, perception, students, Chachapoyas.

¹Licenciada en Educación, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Escuela de Posgrado.

*Autor correspondiente: llaneli.pinedo@untrm.edu.pe

I. INTRODUCCIÓN

La calidad como concepto, ha evolucionado en el tiempo y ha ido complementándose desde diferentes enfoques, experimentando mayor auge en la década de los noventa, en donde se evidencia un crecimiento considerable de la producción intelectual al respecto (Duque & Diosa, 2014). Se inició, según los mismos autores, como acciones de control estadístico de los procesos, luego el mejoramiento de las condiciones del cliente, el cumplimiento de requisitos y la satisfacción de necesidades como estrategia competitiva.

La calidad de un bien y servicio puede ser entendida como todos los atributos que le dan valor y puede medirse. A diferencia de los bienes, la calidad de los servicios debido que son intangibles, inseparables, heterogéneos y caducos, dificultan su medición (Duque, 2005; Duque & Chaparro, 2012). Así, se han desarrollado muchas formas de medir la calidad de un servicio, desde diversas dimensiones, donde el usuario emite un juicio en función del nivel de satisfacción que experimenta; no obstante, debe tenerse en cuenta que calidad y satisfacción, no son sinónimos, pero sí puede emplearse a ésta última como herramienta para la medición de la calidad (García, Cepeda, & Martín, 2012).

La calidad, en consecuencia, ha sido medida de diferentes formas, incluyendo diferentes dimensiones en función del proveedor evaluado (Fernández, Iglesias, & Franco, 2002; Ramírez-Sánchez, Nájera-Aguilar, & Nigenda-López, 1997; Romero, 2008; Verdugo & Sabeth, 2002).

El servicio educativo, ha sido también preocupación de investigadores académicos y pedagogos; han asociado la calidad educativa con la eficiencia y ésta con el rendimiento académico. Al respecto, Aguerrondo (1993), sugiere que la medición de la calidad de la educación en general, debe estar asociada a la eficacia y eficiencia de los servicios educativos. Por otro lado, el concepto de calidad de la educación superior según Aguila (2018) tiene diferentes características como: ser operacional, abarcar sustantivamente las funciones de la institución de educación superior, llevar implícito el concepto de evaluación o apreciación y estar ligado a la pertinencia social.

En tal sentido Guzmán (2011), recomienda que las investigaciones que estén relacionadas a la calidad educativa deben ampliar el estudio a las buenas prácticas de la enseñanza abarcando las diversas funciones de la educación superior; fundamentar teóricamente las investigaciones; aplicar diferentes enfoques metodológicos para incluir observaciones de los diversos entes involucrados en el proceso; utilizar buenas prácticas de enseñanza como ejemplos; poner a consideración de los docentes los resultados, reunir evidencias de los aprendizajes obtenidos por los estudiantes; e incorporar los criterios de evaluación de los docentes en el proceso de evaluación, para que el estudio tenga un mayor fundamento pedagógico más que administrativo.

Se han realizado diversos trabajos que buscan medir la percepción de la calidad del servicio educativo, Duque y Chaparro (2012), por ejemplo, emplearon un cuestionario de 32 ítems y encontraron que a diferencia de los trabajadores administrativos, son los docentes universitarios quienes más influyen en la percepción de la calidad que tienen los estudiantes de educación superior universitaria, debido a que son quienes mayor contacto tienen con los mismos. También señalan que los estudiantes como usuarios buscan ser valorados y tenidos en cuenta en cada uno de los procesos educativos institucionales.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por los estudiantes de las instituciones educativas de educación superior de la ciudad de Chachapoyas, tomando como base la población estudiantil del año 2020 como se muestra en la tabla 1. Se tuvo proyectado encuestar a 352 estudiantes (muestra probabilística) sin embargo debido a la naturaleza de la técnica (encuesta virtual), se encuestó a 541 estudiantes distribuidos para las tres instituciones conforme la se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1

Población y distribución de la muestra para efectos del estudio.

Institución educativa	Número de carreras	Total de estudiantes*	Muestra
- Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas	24	3 504	404
- Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Perú Japón”	7	450	83
- Instituto Superior Pedagógico Público “Toribio Rodríguez de Mendoza”	4	299	54
Total		4 253	541

*Estudiantes matriculados en el año 2020.

2.2 Métodos y técnicas

La encuesta

La información se recolectó a través de una encuesta, que se diseñó con base en la metodología de Alvarado et al. (2016). Debido a que todos los ítems se pueden recoger de la misma forma, se aplicó la misma técnica para cada ítem. La técnica consistió en aplicar a los estudiantes de las tres instituciones de educación superior de la ciudad de Chachapoyas una serie de preguntas semiestructuradas bajo un cuestionario virtual, para recabar información que permita determinar la percepción de la calidad educativa recibida.

2.3 Instrumento

El cuestionario empleado tuvo la siguiente estructura:

- | | |
|---|--------------|
| I. Primera parte: Datos del estudiante | 11 preguntas |
| II. Segunda parte: Percepción de la calidad educativa | 22 preguntas |

El cuestionario conformado por 33 preguntas organizadas en dos partes, siguiendo y adaptando la metodología de Alvarado et al. (2016). En la primera parte, las preguntas con formato abierto indagan datos de los estudiantes como: lugar de procedencia, edad, integrantes del hogar, número de hermanos que se encuentran estudiando, la fuente de ingresos económicos para manutención, los motivos para elegir la carrera profesional, entre otros.

La segunda parte con preguntas que buscaron determinar la percepción de los estudiantes sobre la calidad educativa de las instituciones de educación superior: servicios educativos, plana docente, asuntos que motivaron la elección del estudiante por la Institución, el contenido de los programas de estudio, entre otros.

Para la valoración de cada ítem, se aplicó preguntas cerradas con escala tipo Likert, en cada uno de las 22 preguntas del cuestionario. La escala Likert tuvo la siguiente forma: 1 = estoy totalmente de acuerdo, 2 = estoy de acuerdo, 3 = no estoy ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = estoy en desacuerdo y 5 = estoy en total desacuerdo (Likert, 1932).

Validez del instrumento

El cuestionario fue validado por expertos, investigadores con reconocida labor científica en diferentes campos.

2.4 Procedimiento

La encuesta fue aplicada durante el segundo semestre académico 2021 (agosto a diciembre) en estudiantes activos de las Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, El Instituto Pedagógico Público “Toribio Rodríguez de Mendoza” y el Instituto Tecnológico Público “Perú Japón”.

Se elaboró un cuestionario en la plataforma Google Forms y previa autorización de las autoridades académicas de cada institución, se remitieron a los correos de los estudiantes y se recibieron respuestas hasta la fecha límite. Cada estudiante podía cumplimentar el formulario por única vez y la identificación se realizó con el correo electrónico institucional (para la UNTRM) o personal (para las otras instituciones).

2.5 Análisis de datos

Los datos recolectados fueron sistematizados en hojas de cálculo Ms Excel y procesados empleando el paquete estadístico SPSS V 25. Se elaboraron tablas de frecuencia y gráficos circulares para presentar los datos. Para comparar la percepción en función de la institución educativa se ejecutó el test de Kruskal Wallis.

III. RESULTADOS

Características de los estudiantes de educación superior

De los 541 estudiantes encuestado, 346 (64%) fueron mujeres, 194 (35.9%) fueron varones y un estudiante (0.2%) prefirió no informar. El 83.73% de los estudiantes provienen de la región Amazonas, seguidos por Cajamarca (8.87%), Lambayeque (3.14%) y San Martín (2.59%) conforme.

Por otro lado, el 34.57% de los estudiantes provienen de la ciudad de Chachapoyas; seguido por la provincia de Luya (19.41%), la provincia de Utcubamba (10.35%) y Bagua (6.65%). La mayoría de los estudiantes provienen del nororiente del Perú con algunos casos puntuales de Ancash, Lima y Cuzco.

Aunque hay estudiantes desde 17 hasta 54 años, el 77% de los estudiantes de educación superior de la ciudad de Chachapoyas se encuentran en el rango de 19 a 24 años de edad.

El grupo más grande de estudiantes que participaron en la encuesta estudian ingeniería (31.24%), le siguen los estudiantes de carreras técnicas (15.9%), de administrativas (14.42%), Educación (12.94%), de salud (12.01%) y letras (12.01%).

Los estudiantes de educación superior de la ciudad de Chachapoyas provienen de familias relativamente grandes, puesto que el 56% manifestó venir de un hogar de entre 4 y 6 miembros. El 22.63% de los estudiantes tiene 4 hermanos, seguido por los que tienen 3 hermanos (17,07%) y los que tienen hasta 5 hermanos con 15.77%.

Por otro lado, el 48.33% de los estudiantes no tiene hermanos en etapa escolar y un 43% tiene entre 1 y 2

hermanos menores en primaria o secundaria. El 25% de los padres tiene primaria incompleta o no cuenta con instrucción (4.07%), en esta misma categoría, la proporción de madres es mayor (23.48 y 4.8 %con primaria incompleta y sin instrucción respectivamente). Son más los padres (9.24%) que tienen superior universitario que las madres (5.73%) de los estudiantes.

La fuente de manutención de los estudiantes son diversas, un 14.79% recibe subvención del Estado mediante beca, al 28.84% les asiste sus padres económicamente, otro 30% recibe asistencia de sus padres y también trabaja y, un 26.25% trabaja para solventar sus estudios.

No obstante que el 25.69% de los estudiantes eligieron la institución educativa superior por la cercanía, la razón más importante (37.89%) es que la institución contaba con la carrera profesional de su preferencia. Un 18.4% tomó como criterio la calidad y prestigio de la Institución superior.

Tabla 2

Percepción de estudiantes de educación superior sobre la calidad educativa en la ciudad de Chachapoyas

Ítem	TDA		DA		NA/DA		A		TA	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Instalaciones físicas/infraestructura son adecuadas	12	2.2	39	7.2	81	15.0	308	56.7	101	18.7
Equipamiento/mobiliario adecuado	12	2.2	58	10.7	125	23.1	280	51.8	66	12.2
Material de enseñanza adecuado	3	0.6	27	5.0	120	22.2	326	60.3	65	12.0
Temperatura ambiental adecuada para la enseñanza	13	2.4	59	10.9	137	25.3	272	50.3	60	11.1
Iluminación de los ambientes adecuados	2	0.4	17	3.1	56	10.4	355	65.6	11	20.5
Biblioteca/libros especializados para enseñanza superior	9	1.7	57	10.5	138	25.5	271	50.1	66	12.2
Sistema de información/registros de notas eficientes	6	1.1	31	5.7	106	19.6	320	59.1	78	14.4
Promptitud en entrega de materiales de enseñanza	6	1.1	34	6.3	105	19.4	327	60.4	69	12.8
Los docentes conciben el Syllabus	16	3.0	39	7.2	87	16.1	311	57.5	88	16.3
Los docentes cometen pocos errores en clase	10	1.8	41	7.6	145	26.8	306	56.6	39	7.2
La plaza docente tiene experiencia y formación necesaria	7	1.3	24	4.4	87	16.1	335	61.9	88	16.3
Los docentes imparten clases con claridad	5	0.9	26	4.8	118	21.8	329	60.8	63	11.6
El contenido temático del curso es actualizado	6	1.1	25	4.6	100	18.5	346	64.0	64	11.8
El desarrollo del curso contempla teoría y práctica	8	1.5	33	6.1	81	15.0	310	57.3	109	20.1
Se combina métodos tradicionales con modernos	7	1.3	39	7.2	98	18.1	317	58.6	80	14.8
Buena disposición para ayudar a los estudiantes	7	1.3	35	6.5	117	21.6	313	57.9	69	12.8
Los docentes fomentan interés en estudiantes por el curso	6	1.1	28	5.2	108	20.0	341	63.0	58	10.7
Los docentes tienen vocación para la enseñanza	6	1.1	46	8.5	127	23.5	298	55.1	64	11.8
La institución brinda formación académica y humana	6	1.1	21	3.9	80	14.8	360	66.5	74	13.7
La institución organiza actividades extracurriculares	13	2.4	52	9.6	91	16.8	292	54.0	93	17.2
Los servicios administrativos y de limpieza son de calidad	7	1.3	21	3.9	101	18.7	331	61.2	81	15.0
Los docentes orientan adecuadamente la vocación profesional	7	1.3	21	3.9	105	19.4	317	58.6	91	16.8

Nota.: TDA: totalmente en desacuerdo; DA: en desacuerdo; NA/DA: ni en acuerdo ni en desacuerdo; A: de acuerdo; TA: totalmente de acuerdo. F: frecuencias, n=541

La Tabla 1 muestra las frecuencias de la percepción sobre la calidad educativa que reciben los estudiantes de educación superior de la ciudad de Chachapoyas. Se puede observar que más del 50% de los estudiantes están de acuerdo en que el servicio de educación superior pública ofertado en la ciudad de Chachapoyas es de calidad en los tres aspectos evaluados (infraestructura - equipamiento, personal docente-enseñanza y servicios administrativos – gestión). En ese mismo sentido aproximadamente un 12% de los encuestados están totalmente de acuerdo con todos los ítems propuestos para su valoración.

Aunque es de esperar que un pequeño número de estudiantes estén totalmente en desacuerdo con alguno de los servicios y/o características de la oferta académica; las instalaciones físicas, de equipamiento y el aspecto de si los docentes concluyen con el sílabo, tienen las frecuencias más elevadas (cerca del 3%). La temperatura del ambiente en el que reciben las clases, libros especializados y la organización de actividades extracadémicas (jornadas, ferias y otros eventos) son también otros de los aspectos valorados negativamente por los estudiantes.

La iluminación de los ambientes como el hecho de que los cursos contemplen teoría y práctica son también los más valorados por los estudiantes, además de la prontitud de la entrega del material de enseñanza, los contenidos temáticos de los cursos son actualizados y los docentes fomentan interés en los estudiantes por el curso. El 66.5% de los estudiantes manifiestan que las instituciones brindan una formación académica y humana (Tabla 1).

Percepción de la calidad de educativa por institución educativa

Tabla 3

Comparación de la percepción de la calidad educativa según tipo de institución superior.

Aspecto	Sig.
Instalaciones físicas/infraestructura son adecuadas	0.009 ***
Equipamiento/mobiliario adecuado	0.070
Material de enseñanza adecuado	0.227
Temperatura ambiental adecuada para la enseñanza	0.000 ***
Iluminación de los ambientes adecuados	0.875
Biblioteca/libros especializados para enseñanza superior	0.620
Sistema de información/registros de notas eficientes	0.003 ***
Prontitud en entrega de materiales de enseñanza	0.001 ***
Los docentes concluyen el Sílabos	0.001 ***
Los docentes cometen pocos errores en clase	0.128
La plana docente tiene experiencia y formación necesaria	0.000 ***
Los docentes imparten clases con claridad	0.000 ***
El contenido temático del curso es actualizado	0.000 ***
El desarrollo del curso contempla teoría y práctica	0.000 ***
Se combina métodos tradicionales con modernos	0.002 ***
Buena disposición para ayudar a los estudiantes	0.000 ***
Los docentes fomentan interés en estudiantes por el curso	0.000 ***
Los docentes tienen vocación para la enseñanza	0.000 ***
La institución brinda formación académica y humana	0.000 ***
La institución organiza actividades extraacadémicas	0.000 ***
Los servicios administrativos y de limpieza son de calidad	0.118
Los docentes orientan adecuadamente la vocación profesional	0.000 ***

***Diferencias altamente significativas ($p < 0.01$) bajo el Test de Kruskal-Wallis.

Conforme se aprecia en la Tabla 3 se puede observar que:

Los estudiantes de la UNTRM perciben de manera distinta la calidad de la infraestructura de su institución a diferencia de los dos institutos pedagógico y tecnológico cuyos resultados difieren estadísticamente ($p < 0.01$). Del mismo modo, los estudiantes de la UNTRM perciben de manera distinta la calidad de la temperatura ambiental de los ambientes en donde se imparten las clases que los estudiantes de las otras instituciones ($p < 0.01$).

Por otro lado, los estudiantes de los institutos pedagógico y tecnológico asignaron mayor puntuación respecto del sistema de gestión de la información académica como notas, registros y otros documentos que los estudiantes de la UNTRM. Tanto el tiempo que los docentes toman para la entrega de materiales, exámenes, notas y otros informes de progreso académico, cuanto para la culminación de los sílabos programados, los Institutos pedagógico y tecnológico fueron mejor valorados que la Universidad por sus estudiantes ($p < 0.05$).

Los estudiantes de los Institutos de educación superior valoran mejor la experiencia y formación de sus docentes para contestar las preguntas de los estudiantes que los estudiantes de la UNTRM. Asimismo, valoran más la claridad de los docentes para impartir sus clases.

De manera similar los estudiantes universitarios valoraron con menor puntuación a la calidad del contenido temático de los cursos ($p < 0.05$) frente a los estudiantes de los Institutos pedagógico y tecnológico. Asimismo, como era de esperar, son los estudiantes de los Institutos que valoran más a la combinación de teoría y práctica en el desarrollo de los cursos, así como la combinación de métodos de enseñanza tradicional y modernos.

Los estudiantes de educación superior de los Institutos dan mayor puntuación al hecho de los docentes muestran disposición a ayudar a los estudiantes que los estudiantes de la Universidad. Aunque es cierto que en la escala de 1-4, todas las instituciones reciben puntuaciones más próximas a 3. De manera similar, para los Institutos, sus estudiantes calificaron mejor el hecho de que la formación sea académica y humana.

Cuando se les consultó a los estudiantes sobre las actividades extracurriculares que las instituciones realizan, la UNTRM, fue la institución mejor valorada, seguida por el Instituto Superior Pedagógico y finalmente el Instituto Tecnológico, con puntuación incluso por debajo de la media 2. Por otro lado, los estudiantes de los Institutos pedagógico y tecnológico calificaron mejor a sus docentes, manifestando que fomentan el interés, tienen vocación y fomentan la vocación en los estudiantes (Tabla 3).

IV. DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta que existen diferencias entre institutos y universidades de la educación superior, que van desde el tamaño, la población que atienden, infraestructura, programas que ofrecen, el tipo de alumnos que admiten, y el propósito y metas que persiguen. Es de esperar que la percepción de calidad educativa que tienen los estudiantes sea distinta, tal como se manifiesta en esta investigación. Además, las diferentes formas de medir la calidad y la eficiencia de la educación no es tarea fácil, es por eso que existen una diversidad de estudios para tratar de explicar este fenómeno (Gronroos, 1982; Parasuraman et al., 1988).

La calidad percibida del servicio de la educación superior puede estar enfocada en diferentes componentes, y dependiendo de la prioridad que le den los estudiantes esto podría influir de forma positiva o negativa en la calidad percibida. Por ejemplo, hay investigaciones que se han centrado en rubros como la infraestructura, innovación tecnológica, los servicios de atención e incluso la relación que existe entre alumnos y profesores que es un aspecto fundamental para el desarrollo personal y profesional –(Joseph & Joseph, 2010; Kwan et al., 1996). En este contexto se puede apreciar que los estudiantes de los institutos pedagógico y tecnológico asignaron mayor puntuación respecto del sistema de gestión de la información académica como notas, registros y otros documentos que los estudiantes de la UNTRM, tal como se muestra en la figura 3. Por otro lado, en trabajos similares realizado en México se encontró que los alumnos del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey le dan prioridad a las instalaciones modernas e innovación tecnológica dentro de las aulas, mientras que los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León apuestan por la preparación académica de la plana docente (Alvarado-Lagunas et al., 2015; Alvarado Lagunas et al., 2016). Otro trabajo similar fue reportado por Capelleras & Veciana, (2001) quienes encontraron que dimensiones como la actitud y comportamiento de la plana docente tiene mayor peso para los estuantes, a la hora de evaluar la calidad educativa. Consecuentemente, el resultado obtenido en esta investigación demuestra que los estudiantes de los institutos tecnológicos y pedagógicos valoran más el compromiso de los docentes para el progreso académico, que los estudiantes de la universidad UNTRM. También, los universitarios dan menor valoración al contenido temático de los cursos, frente a los estudiantes de los institutos.

En esta investigación, los estudiantes de los institutos como de la universidad calificaron de forma general como aceptable la calidad educativa, tanto para los aspectos académicos como para los no académicos, pues en la escala de 1-4 las tres instituciones recibieron puntuaciones más próximas a 3. Este hallazgo contrasta con los resultados obtenidos por Karatas et al., (2016) quienes observaron que la percepción de los estudiantes de la Universidad Técnica de Yildiz con respecto a la calidad educativa estuvo por encima del promedio.

Varios autores se han enfocado en estudiar la percepción de los estudiantes sobre la calidad educativa de centros de enseñanza superior, y aunque la percepción sea bastante subjetiva y se ajuste a la realidad de cada estudiantes, existe evidencia que muestra que los factores relacionados con el profesionalismo en la ejecución de actividades académicas y no académicas mostraron una influencia significativa en la satisfacción general de los estudiantes con respecto al desempeño de la calidad del servicio –(Al-Atiqi & Alharbi, 2009; Azam, 2018; Leonnard, 2018; Ramzi et al., 2022). Por el contrario, Darawong & Sandmaung, (2019) reportaron que, en instituciones de educación superior de Tailandia, los estudiantes no valoran el profesionalismo, ya que no tuvo influencia significativa en la satisfacción de los estudiantes.

El lugar de procedencia puede ser un factor que influye en la manera como los estudiantes perciben la calidad educativa, debido a que presentan un choque cultural y desorientación frente al sistema académico de los centros de enseñanza superior (Chen, 2000). Sin embargo, esto dependerá netamente de las instituciones y como estas pueden superar la distancia cultural a través de organizaciones y modificaciones en el entorno de aprendizaje (Lee et al., 2016). En el caso de la educación Saudi, los estudiantes suelen calificar con mejores puntajes a los factores relacionados con la cultura del Golfo, debido a que está asociado con los principios islámicos –(Alsuood & Youde, 2018; Ramzi et al., 2022).

Otros factores son la edad y permanencia de los estudiantes. Un estudio muestra que los estudiantes que se

encuentran en el rango de 18 a 20 de edad, manifiestan mayor satisfacción al momento de puntuar las dimensiones que determinan la calidad educativa. Sin embargo, a medida que se incrementa el rango de edad, los estudiantes valoran menos la calidad educativa (Karatas et al., 2016; Pease et al., 2015; Ruiz, 2019). También, hay investigaciones donde se ha reportado que la percepción de la calidad educativa no está ligada al género de los estudiantes, ya que no se encontró diferencia significativa (Duygun & Okumuş, 2008; Guzel-Şahin, 2011).

V. CONCLUSIONES

Los estudiantes de educación superior de la ciudad de Chachapoyas, son mayoritariamente varones (64%), provenientes principalmente de la región Amazonas (84%), con edades entre 19 y 24 años (77%) y, estudian carreras asociadas a las ingenierías, administrativas y carreras técnicas básicamente.

Los estudiantes provienen de familias relativamente grandes (entre 4 y 6 miembros con 56%), un 43% tiene aún hermanos en etapa escolar y en para la mayoría, el padre tiene mayor nivel educativo que la madre.

La mayoría de los estudiantes recibe manutención de sus padres y una menor proporción trabaja para solventar sus estudios.

La razón más importante por la que los estudiantes escogieron a su institución educativa superior es que ésta ofrece la carrera de su preferencia, seguido de la proximidad a su lugar de origen como criterios más importantes.

Las actividades extracurriculares implementadas por las instituciones educativas fueron mejor valoradas por los estudiantes universitarios que por los estudiantes de los institutos superiores tecnológico y pedagógico.

Para más del 50% de los estudiantes, el servicio de educación superior ofertado en la ciudad de Chachapoyas es de calidad. Los estudiantes de los institutos superiores Tecnológico y Pedagógico asignaron mayor valoración a los atributos asociados a la calidad del servicio recibido de su institución a diferencia de los estudiantes universitarios.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Al-Atiqi, I. M., & Alharbi, L. M. (2009). Meeting the challenge: Quality systems in private higher education in Kuwait. *IMAD. Quality in Higher Education*, 15(1), 5–16. <https://doi.org/10.1080/13538320902741814>
- Alsuoood, Y. A., & Youde, A. (2018). An exploration of cultural factors and their influence on Saudi Arabian university deans' leadership perceptions and practices. *Education Sciences*, 8(2), 1–13. <https://doi.org/10.3390/educsci8020057>
- Alvarado-Lagunas, E., Luyando-Cuevas, J. R., & Picazzo-Palencia, E. (2015). Perception of students towards the quality of private universities in Monterrey. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 6(17), 58–76. <https://doi.org/10.1016/j.rides.2015.10.003>
- Alvarado Lagunas, E., Ramírez, D. M., & Téllez, E. A. (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>
- Azam, A. (2018). Service Quality Dimensions and Students' Satisfaction: A study of Saudi Arabian Private

- Higher Education Institutions. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 7(2), 275–284. <http://www.european-science.com>
- Capelleras, J.-L., & Veciana, J. M. (2001). *Calidad de servicio en la enseñanza universitaria: desarrollo y validación de una escala de medida* [Universidad Autónoma de Barcelona]. <https://ideas.repec.org/p/bbe/wpaper/0104.html>
- Chen, Z. (2000). International students' preparation for and adaptation to the American higher education system: A study of cross-cultural communication. *World Communication*, 2(29), 25–48.
- Darawong, C., & Sandmaung, M. (2019). Service quality enhancing student satisfaction in international programs of higher education institutions: a local student perspective. *Journal of Marketing for Higher Education*, 29(2), 268–283. <https://doi.org/10.1080/08841241.2019.1647483>
- Duygun, A., & Okumuş, A. (2008). Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki. *Anadolu. Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(8), 17–38.
- Gronroos, C. (1982). Strategic Management and Marketing in the Service Sector. *Marketing Science Institute*.
- Guzel-Şahin, G. (2011). *A Research on Expectation and Perception of Service Quality in Tourism Education at University Level in Ankara*. 4, 3–5.
- Joseph, M., & Joseph, B. (2010). Service quality in education : a student. *Quality Assurance in Education*, 5(1), 15–21.
- Karatas, H., Alci, B., Balyer, A., & Bademcioglu, M. (2016). An examination of students' perceptions of service quality dimensions in higher education. *Anthropologist*, 24(1), 389–398. <https://doi.org/10.1080/09720073.2016.11892030>
- Kwan, P. Y. K., Kong, H., & Ng, P. W. K. (1996). Quality indicators in higher education – comparing Hong Kong and China's students. *Managerial Auditing Journal*, 20–27.
- Lee, M. J., Huh, C., & Jones, M. F. (2016). Investigating Quality Dimensions of Hospitality Higher Education: From Students' Perspective. *Journal of Hospitality and Tourism Education*, 28(2), 95–106. <https://doi.org/10.1080/10963758.2016.1163499>
- Leonard. (2018). The Performance of SERVQUAL to Measure Service Quality. *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science*, 11(1), 16–21. <https://doi.org/10.7160/eriesj.2018.110103>. Introduction
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. In R. S. Woodworth (Ed.), *Archives of Psychology* (Vol. 22).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *SERVQUAL*, 1(64), 12–40.
- Pease, M. A., Figallo, F., & Ysla Almonacid, L. C. (2015). *Cognición, neurociencia y aprendizaje: el adolescente en la educación superior* [Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/173077>
- Ramzi, O. I., Subbarayalu, A. V., Al-Kahtani, N. K., Al Kuwaiti, A., Alanzi, T. M., Alaskar, A., Prabakaran, S., Raman, V., Suleiman M Gibreel, M., & Alameri, N. S. (2022). Factors influencing service quality performance of a Saudi higher education institution: Public health program students' perspectives. *Informatics in Medicine Unlocked*, 28(December 2021), 100841.

<https://doi.org/10.1016/j.imu.2021.100841>

Ruiz, D. (2019). *Percepción de calidad de servicio de enseñanza en alumnos de la facultad de Ciencias Empresariales de una universidad privada en Lima Metropolitana* [Universidad peruana Cayetano Heredia]. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6660/Percepcion_RuizOlorte_Demetrio.pdf?sequence=1&isAllowed=y