

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO  
EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA Y DESARROLLO  
SOSTENIBLE**

**PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR SOBRE LA CALIDAD EDUCATIVA EN LA  
CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2021**

**Autora: Bach. Cruz Llanelli Pinedo Pinedo**

**Asesor: Ms. Segundo Grimaldo Chavez Quintana**

**Registro: (.....)**

**CHACHAPOYAS – PERÚ**

**2022**

# AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM



## ANEXO 6-H

### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS DE MAestrÍA (X)/DOCTORADO ( ) EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

#### 1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): PINEDO PINEDO CRUZ LIANELI  
DNI N°: 46947253  
Correo electrónico: lianeli.pinedo@untrm.edu.pe  
Nombre de la Maestría (X) / Doctorado ( ): ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA Y DESARROLLO SOSTENIBLE

#### Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): \_\_\_\_\_  
DNI N°: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
Nombre de la Maestría ( ) / Doctorado ( ): \_\_\_\_\_

#### 2. Título de la tesis para obtener el grado académico de Maestro (X) / Doctor ( )

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR SOBRE LA CALIDAD EDUCATIVA EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2021

#### 3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: CHAVEZ GUINTANA SEGUNDO ERIVALDO  
DNI, Pasaporte, C.E N°: 44677637  
Open Research and Contributor-ORCID ( <https://orcid.org/0000-0002-9670-0970> ) <https://orcid.org/019/0000-0002-0946-3495>

#### Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: \_\_\_\_\_  
DNI, Pasaporte, C.E N°: \_\_\_\_\_  
Open Research and Contributor-ORCID ( <https://orcid.org/0000-0002-9670-0970> ) \_\_\_\_\_

#### 4. Campo del conocimiento según Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos - OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Inmunología)

[https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde\\_ford.html](https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html)  
CIENCIAS SOCIALES-CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN- EDUCACIÓN GENERAL

#### 5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el/ la autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

#### 6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la Licencia creative commons de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación -RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 07/SEPTIEMBRE/2021

  
Firma del autor 1

\_\_\_\_\_  
Firma del autor 2

  
Firma del Asesor 1

\_\_\_\_\_  
Firma del Asesor 2

## DEDICATORIA

*Dedicada a mis padres: Aida Pinedo y Filofero Pinedo; quienes son mi mayor orgullo. De la misma manera a todos los estudiantes que conocí durante estos años. Ya que ellos me han dado el impulso para continuar mejorando como profesional.*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, juntamente con sus autoridades administrativas, plana docente, por permitirnos escalar un grado más en nuestra carrera profesional con su eficaz organización en maestrías y doctorados.

Así mismo mi reconocimiento a las diferentes carreras de las siguientes instituciones: a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, al Instituto Superior Pedagógico Público “Toribio Rodríguez de Mendoza” y al Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Perú Japón”, por permitir la aplicación del instrumento para desarrollar este trabajo de investigación.

También un especial agradecimiento a mi alma mater UNTRM, por representar mis primeros pasos de formación académica en la noble labor que desempeño en Educación Primaria.

Finalmente agradezco a mi asesor Segundo Grimaldo Chavez Quintana por su paciencia y apoyo en guiarme para la elaboración del presente trabajo de investigación.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**Dr. Policarpio Chauca Valqui**

Rector

**Dr. Miguel Ángel Barrena Gurbillón**

Vicerrector Académico

**Dra. Flor Teresa García Huamán**

Vicerrectora de Investigación

**Dr. Raúl Rabanal Oyarce**

Director de la Escuela de Posgrado

## VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



### ANEXO 6-L

#### VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO ( X ) / DOCTOR ( )

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM ( X ) / Profesional externo ( ), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR SOBRE LA CALIDAD EDUCATIVA EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2021;

cuyo autor CRUZ LLANELI PINEDO PINEO es estudiante del \_\_\_\_\_ ciclo/egresado ( X ) de la Escuela de Posgrado, Maestría ( X ) / Doctorado ( ) en ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA Y DESARROLLO SOSTENIBLE, con correo electrónico institucional llaneli.pinedo@untrm.edu.pe

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 15 de MARZO de 2022

Firma y nombre completo del Asesor  
M.Sc. SEGUNDO GIMALOO CHAVEZ QUINTANA



**JURADO EVALUADOR DE LA TESIS**



---

**Dr. José Darwin Farje Escobedo**

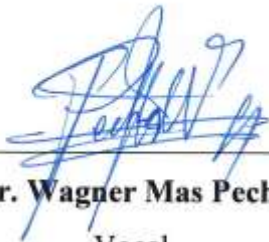
Presidente



---

**Dra. Hilda Panduro Bazán de Lázaro**

Secretario



---

**Dr. Wagner Mas Peche**

Vocal

# CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



## ANEXO 6-Q

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO (X) / DOCTOR ( )

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
SOBRE LA CALIDAD EDUCATIVA EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS 2021

presentada por el estudiante ( ) / egresado (X) CRUZ LLANELI PINEDO PINEDO  
de la Escuela de Posgrado, Maestría (X) / Doctorado ( ) en ADMINISTRACIÓN

EDUCATIVA Y DESARROLLO SOSTENIBLE  
con correo electrónico institucional llaneli.pinedo@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 18 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual ( ) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene \_\_\_\_\_ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.

Chachapoyas, 18 de JULIO del 2022



  
SECRETARIO

  
PRESIDENTE

  
VOCAL

OBSERVACIONES:

.....



# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



## ANEXO 6-5

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO (X) / DOCTOR ( )

En la ciudad de Chachapoyas, el día 07 de SEPTIEMBRE del año 2019 siendo las 15:00 horas, el aspirante CRUZ LLANELI PINEDO PINEDO, Asesorado por SEGUNDO GRIMALDO CHAVEZ QUINTANA, defiende en sesión pública presencial (X) / a distancia ( ) la Tesis titulada: PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR SOBRE LA CALIDAD EDUCATIVA EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2017, para obtener el Grado Académico de Maestro (X)/Doctor ( ) en ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA Y DESARROLLO SOSTENIBLE, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, conformado por:

Presidente: Dr. JOSÉ DARWIN FARJE ESCOBEDO

Secretario: Dra. HILDA PANOUBO BAZÁN DE LAZARO

Vocal: Dr. WAGNER MAS PECHÉ

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y método, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.


Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis de Maestría (X)/Doctorado ( ), en términos de:

A probado (X) por Unanimidad (X)/Mayoría ( ) Desaprobado ( )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 16:20 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro (X)/Doctor ( ).

  
SECRETARIO

  
VOCAL

  
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

## ÍNDICE

<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS .....</b>	<b>v</b>
<b>VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS .....</b>	<b>vi</b>
<b>JURADO EVALUADOR DE LA TESIS.....</b>	<b>vii</b>
<b>CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....</b>	<b>viii</b>
<b>ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....</b>	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>xi</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>xii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xv</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MATERIAL Y MÉTODOS .....</b>	<b>3</b>
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>6</b>
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>26</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>29</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>30</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>31</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>34</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Población y distribución de la muestra para efectos del estudio. ....	3
<b>Tabla 2.</b> Percepción de estudiantes de educación superior sobre la calidad educativa en la ciudad de Chachapoyas.....	13

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Región de procedencia de los estudiantes de educación superior de la ciudad de Chachapoyas. ....	6
<b>Figura 2.</b> Provincia de procedencia de los estudiantes de educación superior de la ciudad de Chachapoyas.....	7
<b>Figura 3.</b> Distribución de los estudiantes de educación superior de la ciudad de Chachapoyas por edad .....	7
<b>Figura 4.</b> Distribución de los estudiantes de educación superior de la ciudad de Chachapoyas por área académica. ....	8
<b>Figura 5.</b> Distribución de estudiantes de educación superior de la ciudad de Chachapoyas por ciclo académico .....	8
<b>Figura 6.</b> Tamaño del hogar de estudiantes de educación superior de la ciudad de Chachapoyas .....	9
<b>Figura 7.</b> Número de hermanos de los estudiantes de educación superior de la ciudad de Chachapoyas .....	9
<b>Figura 8.</b> Cantidad de estudiantes de educación superior de la ciudad de Chachapoyas con hermanos en etapa escolar.....	10
<b>Figura 9.</b> Nivel educativo del padre de los estudiantes de educación superior de la ciudad de Chachapoyas.....	10
<b>Figura 10.</b> Nivel educativo de la madre de los estudiantes de educación superior de la ciudad de Chachapoyas.....	11
<b>Figura 11.</b> Fuente de manutención de los estudiantes de educación superior de la ciudad de Chachapoyas.....	11
<b>Figura 12.</b> Razón por la que el estudiante eligió la institución educativa .....	12
<b>Figura 13.</b> Percepción de calidad de la infraestructura de los estudiantes por institución educativa .....	14
<b>Figura 14.</b> Percepción de calidad de la temperatura de los ambientes de los estudiantes por institución educativa.....	15
<b>Figura 15.</b> Percepción de la calidad de los sistemas de gestión de la información académica por institución educativa de estudiantes de educación superior. ....	16
<b>Figura 16.</b> Percepción de calidad de la entrega de materiales académicos por institución educativa de estudiantes de educación superior.....	16

<b>Figura 17.</b> Percepción de calidad por estudiantes sobre si el docente concluye con los Sílabos por institución educativa superior. ....	17
<b>Figura 18.</b> Percepción de calidad por lo estudiantes sobre la experiencia y formación necesaria de los docentes por institución educativa superior .....	18
<b>Figura 19.</b> Percepción de calidad por lo estudiantes sobre la claridad con que los docentes imparten sus clases por institución educativa superior .....	18
<b>Figura 20.</b> Percepción de calidad de los estudiantes sobre el contenido temático de los cursos por institución educativa superior.....	19
<b>Figura 21.</b> Percepción de calidad por lo estudiantes sobre la combinación de teoría y práctica en el desarrollo de los cursos por institución educativa superior.....	19
<b>Figura 22.</b> Percepción de calidad por lo estudiantes sobre la combinación de métodos de enseñanza tradicionales y modernos en el desarrollo de los cursos por institución educativa superior .....	20
<b>Figura 23.</b> Percepción de calidad por lo estudiantes sobre la combinación de métodos de enseñanza tradicionales y modernos en el desarrollo de los cursos por institución educativa superior .....	21
<b>Figura 24 .</b> Percepción de calidad por lo estudiantes sobre la formación académica y humana por institución educativa superior .....	22
<b>Figura 25.</b> Percepción de calidad por los estudiantes sobre la ejecución de actividades extracurriculares institución educativa superior .....	23
<b>Figura 26.</b> Percepción de calidad por los estudiantes sobre si los docentes fomentan el interés en los cursos institución educativa superior.....	23
<b>Figura 27.</b> Percepción de calidad por los estudiantes sobre la vocación de los docentes institución educativa superior .....	24
<b>Figura 28.</b> Percepción de calidad por los estudiantes sobre la orientación vocacional hacia los estudiantes de los docentes institución educativa superior .....	25

## 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 y los servicios ofertados por los Institutos de Educación Superior son mejor valorados que los ofertados por la Universidad. El género del estudiante no influye en la percepción de calidad de la educación superior recibida.

**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, higher education offered in the city of Chachapoyas is of high quality as perceived by the students and the services offered by the Institutes of Higher Education are better valued than those offered by the University. The gender of the student does not influence the perception of the quality of the higher education received.

**Key words:** Educational quality, higher education, perception, students, Chachapoyas.

## **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 y Dios, 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 y 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 esta última como herramienta para la medición de la calidad (García, Cepeda, y Martín, 2012).

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

En la ciudad de Chachapoyas, los jóvenes egresados de la Educación Básica Regular que quieran continuar sus estudios, tiene dos grandes opciones, realizar estudios superiores en los Institutos Tecnológico y Pedagógico o en una universidad. Todas las instituciones han optado por la educación virtual debido a la pandemia mundial por la Covid-19 (Zhou et al., 2020), por lo que es de mucha utilidad conocer la percepción de calidad educativa en este contexto de los estudiantes de educación superior.

En consecuencia, es necesario realizar estudios que indaguen la calidad desde la percepción del estudiante de educación superior (usuario principal) y que además demuestren las diferencias según el tipo de institución educativa superior.

Para ello, el objetivo de este trabajo fue evaluar la percepción de los estudiantes de educación superior sobre la calidad educativa en la ciudad de Chachapoyas.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 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 se muestra en seguida.

**Tabla 1.** Población y distribución de la muestra para efectos del estudio.

Institución educativa	Dirección	Número de carreras	Total de estudiantes	Muestra
Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas	Calle Higos Urco N° 342, calle universitaria	24	3 504	404
Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Perú Japón”	Jr. Amazonas N° 120	7	450	83
Instituto Superior Pedagógico Público “Toribio Rodríguez de Mendoza”	Jr. Triunfo 630	4	299	54
<b>Total</b>		25	4 253	

Para determinar el tamaño de muestra, se aplicó la siguiente relación de muestreo probabilístico:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Dónde: N: población, n: tamaño de muestra, Z: 1,96 (según tabla estadística al 95% de confianza), P: 0,5 nivel de aceptación, Q: 0,5 nivel de fracaso, E: 0,05 error de estimación

## **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.

### **Cuestionario utilizado**

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.

## **Procedimiento**

La encuesta fue aplicada durante el segundo semestre académico 2021 (agosto a diciembre) en estudiantes activos de la 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 complementar el formulario por única vez y la identificación se realizó con el correo electrónico institucional (para la UNTRM) o personal (para las otras instituciones).

## **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.

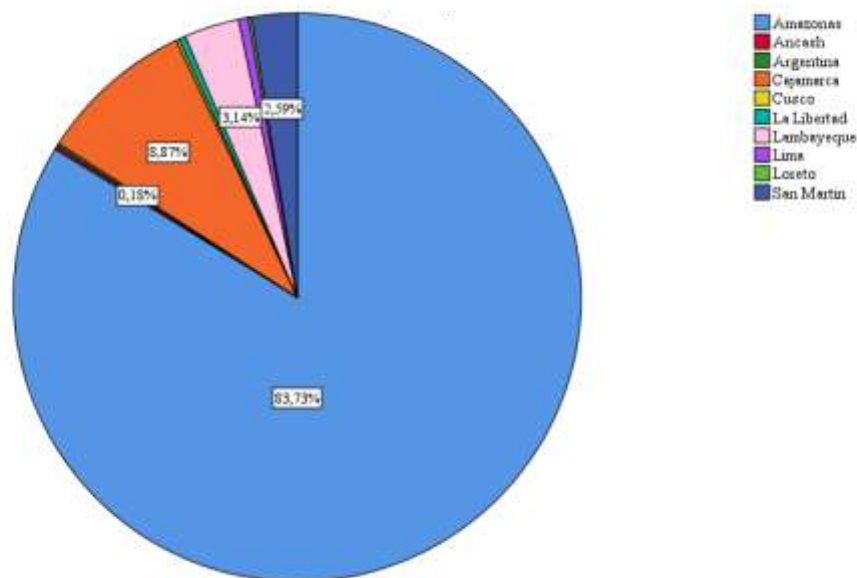
### III. RESULTADOS

#### Características de los estudiantes de educación superior

De los 541 estudiantes encuestados, 346 (64%) fueron mujeres, 194 (35.9%) fueron varones y un 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 se aprecia en la Figura 1.

**Figura 1.**

*Región de procedencia de los estudiantes de educación superior de la ciudad de Chachapoyas.*



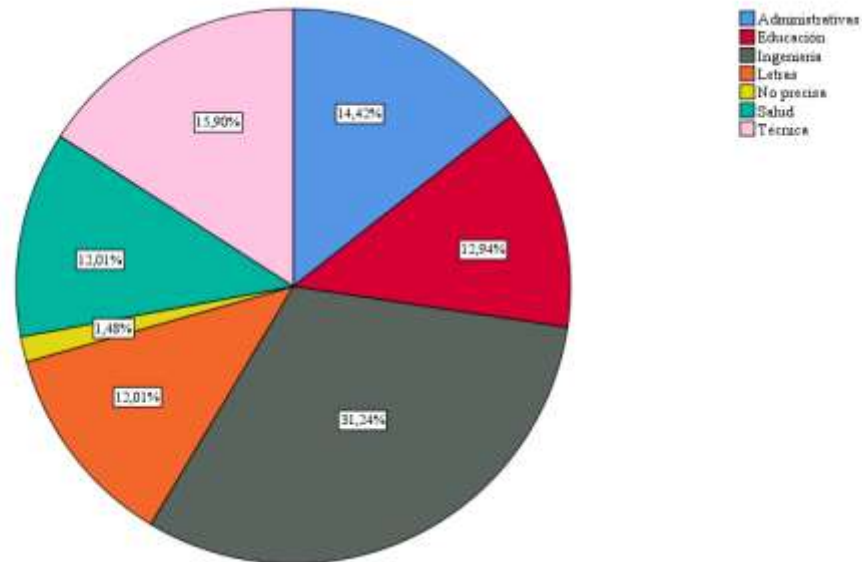
Por otro lado, conforme se observa en la Figura 2, el 34.57% de los estudiantes provienen de la ciudad de Chachapoyas; seguido por la provincia de Luya (19.41%), la provincia de Utcubamba (10.35%) y Bagua (6.65%).

La mayoría de los estudiantes provienen del nororiente del Perú con algunos casos puntuales de Ancash, Lima y Cuzco.



**Figura 4.**

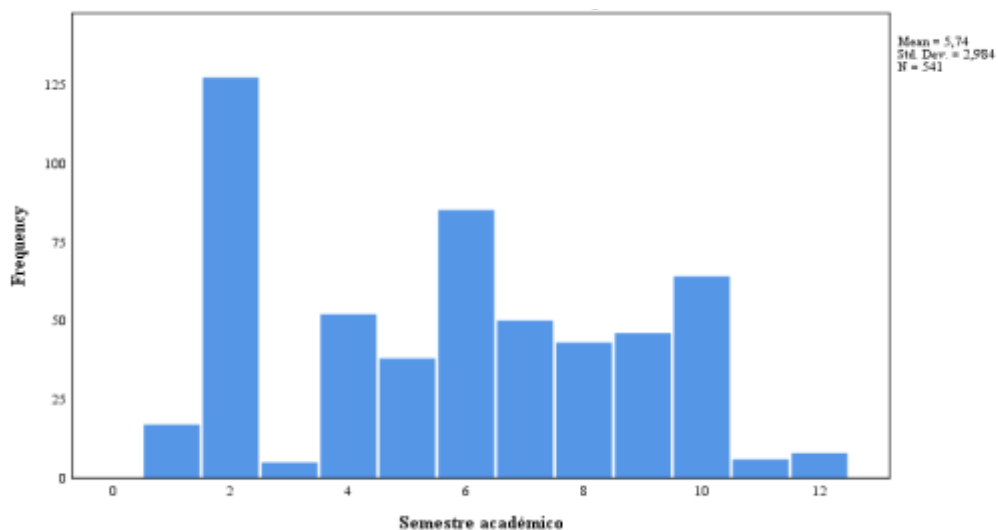
*Distribución de los estudiantes de educación superior de la ciudad de Chachapoyas por área académica.*



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%). Una pequeña cantidad de estudiantes no precisa (Figura 4).

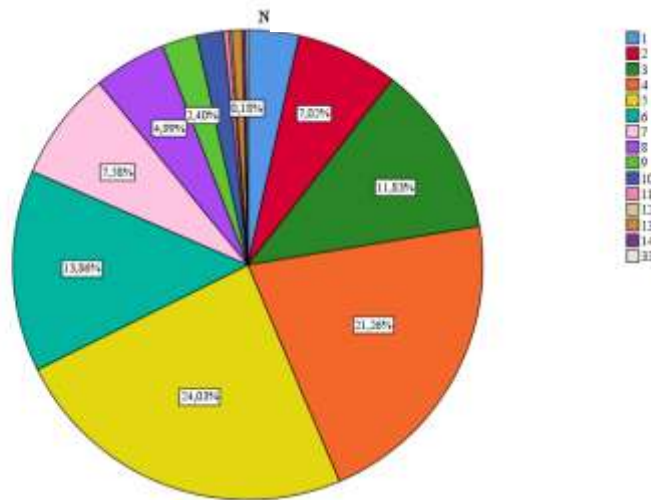
**Figura 5.**

*Distribución de estudiantes de educación superior de la ciudad de Chachapoyas por ciclo académico*



**Figura 6.**

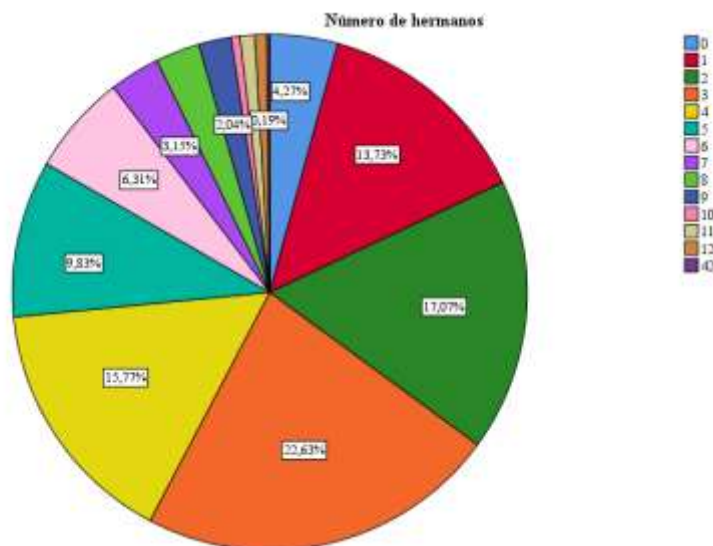
*Tamaño del hogar de estudiantes de educación superior de la ciudad de Chachapoyas*



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 conforme se puede apreciar en la Figura 6.

**Figura 7.**

*Número de hermanos de los estudiantes de educación superior de la ciudad de Chachapoyas*

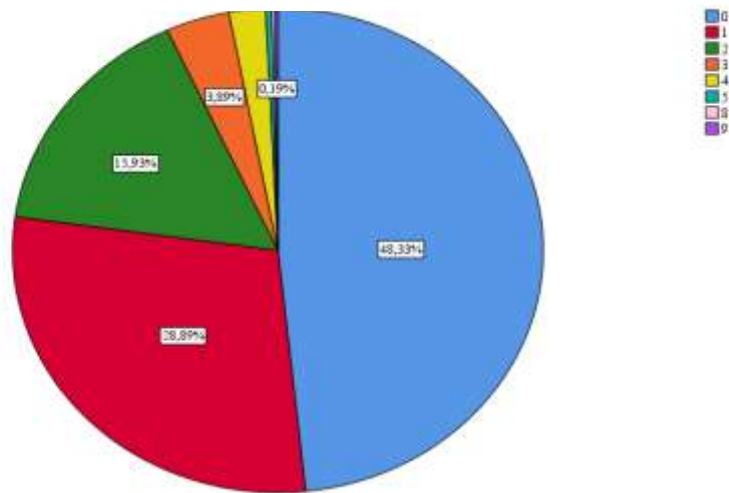


El 22.63% de los estudiantes tiene 4 hermanos, seguido por los que tienen 3 hermanos (17,07%) y los que tienen hasta 5 hermanos con 15.77% tal como se observa en la Figura 7



**Figura 8.**

*Estudiantes de educación superior de la ciudad de Chachapoyas con hermanos en etapa escolar*

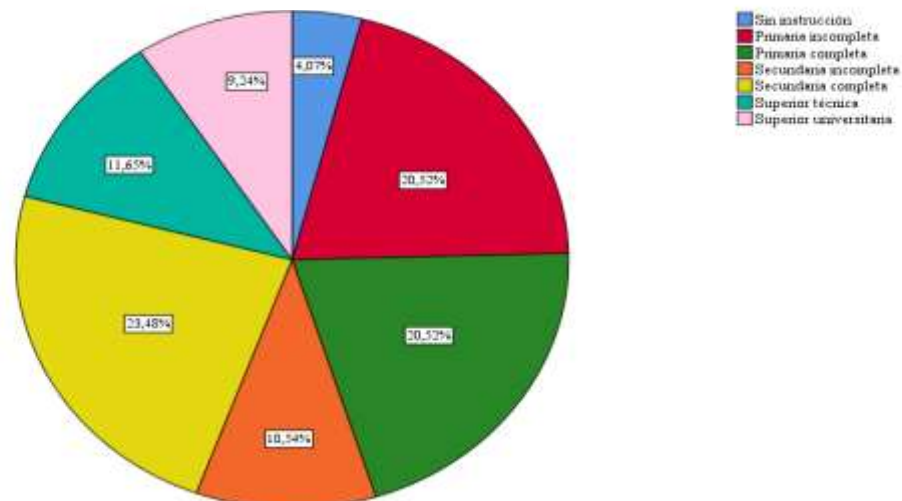


El 48.33% de los estudiantes no tiene hermanos en etapa escolar y un 43% tiene entre 1 y 2 hermanos menores en primaria o secundaria (Figura 8).

Las figuras 9 y 10 por otro lado, reportan el nivel educativo de los padres de los estudiantes de educación superior de la ciudad de Chachapoyas. El 25% de los padres tienen 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 universitaria que las madres (5.73%).

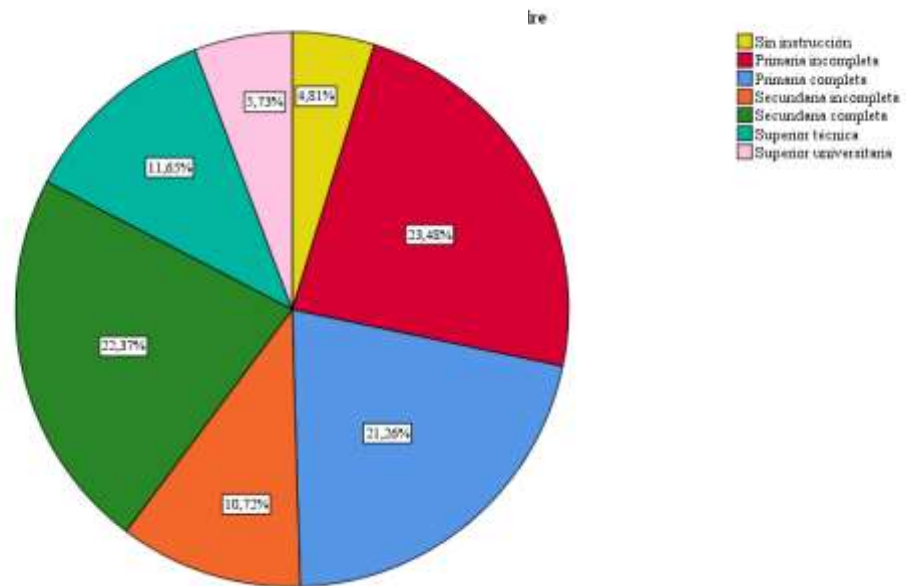
**Figura 9.**

*Nivel educativo del padre de los estudiantes de educación superior de la ciudad de Chachapoyas*



**Figura 10.**

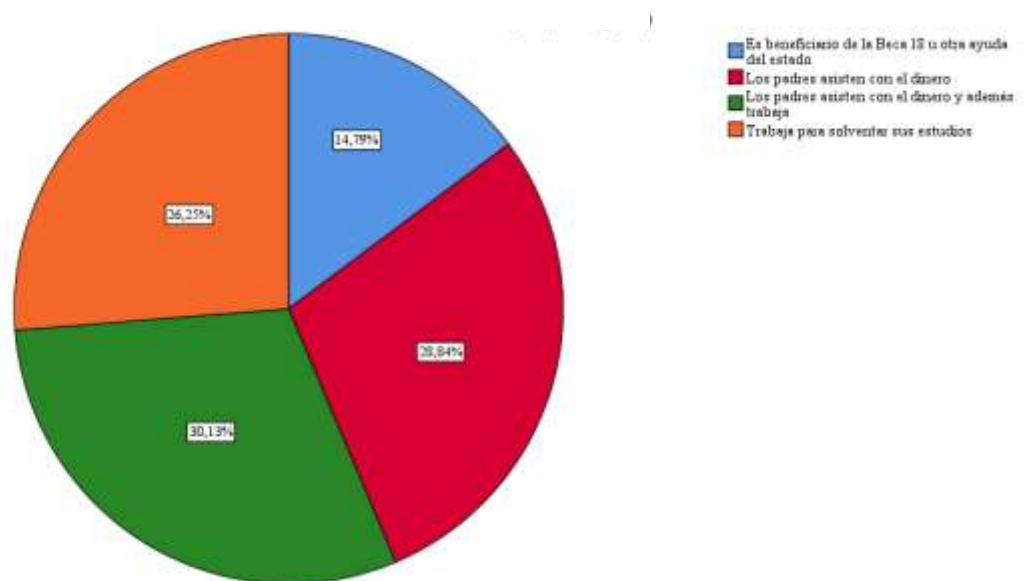
*Nivel educativo de la madre de los estudiantes de educación superior de la ciudad de Chachapoyas.*



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 (Figura 11).

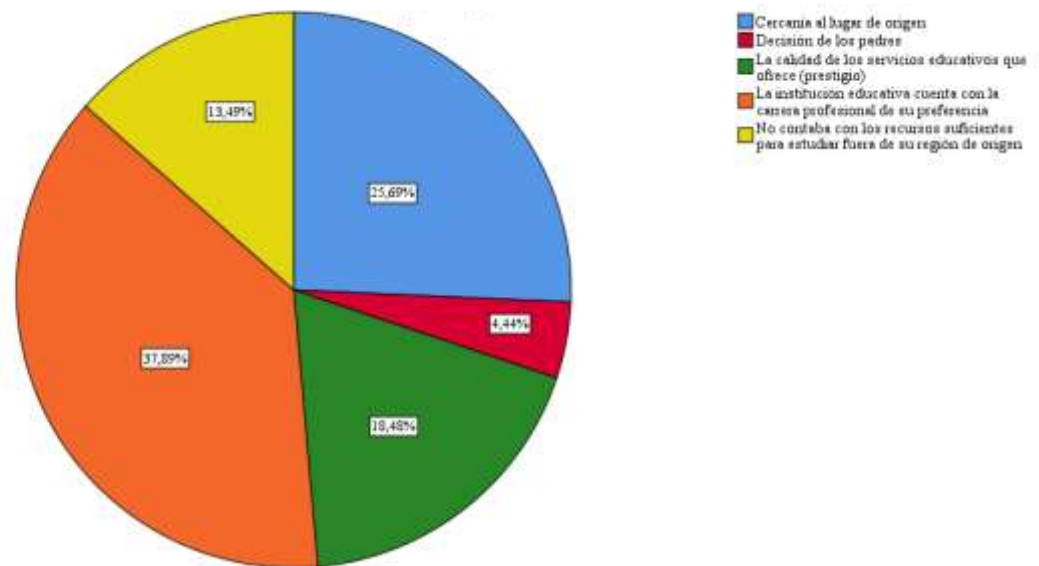
**Figura 11.**

*Fuente de manutención de los estudiantes de educación superior de la ciudad de Chachapoyas*



**Figura 12.**

*Razón por la que el estudiante eligió la institución educativa*



Aunque 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 (Figura 12).

### **Percepción de calidad educativa en estudiantes de educación superior de Chachapoyas**

La Tabla 2 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 que 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.

**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
Prontitud en entrega de materiales de enseñanza	6	1.1	34	6.3	105	19.4	327	60.4	69	12.8
Los docentes concluyen 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 plana 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 extraacadémicas	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

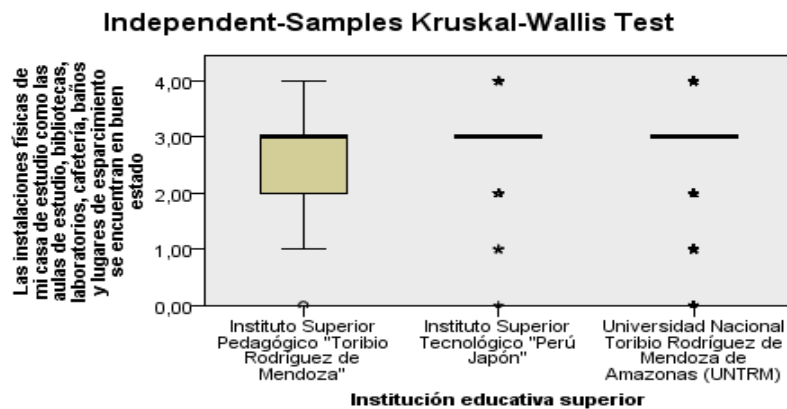
Nota:: TDA: totalmente en desacuerdo; DA: en desacuerdo; NA/DA: ni en acuerdo ni en desacuerdo; A: de acuerdo; TA: totalmente de acuerdo. F: frecuencias, n=541

La 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

**Figura 13.**

*Percepción de calidad de la infraestructura de los estudiantes por institución educativa*



<b>Total N</b>	541
<b>Test Statistic</b>	9,372
<b>Degrees of Freedom</b>	2
<b>Asymptotic Sig. (2-sided test)</b>	,009

1. The test statistic is adjusted for ties.

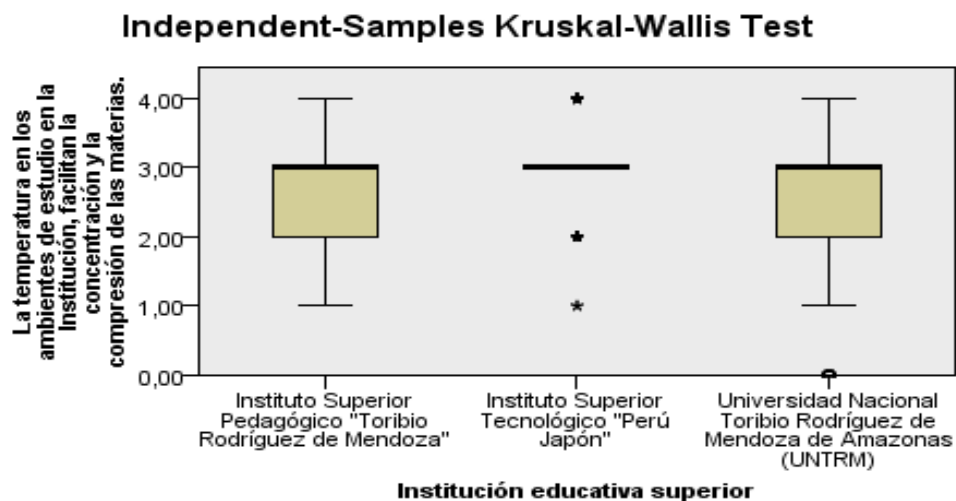
Los estudiantes de la UNTRM perciben de manera distinta la calidad de la infraestructura de su institución a diferencia de los dos institutos pedagógico y tecnológico cuyos resultados no difieren estadísticamente ( $p < 0.01$ ), tal como se observa en la figura 1.

Del mismo modo, la UNTRM percibe 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 ( $p < 0.01$ ) conforme se observa en la figura 2.

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 (Figura 3).

**Figura 14.**

*Percepción de calidad de la temperatura de los ambientes de los estudiantes por institución educativa*

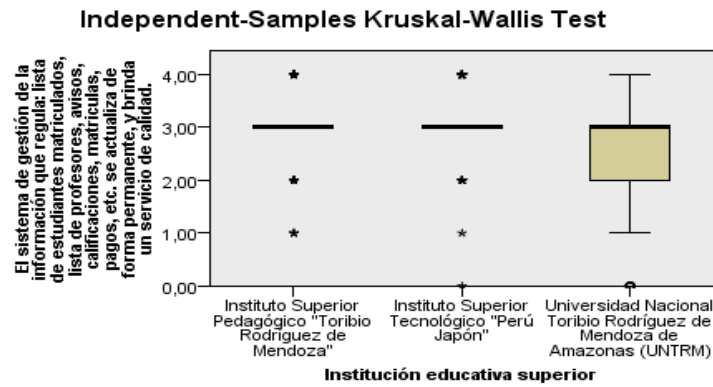


<b>Total N</b>	541
<b>Test Statistic</b>	17,912
<b>Degrees of Freedom</b>	2
<b>Asymptotic Sig. (2-sided test)</b>	,000

1. The test statistic is adjusted for ties.

**Figura 15.**

*Percepción de la calidad de los sistemas de gestión de la información académica por institución educativa de estudiantes de educación superior.*



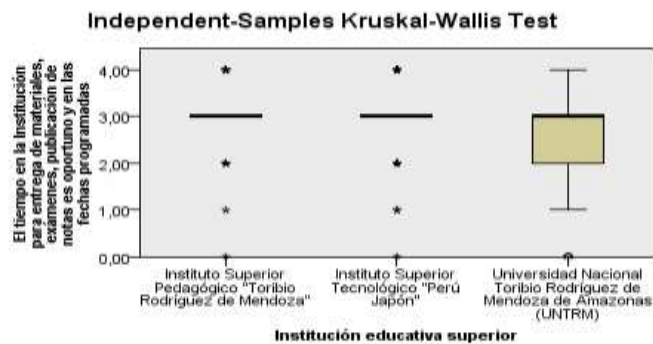
El sistema de gestión de la información que regula: lista de estudiantes matriculados, lista de profesores, avisos, calificaciones, matrículas, pagos, etc. se actualiza de forma permanente, y brinda un servicio de calidad.

<b>Total N</b>	541
<b>Test Statistic</b>	11,735
<b>Degrees of Freedom</b>	2
<b>Asymptotic Sig. (2-sided test)</b>	,003

1. The test statistic is adjusted for ties.

**Figura 16.**

*Percepción de calidad de la entrega de materiales académicos por institución educativa de estudiantes de educación superior.*



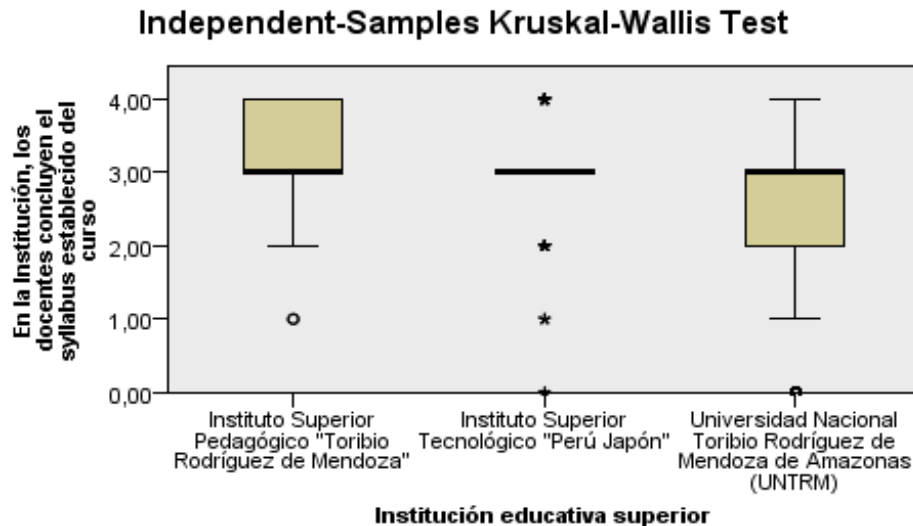
El tiempo en la Institución para entrega de materiales, exámenes, publicación de notas es oportuno y en las fechas programadas

<b>Total N</b>	541
<b>Test Statistic</b>	13,967
<b>Degrees of Freedom</b>	2
<b>Asymptotic Sig. (2-sided test)</b>	,001

1. The test statistic is adjusted for ties.

**Figura 17.**

*Percepción de calidad por estudiantes sobre si el docente concluye con los Sílabos por institución educativa superior.*



<b>Total N</b>	541
<b>Test Statistic</b>	14,775
<b>Degrees of Freedom</b>	2
<b>Asymptotic Sig. (2-sided test)</b>	,001

1. The test statistic is adjusted for ties.

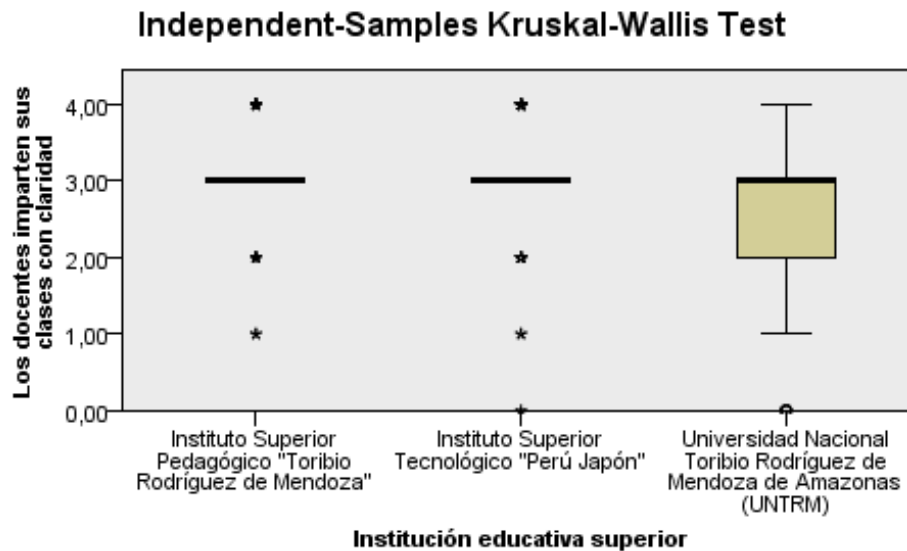
Tanto para el tiempo que los docentes se toman para la entrega de materiales, exámenes, notas y otros informes de progreso académico, cuanto para la culminación de los sílabos programados los Institutos pedagógico y tecnológico son mejor valorados que la Universidad por sus estudiantes ( $p < 0.05$ ), conforme se puede apreciar en las figuras 4 y 5.

Los estudiantes de los Institutos de educación superior valoran mejor la experiencia y formación de sus docentes para contestar las preguntas en clase, que los estudiantes de la UNTRM (Figura 6). Asimismo, valoran más la claridad de los docentes para impartir sus clases (Figura 7).



**Figura 18.**

*Percepción de calidad por lo estudiantes sobre la experiencia y formación necesaria de los docentes por institución educativa superior*



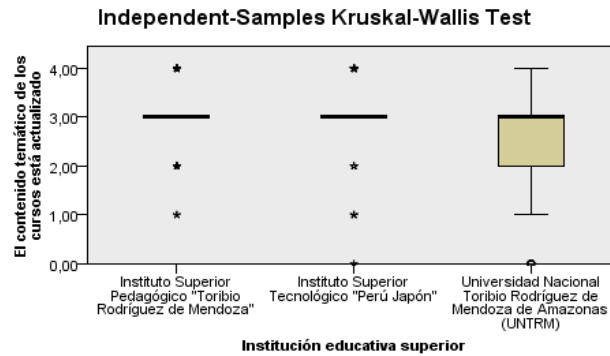
<b>Total N</b>	541
<b>Test Statistic</b>	22,462
<b>Degrees of Freedom</b>	2
<b>Asymptotic Sig. (2-sided test)</b>	,000

1. The test statistic is adjusted for ties.

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 (Figura 8). Asimismo en la figura 9, como es 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 (Figura 10).

**Figura 19.**

*Percepción de calidad por lo estudiantes sobre la claridad con que los docentes imparten sus clases por institución educativa superior*

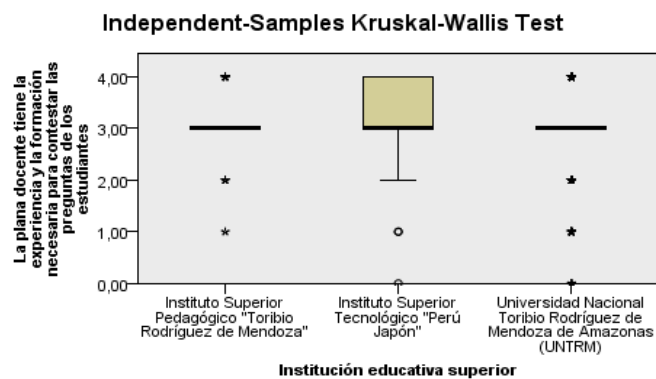


<b>Total N</b>	541
<b>Test Statistic</b>	18,341
<b>Degrees of Freedom</b>	2
<b>Asymptotic Sig. (2-sided test)</b>	,000

1. The test statistic is adjusted for ties.

**Figura 20.**

*Percepción de calidad de los estudiantes sobre el contenido temático de los cursos por institución educativa superior*

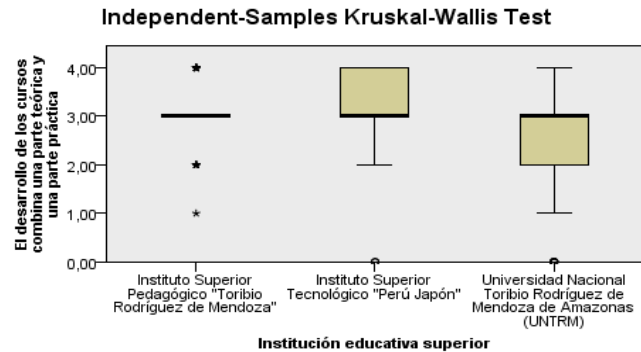


<b>Total N</b>	541
<b>Test Statistic</b>	17,942
<b>Degrees of Freedom</b>	2
<b>Asymptotic Sig. (2-sided test)</b>	,000

1. The test statistic is adjusted for ties.

**Figura 21.**

*Percepción de calidad por lo estudiantes sobre la combinación de teoría y práctica en el desarrollo de los cursos por institución educativa superior*

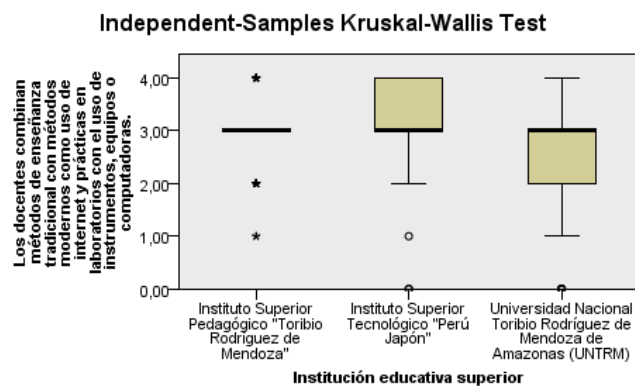


<b>Total N</b>	541
<b>Test Statistic</b>	21,741
<b>Degrees of Freedom</b>	2
<b>Asymptotic Sig. (2-sided test)</b>	,000

1. The test statistic is adjusted for ties.

**Figura 22.**

*Percepción de calidad por lo estudiantes sobre la combinación de métodos de enseñanza tradicionales y modernos en el desarrollo de los cursos por institución educativa superior*

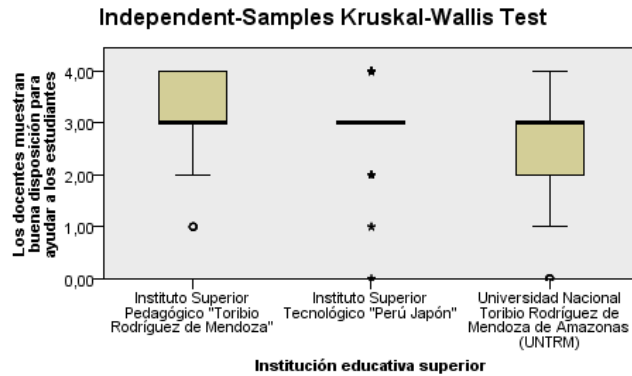


<b>Total N</b>	541
<b>Test Statistic</b>	12,968
<b>Degrees of Freedom</b>	2
<b>Asymptotic Sig. (2-sided test)</b>	,002

1. The test statistic is adjusted for ties.

**Figura 23.**

*Percepción de calidad por lo estudiantes sobre la combinación de métodos de enseñanza tradicionales y modernos en el desarrollo de los cursos por institución educativa superior*



<b>Total N</b>	541
<b>Test Statistic</b>	16,628
<b>Degrees of Freedom</b>	2
<b>Asymptotic Sig. (2-sided test)</b>	,000

1. The test statistic is adjusted for ties.

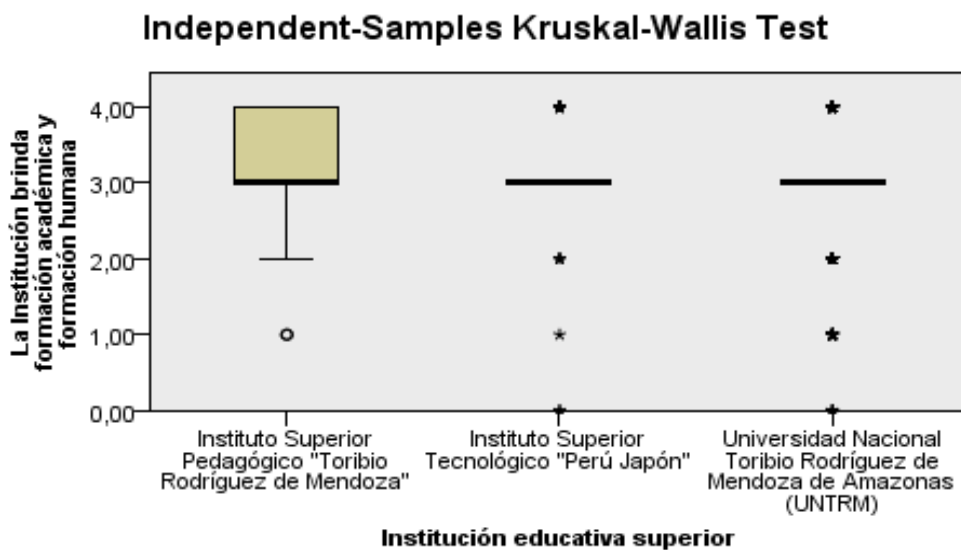
Los estudiantes de educación superior de los Institutos dan mayor puntuación al hecho de los docentes muestran disposición a ayudar a los estudiantes que los estudiantes de la Universidad (Figura 11). Aunque es cierto que en la escala de 1-4, todas las instituciones reciben puntuaciones más próximas a 3. De manera similar, para los Institutos, sus estudiantes calificaron mejor el hecho de que la formación sea académica y humana (Figura 12).

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 puede debajo de la media 2 (Figura 13).

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 (Figuras 14, 15 y 16).

**Figura 24 .**

*Percepción de calidad por lo estudiantes sobre la formación académica y humana por institución educativa superior*

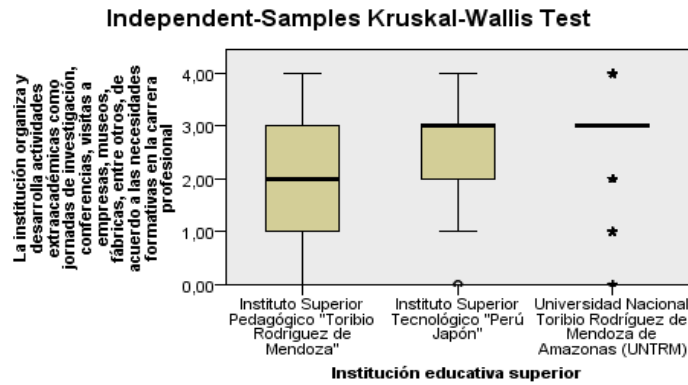


<b>Total N</b>	541
<b>Test Statistic</b>	17,954
<b>Degrees of Freedom</b>	2
<b>Asymptotic Sig. (2-sided test)</b>	,000

1. The test statistic is adjusted for ties.

**Figura 25.**

Percepción de calidad por los estudiantes sobre la ejecución de actividades extracurriculares institución educativa superior

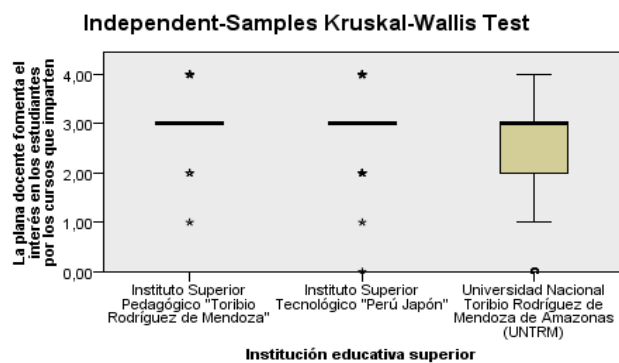


<b>Total N</b>	541
<b>Test Statistic</b>	15,706
<b>Degrees of Freedom</b>	2
<b>Asymptotic Sig. (2-sided test)</b>	,000

1. The test statistic is adjusted for ties.

**Figura 26.**

Percepción de calidad por los estudiantes sobre si los docentes fomentan el interés en los cursos institución educativa superior

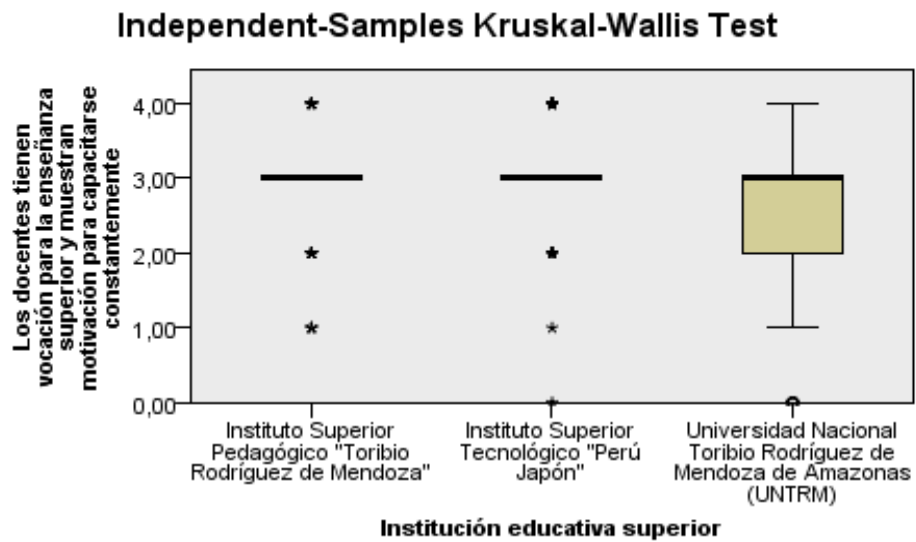


<b>Total N</b>	541
<b>Test Statistic</b>	19,984
<b>Degrees of Freedom</b>	2
<b>Asymptotic Sig. (2-sided test)</b>	,000

1. The test statistic is adjusted for ties.

**Figura 27.**

*Percepción de calidad por los estudiantes sobre la vocación de los docentes institución educativa superior*

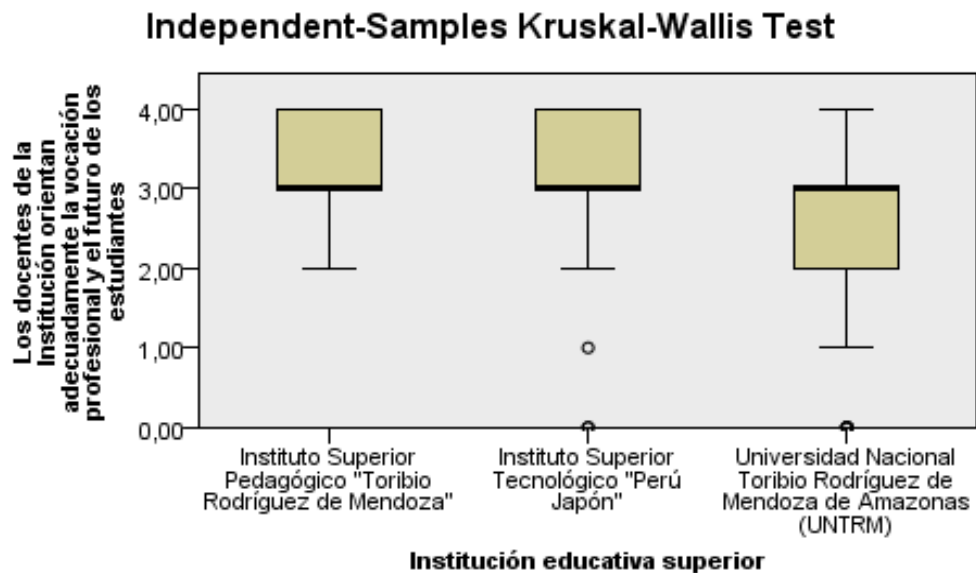


<b>Total N</b>	541
<b>Test Statistic</b>	23,209
<b>Degrees of Freedom</b>	2
<b>Asymptotic Sig. (2-sided test)</b>	,000

1. The test statistic is adjusted for ties.

**Figura 28.**

*Percepción de calidad por los estudiantes sobre la orientación vocacional hacia los estudiantes de los docentes institución educativa superior*



<b>Total N</b>	541
<b>Test Statistic</b>	30,304
<b>Degrees of Freedom</b>	2
<b>Asymptotic Sig. (2-sided test)</b>	,000

1. The test statistic is adjusted for ties.

Por otro lado, no se encontró diferencia estadística ( $p < 0,05$ ) en ninguna de las respuestas de percepción de la calidad en función del género del entrevistado. En consecuencia tanto varones cuanto mujeres y quienes prefirieron no revelar su género, valoraron de igual manera la calidad de la educación recibida en cada una de sus dimensiones.



#### **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 y 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 y 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 y Alharbi, 2009; Azam, 2018; Leonnard, 2018; Ramzi et al., 2022). Por el contrario, Darawong y 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 y 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 y Okumuş, 2008; Guzel-Şahin, 2011).

## **V. CONCLUSIONES**

Los estudiantes de educación superior de la ciudad de Chachapoyas, son mayoritariamente mujeres (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. RECOMENDACIONES**

- En este estudio se buscó capturar la percepción del estudiante de educación superior sobre la calidad de la educación que recibe. Debe tenerse en cuenta que se trata de valoraciones subjetivas por lo que se recomienda realizar estudios diagnósticos con instrumentos objetivos.
- Podría evaluarse la calidad tomando en cuenta los estándares ya establecidos para la educación superior.
- Estudiar la percepción de otros miembros de la comunidad universitaria y/o técnica como docentes, administrativos y egresados.
- Los índices de calidad toman en cuenta también a la comunidad (entorno) cuando se quiere evaluar instituciones de educación superior. El trabajo podría servir de base para profundizar las investigaciones en estos aspectos.
- Incluir aspectos socioeconómicos de los estudiantes no tomados en cuenta en este trabajo.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Al-Atiqi, I. M., y 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., y 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., y Picazzo-Palencia, E. (2015). Perception of students towards the quality of private universities in Monterrey. *Revista Iberoamericana de Educacion Superior*, 6(17), 58–76. <https://doi.org/10.1016/j.rides.2015.10.003>
- Alvarado Lagunas, E., Ramírez, D. M., y 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 Educacion 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., y 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., y 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., y 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., y Joseph, B. (2010). Service quality in education: a student. *Quality Assurance in Education*, 5(1), 15–21.
- Karatas, H., Alci, B., Balyer, A., y 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., y 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., y 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>
- Leonnard. (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., y Berry, L. (1988). A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *SERVQUAL*, 1(64), 12–40.
- Pease, M. A., Figallo, F., y 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., y 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](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6660/Percepcion_RuizOlorte_Demetrio.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zhou, F., Yu, T., Du, R., Fan, G., Liu, Y., Liu, Z., Xiang, J., Wang, Y., Song, B., Gu, X., Guan, L., Wei, Y., Li, H., Wu, X., Xu, J., Tu, S., Zhang, Y., Chen, H., y Cao, B. (2020). Clinical course and risk factors for mortality of adult inpatients with COVID-19 in Wuhan, China: a retrospective cohort study. *The Lancet*, 395(10229), 1054–1062. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30566-3](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30566-3)



**ANEXOS**  
**CUESTIONARIO DIRIGIDO A ESTUDIANTES DE**  
**INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

Estudio sobre la percepción de la calidad educativa de los estudiantes de Instituciones de Educación Superior de la ciudad de Chachapoyas

Fecha:

.....

Nombre del entrevistador:

.....

Institución donde se aplicó la entrevista:

.....

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Obs: el cuestionario se aplicará los estudiantes de instituciones educativas de educación superior de la ciudad de Chachapoyas, con carácter anónimo. La información se utilizará únicamente con fines académicos.

**I. Primera parte: Datos del estudiante**

1. Lugar de procedencia:

Región: Provincia: Distrito:

2. Sexo: masculino ( ) femenino ( )

3. Edad:

.....

4. Nombre de carrera profesional que estudia:

.....

5. Semestre que está cursando:

.....

6. ¿Cuántas personas integran su familia?:

.....

7. ¿Cuántos hermanos tiene?:

.....

8. ¿Cuántos de sus hermanos se encuentran estudiando en la primaria/secundaria?:

.....

9. ¿Cuántos de sus hermanos se encuentran estudiando una carrera profesional técnica o universitaria?:

.....

10. Nivel educativo del padre

- Sin instrucción ( )
- Primaria incompleta ( )
- Primaria completa ( )
- Secundaria incompleta ( )
- Secundaria completa ( )
- Superior técnica ( )
- Superior universitaria ( )

11. Nivel educativo de la madre

- Sin instrucción ( )
- Primaria incompleta ( )
- Primaria completa ( )
- Secundaria incompleta ( )
- Secundaria completa ( )
- Superior técnica ( )
- Superior universitaria ( )

12. De los ingresos para su manutención y gastos de educación (Marque con X en una opción):

- Los padres asisten con el dinero ( )
- Trabaja para solventar sus estudios ( )
- Los padres asisten con el dinero y además trabaja ( )
- Es beneficiario de la Beca 18 u otra ayuda del estado ( )

13. ¿Cuál fue el principal motivo para elegir la Institución Educativa? (maque con x en una sola opción):

- La calidad de los servicios educativos que ofrece (prestigio) ( )

- Cercanía al lugar de origen ( )
- No contaba con los recursos suficientes para estudiar fuera de su región de origen ( )
- Decisión de los padres ( )
- La institución educativa cuenta con la carrera profesional de su preferencia ( )

## II. Segunda parte: Percepción de la calidad educativa

Marca con X en la escala valorativa, para cada atributo de la calidad educativa de la Institución Educativa o Universidad donde estudia. Se le pide que marque con x en una sola letra (a, b, c, d, e) por cada pregunta, de manera que refleje tu percepción sobre la Institución.

Atributos de la calidad de la educación superior	Escala de valoración				
	a	b	c	d	e
1. Las instalaciones físicas de mi casa de estudio como las aulas de estudio, bibliotecas, laboratorios, cafetería, baños y lugares de esparcimiento se encuentran en buen estado					
2. El equipamiento de la institución como mobiliario, decoración, equipos e instrumentos de laboratorio, equipos y material audiovisual es moderno					
3. El material utilizado la enseñanza en la Institución como libros, manuales, fotocopias y material de apoyo, es de fácil comprensión					
4. La temperatura en los ambientes de estudio en la Institución, facilitan la concentración y la comprensión de las materias					
5. La iluminación en los ambientes de la Institución Educativa son adecuados					

<b>Atributos de la calidad de la educación superior</b>	<b>Escala de valoración</b>				
	<b>a</b>	<b>b</b>	<b>c</b>	<b>d</b>	<b>e</b>
6. La biblioteca de la Institución posee literatura especializada para las carreras profesionales y acceso a base de datos					
7. El sistema de gestión de la información que regula: lista de estudiantes matriculados, lista de profesores, avisos, calificaciones, matriculas, pagos, etc. se actualiza de forma permanente, y brinda un servicio de calidad					
8. El tiempo en la Institución para entrega de materiales, exámenes, publicación de notas es oportuno y en las fechas programadas					
9. En la Institución, los docentes concluyen el syllabus establecido del curso					
10. Los docentes de la Institución cometen pocos errores durante el desarrollo de los cursos					
11. La plana docente tiene la experiencia y la formación necesaria para contestar las preguntas de los estudiantes					
12. Los docentes imparten sus clases con claridad					
13. El contenido temático de los cursos está actualizado					
14. El desarrollo de los cursos combina una parte teórica y una parte práctica					
15. Los docentes combinan métodos de enseñanza tradicional con métodos modernos como uso de internet y prácticas en laboratorios con el uso de instrumentos, equipos o computadoras					

Atributos de la calidad de la educación superior	Escala de valoración				
	a	b	c	d	e
16. Los docentes muestran buena disposición para ayudar a los estudiantes					
17. La Institución brinda formación académica y formación humana					
18. La institución organiza y desarrolla actividades extraacadémicas como jornadas de investigación, conferencias, visitas a empresas, museos, fábricas, entre otros, de acuerdo a las necesidades formativas en la carrera profesional					
19. Los trabajadores administrativos y de limpieza brindan servicios de calidad a los estudiantes					
20. La plana docente fomenta el interés en los estudiantes por los cursos que imparten					
21. Los docentes tienen vocación para la enseñanza superior y muestran motivación para capacitarse constantemente					
22. Los docentes de la Institución orientan adecuadamente la vocación profesional y el futuro de los estudiantes					

*Escala valorativa Likert:*

a = estoy totalmente de acuerdo

b = estoy de acuerdo

c = no estoy ni de acuerdo ni en desacuerdo

d = estoy en desacuerdo

e = estoy en total desacuerdo

Validación de instrumentos mediante juicio de experto  
Experto 1

## FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título de la investigación: **Percepción de los estudiantes de educación superior sobre la calidad educativa en la ciudad de Chachapoyas-2021**

Título del cuestionario: **Cuestionario de percepción de la calidad educativa de la educación superior**

Nombre del Tesista: **Cruz Llanelli Pinedo Pinedo**

Experto: **Grobert Amado Guadalupe Chuqui**

Grado académico: **Magister.**

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, si reúne o no los indicadores mencionados y evaluar colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente.

### **ESCALA DICOTOMICA PARA EVALUAR POR JUICIO DE EXPERTOS APRECIACIÓN DE EXPERTOS SOBRE EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

N°	ITEMS	SI	NO
1	El instrumento tiene estructura lógica	X	
2	La secuencia de presentación de ítems es óptima	X	
3	El grado de dificultad o complejidad de los ítems es aceptable	X	
4	Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles	X	
5	Los ítems reflejan el problema de investigación	X	
6	Los instrumentos abarcan en su totalidad el problema de investigación	X	
7	Los ítems permiten medir el problema de investigación	X	
8	Los ítems permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación	X	
9	El instrumento abarca las variables e indicadores	X	
10	Los ítems permitirán contrastar las hipótesis	X	

SUGERENCIAS:

.....  
.....  
.....  
.....

**Fecha:** 24 / 07 / 2021

  
**Ms. Grobert Amado Guadalupe Chuqui**

## ANEXOS

### Cuestionario con ítems de evaluación

Marca con X en la escala valorativa, para cada atributo de la calidad educativa de la Institución Educativa o Universidad donde estudia. Se le pide que marque con x en una sola letra (a, b, c, d, e) por cada pregunta, de manera que refleje tu percepción sobre la Institución.

a = estoy totalmente de acuerdo; b = estoy de acuerdo; c = no estoy ni de acuerdo ni en desacuerdo; d = estoy en desacuerdo; e = estoy en total desacuerdo.

<b>Atributos de la calidad de la educación superior</b>	<b>Escala de valoración</b>				
	<b>a</b>	<b>b</b>	<b>c</b>	<b>d</b>	<b>e</b>
1. Las instalaciones físicas de mi casa de estudio como las aulas de estudio, bibliotecas, laboratorios, cafetería, baños y lugares de esparcimiento se encuentran en buen estado					
2. El equipamiento de la institución como mobiliario, decoración, equipos e instrumentos de laboratorio, equipos y material audiovisual es moderno					
3. El material utilizado la enseñanza en la Institución como libros, manuales, fotocopias y material de apoyo, es de fácil comprensión					
4. La temperatura en los ambientes de estudio en la Institución, facilitan la concentración y la comprensión de las materias					
5. La iluminación en los ambientes de la Institución Educativa son adecuados					
6. La biblioteca de la Institución posee literatura especializada para las carreras profesionales y acceso a base de datos					
7. El sistema de gestión de la información que regula: lista de estudiantes matriculados, lista de profesores, avisos, calificaciones, matriculas, pagos, etc. se actualiza de forma permanente, y brinda un servicio de calidad					
8. El tiempo en la Institución para entrega de materiales, exámenes, publicación de notas es oportuno y en las fechas programadas					
9. En la Institución, los docentes acaban el syllabus establecido del curso					
10. Los docentes de la Institución cometen pocos errores durante el desarrollo de los cursos					



Atributos de la calidad de la educación superior	Escala de valoración				
	a	b	c	d	e
11. La plana docente tiene la experiencia y la formación necesaria para contestar las preguntas de los estudiantes					
12. Los docentes imparten sus clases con claridad					
13. El contenido temático de los cursos está actualizado					
14. El desarrollo de los cursos combina una parte teórica y una parte práctica					
15. Los docentes combinan métodos de enseñanza tradicional con métodos modernos como uso de internet y prácticas en laboratorios con el uso de instrumentos, equipos o computadoras					
16. Los docentes muestran buena disposición para ayudar a los estudiantes					
17. La Institución brinda formación académica y formación humana					
18. La institución organiza y desarrolla actividades extraacadémicas como jornadas de investigación, conferencias, visitas a empresas, museos, fábricas, entre otros, de acuerdo a las necesidades formativas en la carrera profesional					
19. Los trabajadores administrativos y de limpieza brindan servicios de calidad a los estudiantes					
20. La plana docente fomenta el interés en los estudiantes por los cursos que imparten					
21. Los docentes tienen vocación para la enseñanza superior y muestran motivación para capacitarse constantemente					
22. Los docentes de la Institución orientan adecuadamente la vocación profesional y el futuro de los estudiantes					

**Ms. Grobert Amado Guadalupe Chuqui**

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Título de la investigación: **Percepción de los estudiantes de educación superior sobre la calidad educativa en la ciudad de Chachapoyas-2021**

Título del cuestionario: **Cuestionario de percepción de la calidad educativa de la educación superior**

Nombre del Tesista: **Cruz Llanelli Pinedo Pinedo**

Experta: **Ligia Magali García Rosero**

Grado académico: **PhD.**

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, si reúne o no los indicadores mencionados y evaluar colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente.

**ESCALA DICOTOMICA PARA EVALUAR POR JUICIO DE EXPERTOS  
APRECIACIÓN DE EXPERTOS SOBRE EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

N°	ITEMS	SI	NO
1	El instrumento tiene estructura lógica	X	
2	La secuencia de presentación de ítems es óptima	X	
3	El grado de dificultad o complejidad de los ítems es aceptable	X	
4	Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles	X	
5	Los ítems reflejan el problema de investigación	X	
6	Los instrumentos abarcan en su totalidad el problema de investigación	X	
7	Los ítems permiten medir el problema de investigación	X	
8	Los ítems permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación	X	
9	El instrumento abarca las variables e indicadores	X	
10	Los ítems permitirán contrastar las hipótesis	X	

SUGERENCIAS:

.....  
.....  
.....  
.....

Fecha: 24 / 07 / 2021



Nombre y firma de la experta

## ANEXOS

### Cuestionario con items de evaluación

Marca con X en la escala valorativa, para cada atributo de la calidad educativa de la Institución Educativa o Universidad donde estudia. Se le pide que marque con x en una sola letra (a, b, c, d, e) por cada pregunta, de manera que refleje tu percepción sobre la Institución.

a = estoy totalmente de acuerdo; b = estoy de acuerdo; c = no estoy ni de acuerdo ni en desacuerdo; d = estoy en desacuerdo; e = estoy en total desacuerdo.

Atributos de la calidad de la educación superior	Escala de valoración				
	a	b	c	d	e
1. Las instalaciones físicas de mi casa de estudio como las aulas de estudio, bibliotecas, laboratorios, cafetería, baños y lugares de esparcimiento se encuentran en buen estado					
2. El equipamiento de la institución como mobiliario, decoración, equipos e instrumentos de laboratorio, equipos y material audiovisual es moderno					
3. El material utilizado la enseñanza en la Institución como libros, manuales, fotocopias y material de apoyo, es de fácil comprensión					
4. La temperatura en los ambientes de estudio en la Institución, facilitan la concentración y la comprensión de las materias					
5. La iluminación en los ambientes de la Institución Educativa son adecuados					
6. La biblioteca de la Institución posee literatura especializada para las carreras profesionales y acceso a base de datos					
7. El sistema de gestión de la información que regula: lista de estudiantes matriculados, lista de profesores, avisos, calificaciones, matriculas, pagos, etc. se actualiza de forma permanente, y brinda un servicio de calidad					
8. El tiempo en la Institución para entrega de materiales, exámenes, publicación de notas es oportuno y en las fechas programadas					
9. En la Institución, los docentes acaban el syllabus establecido del curso					
10. Los docentes de la Institución cometen pocos errores durante el desarrollo de los cursos					

Atributos de la calidad de la educación superior	Escala de valoración				
	a	b	c	d	e
11. La plana docente tiene la experiencia y la formación necesaria para contestar las preguntas de los estudiantes					
12. Los docentes imparten sus clases con claridad					
13. El contenido temático de los cursos está actualizado					
14. El desarrollo de los cursos combina una parte teórica y una parte práctica					
15. Los docentes combinan métodos de enseñanza tradicional con métodos modernos como uso de internet y prácticas en laboratorios con el uso de instrumentos, equipos o computadoras					
16. Los docentes muestran buena disposición para ayudar a los estudiantes					
17. La Institución brinda formación académica y formación humana					
18. La institución organiza y desarrolla actividades extraacadémicas como jornadas de investigación, conferencias, visitas a empresas, museos, fábricas, entre otros, de acuerdo a las necesidades formativas en la carrera profesional					
19. Los trabajadores administrativos y de limpieza brindan servicios de calidad a los estudiantes					
20. La plana docente fomenta el interés en los estudiantes por los cursos que imparten					
21. Los docentes tienen vocación para la enseñanza superior y muestran motivación para capacitarse constantemente					
22. Los docentes de la Institución orientan adecuadamente la vocación profesional y el futuro de los estudiantes					



**Firma de la experta**

Experto 3

## FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título de la investigación: **Percepción de los estudiantes de educación superior sobre la calidad educativa en la ciudad de Chachapoyas-2021**

Título del cuestionario: **Cuestionario de percepción de la calidad educativa de la educación superior**

Nombre del Tesista: **Cruz Llanelli Pinedo Pinedo**

Experto: **Marilu Mestanza Mendoza**

Grado académico: **Magister.**

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, si reúne o no los indicadores mencionados y evaluar colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente.

### **ESCALA DICOTOMICA PARA EVALUAR POR JUICIO DE EXPERTOS APRECIACIÓN DE EXPERTOS SOBRE EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

N°	ITEMS	SI	NO
1	El instrumento tiene estructura lógica	X	
2	La secuencia de presentación de ítems es óptima	X	
3	El grado de dificultad o complejidad de los ítems es aceptable	X	
4	Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles	X	
5	Los ítems reflejan el problema de investigación	X	
6	Los instrumentos abarcan en su totalidad el problema de investigación	X	
7	Los ítems permiten medir el problema de investigación	X	
8	Los ítems permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación	X	
9	El instrumento abarca las variables e indicadores	X	
10	Los ítems permitirán contrastar las hipótesis	X	

SUGERENCIAS:

.....  
.....  
.....  
.....

**Fecha:** 24 / 07 / 2021



**Nombre y firma del experto  
Marilu Mestanza Mendoza**

## ANEXOS

### Cuestionario con ítems de evaluación

Marca con X en la escala valorativa, para cada atributo de la calidad educativa de la Institución Educativa o Universidad donde estudia. Se le pide que marque con x en una sola letra (a, b, c, d, e) por cada pregunta, de manera que refleje tu percepción sobre la Institución.

a = estoy totalmente de acuerdo; b = estoy de acuerdo; c = no estoy ni de acuerdo ni en desacuerdo; d = estoy en desacuerdo; e = estoy en total desacuerdo.

Atributos de la calidad de la educación superior	Escala de valoración				
	a	b	c	d	e
1. Las instalaciones físicas de mi casa de estudio como las aulas de estudio, bibliotecas, laboratorios, cafetería, baños y lugares de esparcimiento se encuentran en buen estado					
2. El equipamiento de la institución como mobiliario, decoración, equipos e instrumentos de laboratorio, equipos y material audiovisual es moderno					
3. El material utilizado la enseñanza en la Institución como libros, manuales, fotocopias y material de apoyo, es de fácil comprensión					
4. La temperatura en los ambientes de estudio en la Institución, facilitan la concentración y la comprensión de las materias					
5. La iluminación en los ambientes de la Institución Educativa son adecuados					
6. La biblioteca de la Institución posee literatura especializada para las carreras profesionales y acceso a base de datos					
7. El sistema de gestión de la información que regula: lista de estudiantes matriculados, lista de profesores, avisos, calificaciones, matriculas, pagos, etc. se actualiza de forma permanente, y brinda un servicio de calidad					
8. El tiempo en la Institución para entrega de materiales, exámenes, publicación de notas es oportuno y en las fechas programadas					
9. En la Institución, los docentes acaban el syllabus establecido del curso					

Atributos de la calidad de la educación superior	Escala de valoración				
	a	b	c	d	e
10. Los docentes de la Institución cometen pocos errores durante el desarrollo de los cursos					
11. La plana docente tiene la experiencia y la formación necesaria para contestar las preguntas de los estudiantes					
12. Los docentes imparten sus clases con claridad					
13. El contenido temático de los cursos está actualizado					
14. El desarrollo de los cursos combina una parte teórica y una parte práctica					
15. Los docentes combinan métodos de enseñanza tradicional con métodos modernos como uso de internet y prácticas en laboratorios con el uso de instrumentos, equipos o computadoras					
16. Los docentes muestran buena disposición para ayudar a los estudiantes					
17. La Institución brinda formación académica y formación humana					
18. La institución organiza y desarrolla actividades extraacadémicas como jornadas de investigación, conferencias, visitas a empresas, museos, fábricas, entre otros, de acuerdo a las necesidades formativas en la carrera profesional					
19. Los trabajadores administrativos y de limpieza brindan servicios de calidad a los estudiantes					
20. La plana docente fomenta el interés en los estudiantes por los cursos que imparten					
21. Los docentes tienen vocación para la enseñanza superior y muestran motivación para capacitarse constantemente					
22. Los docentes de la Institución orientan adecuadamente la vocación profesional y el futuro de los estudiantes					



**Firma del experto**



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chachapoyas, 28 de setiembre de 2021

CARTA N° 02-2021-UNTRM-A-VRAC/FECICO/ EPE/CLPP

Mg. Jhamaly Gálvez Ramos

Psicóloga del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Perú Japón.

Presente. -

Asunto : Solicito me otorgue el permiso para ejecutar mi proyecto de tesis.

---

Es grato dirigirme a usted para expresarle un cordial saludo y manifestar que, habiendo culminado mis estudios de Postgrado en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, con maestría en mención: **ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA Y DESARROLLO SOSTENIBLE**, solicito a usted el permiso para acceder a los estudiantes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Perú Japón"; para poder aplicar mi cuestionario del proyecto de tesis titulado: **"PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR SOBRE LA CALIDAD EDUCATIVA EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS-2021"** para que proceda los tramites respectivas.

Aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de consideración y estima.

Atentamente,

Bach. CRUZ LLANELI PINEDO PINEDO  
DNI: 46947253





"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chachapoyas, 30 de setiembre de 2021

CARTA ADM. N° 03-2021-UNTRM-A-VRAC/FECICO/ EPE/CLPP

Dr. Miguel Ángel Barrera Gurbillón  
Vicerrector Académico de la UNTRM-A.

Presente. -

Asunto : Solicito me otorgue el permiso para ejecutar mi proyecto de tesis.

Es grato dirigirme a usted para expresarle un cordial saludo y manifestar que, habiendo culminado mis estudios de Postgrado en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, con maestría en mención: **ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA Y DESARROLLO SOSTENIBLE**, solicito a usted el permiso para acceder a los estudiantes de la UNTRM-A; para poder aplicar mi cuestionario del proyecto de tesis titulado: "PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR SOBRE LA CALIDAD EDUCATIVA EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS-2021" para que proceda con los tramites respectivos.

Aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de consideración y estima.

Atentamente,

Bach. CRUZ LLANELI PINEDO PINEDO  
DNI: 46947253



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chachapoyas, 30 de setiembre de 2021

CARTA ADM. N° 04-2021-UNTRM-A-VRAC/FECICO/ EPE/CLPP

Mg. José Mercedes Santillán Salazar.

Director del Instituto Superior Pedagógico Público-Toribio Rodríguez de Mendoza.

Presente. -

Asunto : Solicito me otorgue el permiso para ejecutar mi proyecto de tesis.

Es grato dirigirme a usted para expresarle un cordial saludo y manifestar que, habiendo culminado mis estudios de Postgrado en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, con maestría en mención: **ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA Y DESARROLLO SOSTENIBLE**, solicito a usted el permiso para acceder a los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico Público "Toribio Rodríguez de Mendoza"; para poder aplicar mi cuestionario del proyecto de tesis titulado: **"PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR SOBRE LA CALIDAD EDUCATIVA EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS-2021"** para que proceda con los tramites respectivos.

Aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de consideración y estima.

Atentamente,

Bach. CRUZ LLANELI PINEDO PINEDO  
DNI: 46947253

## Estudio sobre la percepción de la calidad educativa de los estudiantes de Instituciones de Educación Superior de la ciudad de Chachapoyas

517 respuestas

[Publicar datos de análisis](#)

### Nombres y apellidos

517 respuestas

DARWIN ZENON VILLACREZ ARCE

LIZETH DEL ROSARIO GONZALES FERNANDEZ

Lenin Leonel García Campoverde

Nilser Cruzado Arevalo

Maria del Pilar Horna Bazan

Fiorella Rosneri Alvarado Cueva

Emerlita Lopez Chuquizuta

IRMA PATRICIA TUESTA ROJAS

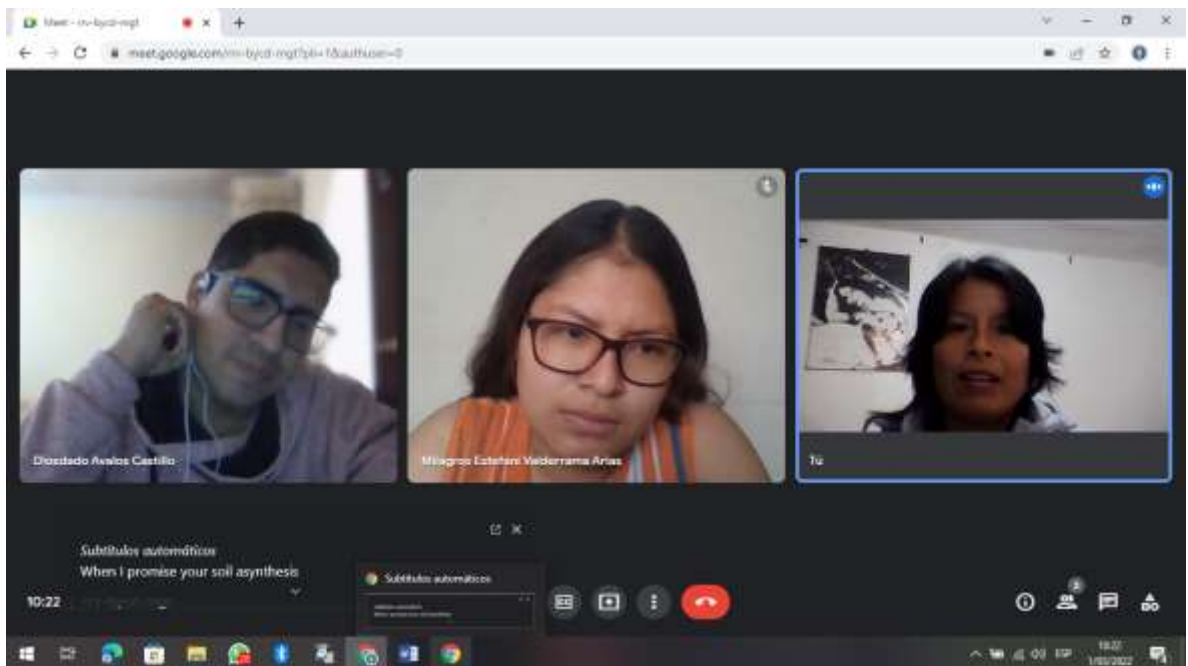
July Lizet Edquen Vasquez

## Imágenes fotográficas

Durante la aplicación del instrumento de recolección de datos, a la Escuela profesional de Administración de Empresas



Durante la aplicación del instrumento de recolección de datos, a la Escuela profesional de Medicina humana



Durante la aplicación del instrumento de recolección de datos, a la Escuela profesional de Educación



Durante la aplicación del instrumento de recolección de datos, a la Escuela profesional de Psicología

