

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE

ESCUELA DE POSGRADO



**Percepción de la calidad del servicio educativo en las
escuelas de educación superior pedagógica
pública de la región San Martín, 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

AUTOR

José Heriberto Paredes Ventocilla
Tania Alessandra Mendoza Guerra
Patricia Isabel Retto Hernández

ASESOR

Sixto Lazón Pereira

Lima, Perú

2023

METADATOS COMPLEMENTARIOS

Datos de los Autores

Autor 1

Nombres	Tania Alessandra
Apellidos	Mendoza Guerra
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	70881793
Número de Orcid (opcional)	0009-0000-8387-6988

Autor 2

Nombres	José Heriberto
Apellidos	Paredes Ventocilla
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	42546146
Número de Orcid (opcional)	0009-0005-0779-8523

Autor 3

Nombres	Patricia Isabel
Apellidos	Retto Hernández
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	75730963
Número de Orcid (opcional)	0009-0003-1840-7626

Autor 4

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Datos de los Asesores

Asesor 1

Nombres	Sixto
Apellidos	Lazón Pereira
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	00819313
Número de Orcid (Obligatorio)	0009-0006-5227-7695

Asesor 2

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

Datos del Jurado

Presidente del jurado

Nombres	Román Junior
Apellidos	Balvín Azaña
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	45241107

Segundo miembro

Nombres	Carmen Rosa
Apellidos	Valdivia Arenas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	21796501

Tercer miembro

Nombres	Sixto
Apellidos	Lazón Pereira
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	00819313

Datos de la Obra

Materia*	Calidad percibida, formación inicial docente, educación superior y SERVQUAL.
Campo del conocimiento OCDE Consultar el listado: Enlace	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02
Idioma	SPA - español
Tipo de trabajo de investigación	Tesis
País de publicación	PE - PERÚ
Recurso del cual forma parte(opcional)	
Nombre del grado	Maestro en Administración Pública <input type="text"/>
Grado académico o título profesional	Maestro <input type="text"/>
Nombre del programa	Administración Pública <input type="text"/>
Código del programa Consultar el listado: Enlace	417097

***Ingresar las palabras clave o términos del lenguaje natural (no controladas por un vocabulario o tesauro).**

**UNIDAD DE POSTGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
COMERCIALES**
SUSTENTACIÓN DE LA TESIS DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
ACTA N° 022-2023

Hoy, a los 19 días del mes de diciembre del año 2023 a las 15:00 horas, en acto público mediante una sesión en línea en la plataforma Zoom, utilizada en forma oficial por la Escuela de Postgrado; se llevó a cabo el proceso de sustentación de tesis de:

MENDOZA GUERRA TANIA ALESSANDRA

Quien expuso la tesis:

Percepción de la Calidad del Servicio Educativo en las Escuelas de Educación Superior Pedagógica Pública de la Región San Martín, 2021

Ante el Jurado compuesto por los señores:

PRESIDENTE	Román Junior Balvín Azaña
SEGUNDO MIEMBRO	Carmen Rosa Valdivia Arenas
TERCER MIEMBRO	Sixto Lazón Pereira

Terminada su exposición, defendió su tesis durante 30 minutos frente al Jurado, públicamente, absolviendo las preguntas planteadas.
Al concluir el proceso establecido por la Escuela de Postgrado, el Jurado de Tesis, luego de la deliberación del caso, otorgó por unanimidad la mención de ____ Cum laude ____ con la calificación de 17.

 _____ Presidente	
 _____ Segundo Miembro	 _____ Tercer Miembro

Estuvo presente como veedor del acto:

Fredo Arauzo Ramírez, Secretario Académico EPG-UCSS



Jesús María, 19 de Diciembre del 2023

**UNIDAD DE POSTGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
COMERCIALES**
SUSTENTACIÓN DE LA TESIS DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
ACTA N° 023-2023

Hoy, a los 19 días del mes de diciembre del año 2023 a las 15:00 horas, en acto público mediante una sesión en línea en la plataforma Zoom, utilizada en forma oficial por la Escuela de Postgrado; se llevó a cabo el proceso de sustentación de tesis de:

PAREDES VENTOCILLA JOSE HERIBERTO

Quien expuso la tesis:

Percepción de la Calidad del Servicio Educativo en las Escuelas de Educación Superior Pedagógica Pública de la Región San Martín, 2021

Ante el Jurado compuesto por los señores:

PRESIDENTE	Román Junior Balvín Azaña
SEGUNDO MIEMBRO	Carmen Rosa Valdivia Arenas
TERCER MIEMBRO	Sixto Lazón Pereira

Terminada su exposición, defendió su tesis durante 30 minutos frente al Jurado, públicamente, absolviendo las preguntas planteadas.

Al concluir el proceso establecido por la Escuela de Postgrado, el Jurado de Tesis, luego de la deliberación del caso, otorgó por unanimidad la mención de Cum laude con la calificación de 17 .


Segundo Miembro


Presidente


Tercer Miembro



Estuvo presente como veedor del acto:

Fredo Arauzo Ramírez, Secretario Académico EPG-UCSS



Jesús María, 19 de Diciembre del 2023

**UNIDAD DE POSTGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
COMERCIALES**
SUSTENTACIÓN DE LA TESIS DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
ACTA N° 024-2023

Hoy, a los 19 días del mes de diciembre del año 2023 a las 15:00 horas, en acto público mediante una sesión en línea en la plataforma Zoom, utilizada en forma oficial por la Escuela de Postgrado; se llevó a cabo el proceso de sustentación de tesis de:

RETTO HERNANDEZ PATRICIA ISABEL

Quien expuso la tesis:

Percepción de la Calidad del Servicio Educativo en las Escuelas de Educación Superior Pedagógica Pública de la Región San Martín, 2021

Ante el Jurado compuesto por los señores:

PRESIDENTE	Román Junior Balvín Azaña
SEGUNDO MIEMBRO	Carmen Rosa Valdivia Arenas
TERCER MIEMBRO	Sixto Lazón Pereira

Terminada su exposición, defendió su tesis durante 30 minutos frente al Jurado, públicamente, absolviendo las preguntas planteadas.

Al concluir el proceso establecido por la Escuela de Postgrado, el Jurado de Tesis, luego de la deliberación del caso, otorgó por unanimidad la mención de ____ Cum laude ____ con la calificación de 17.



Presidente

Segundo Miembro

Tercer Miembro

Estuvo presente como veedor del acto:

Fredo Arauzo Ramírez, Secretario Académico EPG-UCSS

Jesús María, 19 de Diciembre del 2023

Anexo 2

CARTA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR(A) DE TESIS / INFORME ACADÉMICO/ TRABAJO DE INVESTIGACIÓN/ TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL CON INFORME DE EVALUACIÓN DEL SOFTWARE ANTIPLAGIO

Ciudad, Lima de ...18...de ...enero...de 2024

Señor(a),
Carmen Rosa Valdivia Arenas
Jefe del Departamento de Investigación/Coordinador Académico de Unidad de Posgrado
Facultad / Escuela de Postgrado UCSS

Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que la tesis / informe académico/ trabajo de investigación/ trabajo de suficiencia profesional, bajo mi asesoría, con título **“Percepción de la Calidad del Servicio Educativo en las Escuelas de Educación Superior Pedagógica Pública de la Región San Martín, 2021.”**, presentado por Tania Alessandra Mendoza Guerra (2019102291 y 70881793) para optar el título profesional/grado académico de **Maestro en Administración Pública** ha sido revisado en su totalidad por mi persona y **CONSIDERO** que el mismo se encuentra **APTO** para ser sustentado ante el Jurado Evaluador.

Asimismo, para garantizar la originalidad del documento en mención, se le ha sometido a los mecanismos de control y procedimientos antiplagio previstos en la normativa interna de la Universidad, **cuyo resultado alcanzó un porcentaje de similitud de 2 %** (poner el valor del porcentaje).* Por tanto, en mi condición de asesor(a), firmo la presente carta en señal de conformidad y adjunto el informe de similitud del Sistema Antiplagio Turnitin, como evidencia de lo informado.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Sixto Lazón Pereira', is positioned above a horizontal line.

Firma del Asesor (a)
Sixto Lazón Pereira
DNI N°: 00819313
ORCID: 0009-0006
5227-7695

Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales/Unidad Académica de la Facultad Ciencias Económicas y Comerciales UCSS

* De conformidad con el artículo 8°, del Capítulo 3 del Reglamento de Control Antiplagio e Integridad Académica para trabajos para optar grados y títulos, aplicación del software antiplagio en la UCSS, se establece lo siguiente:

Artículo 8°. Criterios de evaluación de originalidad de los trabajos y aplicación de filtros

El porcentaje de similitud aceptado en el informe del software antiplagio para trabajos para optar grados académicos y títulos profesionales, será máximo de veinte por ciento (20%) de su contenido, siempre y cuando no implique copia indicio de copia

Anexo 2

CARTA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR(A) DE TESIS / INFORME ACADÉMICO/ TRABAJO DE INVESTIGACIÓN/ TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL CON INFORME DE EVALUACIÓN DEL SOFTWARE ANTIPLAGIO

Ciudad, Lima de ...18...de ...enero...de 2024

Señor(a),
Carmen Rosa Valdivia Arenas
Jefe del Departamento de Investigación/Coordinador Académico de Unidad de Posgrado
Facultad / Escuela de Postgrado UCSS

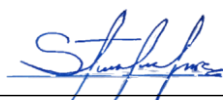
Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que la tesis / informe académico/ trabajo de investigación/ trabajo de suficiencia profesional, bajo mi asesoría, con título **“Percepción de la Calidad del Servicio Educativo en las Escuelas de Educación Superior Pedagógica Pública de la Región San Martín, 2021.”**, presentado por José Heriberto Paredes Ventocilla (2019102292 y 42546146) para optar el título profesional/grado académico de **Maestro en Administración Pública** ha sido revisado en su totalidad por mi persona y **CONSIDERO** que el mismo se encuentra **APTO** para ser sustentado ante el Jurado Evaluador.

Asimismo, para garantizar la originalidad del documento en mención, se le ha sometido a los mecanismos de control y procedimientos antiplagio previstos en la normativa interna de la Universidad, **cuyo resultado alcanzó un porcentaje de similitud de 2 %** (poner el valor del porcentaje).* Por tanto, en mi condición de asesor(a), firmo la presente carta en señal de conformidad y adjunto el informe de similitud del Sistema Antiplagio Turnitin, como evidencia de lo informado.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Sixto Lazón Pereira', is positioned above a horizontal line.

Firma del Asesor (a)
Sixto Lazón Pereira
DNI N°: 00819313
ORCID: 0009-0006
5227-7695

Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales/Unidad Académica de la Facultad Ciencias Económicas y Comerciales UCSS

* De conformidad con el artículo 8°, del Capítulo 3 del Reglamento de Control Antiplagio e Integridad Académica para trabajos para optar grados y títulos, aplicación del software antiplagio en la UCSS, se establece lo siguiente:

Artículo 8°. Criterios de evaluación de originalidad de los trabajos y aplicación de filtros

El porcentaje de similitud aceptado en el informe del software antiplagio para trabajos para optar grados académicos y títulos profesionales, será máximo de veinte por ciento (20%) de su contenido, siempre y cuando no implique copia o indicio de copia.

Anexo 2

CARTA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR(A) DE TESIS / INFORME ACADÉMICO/ TRABAJO DE INVESTIGACIÓN/ TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL CON INFORME DE EVALUACIÓN DEL SOFTWARE ANTIPLAGIO

Ciudad, Lima de ...18...de ...enero...de 2024

Señor(a),
Carmen Rosa Valdivia Arenas
Jefe del Departamento de Investigación/Coordinador Académico de Unidad de Posgrado
Facultad / Escuela de Postgrado UCSS

Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que la tesis / informe académico/ trabajo de investigación/ trabajo de suficiencia profesional, bajo mi asesoría, con título **“Percepción de la Calidad del Servicio Educativo en las Escuelas de Educación Superior Pedagógica Pública de la Región San Martín, 2021.”**, presentado por Patricia Isabel Retto Hernández (2019102293 y 75730963) para optar el título profesional/grado académico de **Maestro en Administración Pública** ha sido revisado en su totalidad por mi persona y **CONSIDERO** que el mismo se encuentra **APTO** para ser sustentado ante el Jurado Evaluador.

Asimismo, para garantizar la originalidad del documento en mención, se le ha sometido a los mecanismos de control y procedimientos antiplagio previstos en la normativa interna de la Universidad, **cuyo resultado alcanzó un porcentaje de similitud de 2 %** (poner el valor del porcentaje).* Por tanto, en mi condición de asesor(a), firmo la presente carta en señal de conformidad y adjunto el informe de similitud del Sistema Antiplagio Turnitin, como evidencia de lo informado.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Sixto Lazón Pereira', is positioned above a horizontal line.

Firma del Asesor (a)
Sixto Lazón Pereira
DNI N°: 00819313
ORCID: 0009-0006
5227-7695

Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales/Unidad Académica de la Facultad Ciencias Económicas y Comerciales UCSS

* De conformidad con el artículo 8°, del Capítulo 3 del Reglamento de Control Antiplagio e Integridad Académica para trabajos para optar grados y títulos, aplicación del software antiplagio en la UCSS, se establece lo siguiente:

Artículo 8°. Criterios de evaluación de originalidad de los trabajos y aplicación de filtros

El porcentaje de similitud aceptado en el informe del software antiplagio para trabajos para optar grados académicos y títulos profesionales, será máximo de veinte por ciento (20%) de su contenido, siempre y cuando no implique copia o indicio de copia.

Dedicatoria

A Coquito y Manolo, mis abuelos.

Tania Mendoza Guerra

A mi madre Paulina, por ser fuente de amor y modelo de superación; a Xavier y Rafael, por motivarme a ser cada día una mejor persona; a Mayra, mi compañera, por estar a mi lado en todo momento.

José Paredes Ventocilla

A mi madre, por sus enseñanzas, fortaleza y compañía, las cuales me motivan a ser mejor cada día y buscar llenarla de orgullo a cada paso que doy.

A la memoria de mi padre, a quien agradezco por inculcarme perseverancia, constancia y valores.

Patricia Retto Hernández

Agradecimientos

A los docentes de la Universidad, por sus lecciones y orientaciones.

A nuestro asesor, Sixto Lazón Pereira, por su dedicación y tiempo compartido para la elaboración de la presente tesis. A usted le damos nuestros más sinceros agradecimientos y muestras de admiración.

Resumen

El presente estudio tuvo como propósito principal conocer la calidad percibida por los estudiantes respecto al servicio educativo de formación inicial docente en dos escuelas de educación superior pedagógica pública (EESP) de la región San Martín en el 2021. Con ese propósito, se consideró un estudio descriptivo comparativo no experimental con enfoque mixto. Para calcular la calidad percibida, se utilizó una versión adaptada del cuestionario SERVQUAL, que cuenta con 26 ítems para medir las expectativas y otros 26 para las percepciones respecto al servicio educativo recibido. Estos ítems se encuentran divididos en cinco dimensiones (tangibilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), con la utilización de una escala del 1 (totalmente en desacuerdo) al 7 (totalmente en desacuerdo). La muestra estuvo conformada por estudiantes de los últimos cinco ciclos de los programas de estudios que cada escuela brindó: 167 estudiantes de la EESP Tarapoto y 145 estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín. Asimismo, para contextualizar los resultados, se aplicaron entrevistas con el uso de un muestreo no probabilístico y la selección de 3 estudiantes por cada EESP.

Con respecto a la EESP Generalísimo José de San Martín, de manera general, el servicio educativo de formación inicial docente cubre parcialmente las expectativas de los estudiantes. Así, se obtuvo un nivel de calidad percibida de -0.69, con un nivel de expectativa general de 6.06 y un nivel de percepciones de 5.37. En las dimensiones capacidad de respuesta y empatía, se alcanzó los menores niveles de percepción (menor a 5). De manera general, se logró un resultado similar en la EESP Tarapoto al haber conseguido un nivel de calidad percibida de -0.69, un nivel de expectativa de 5.88 y un nivel de percepciones de 5.19. Se observó que las mayores brechas en la calidad percibida se encuentran en las dimensiones tangibilidad, empatía y fiabilidad.

Luego del análisis y de acuerdo con el nivel de calidad percibido y el nivel de percepciones, se concluyó que las expectativas de los estudiantes son cumplidas en algún grado para ambas escuelas, tal como lo manifiestan en sus entrevistas. Finalmente, fueron escasos los estudiantes que se sintieron inconformes con el servicio recibido.

Palabras clave: Calidad percibida, formación inicial docente, educación superior y SERVQUAL.

Abstract

The main purpose of the present study was to know the quality perceived by students regarding the educational service of initial teacher training in two public higher education pedagogical schools (EESP) in the San Martín region in 2021. For this purpose, a study was demonstrated non-experimental comparative descriptive with mixed approach. To calculate perceived quality, an adapted version of the SERVQUAL questionnaire was used, which has twenty-six items to measure expectations and another twenty-six for perceptions regarding the educational service received. These items are divided into five dimensions (tangibility, empathy, responsiveness, security, and empathy), using a scale from 1 (totally disagree) to 7 (totally disagree). The sample was made up of students from the last five cycles of the study programs that each school offers: 167 students from the EESP Tarapoto and 145 students from the EESP Generalísimo José de San Martín. Likewise, to contextualize the results, interviews will be applied with the use of non-probabilistic sampling and the selection of three students for each EESP.

With respect to the EESP Generalísimo José de San Martín, in general, the educational service of initial teacher training partially covers the expectations of the students. Thus, a perceived quality level of -0.69 was obtained, with a general expectation level of 6.06 and a perception level of 5.37. In the dimensions of responsiveness and empathy, the lowest levels of perception were reached (less than 5). In general, a similar result was achieved in the EESP Tarapoto, having obtained a perceived quality level of -0.69, an expectation level of 5.88 and a perception level of 5.19. It will be observed that the largest gaps in perceived quality are found in the dimensions of tangibility, empathy, and reliability.

After the analysis and according to the level of perceived quality and the level of perceptions, it is concluded that the students' expectations are met to some degree for both schools, as stated in their interviews. Finally, there were few students who felt dissatisfied with the service received.

Keywords: Perceived quality, initial teacher training, higher education, and SERVQUAL.

Tabla de contenidos

Resumen	iii
Abstract.....	iv
Introducción	1
Capítulo I: El problema de investigación	3
1.1 Planteamiento del problema	3
1.2 Formulación del problema.....	4
<i>1.2.1 Problema general</i>	6
<i>1.2.2 Problemas específicos</i>	6
1.3 Justificación del tema de la investigación	6
1.4 Objetivos de la investigación.....	7
<i>1.4.1 Objetivo general</i>	7
<i>1.4.2 Objetivos específicos</i>	7
Capítulo II: Marco teórico	9
2.1 Antecedentes del estudio	9
<i>2.1.1 Antecedentes nacionales</i>	9
<i>2.1.2 Antecedentes extranjeros</i>	13
2.2 Bases teóricas	18
<i>2.2.1 Servicio público</i>	18
<i>2.2.2 Calidad del servicio</i>	21
<i>2.2.3 Formación inicial docente</i>	23
2.3 Definición de términos básicos.....	25
<i>2.3.1 Escuela de educación superior (EES)</i>	25
<i>2.3.2 Escuela de educación superior pedagógica (EESP)</i>	25
<i>2.3.3 Expectativas</i>	25
<i>2.3.4 Percepciones</i>	25
<i>2.3.5 Gestión orientada a resultados al servicio del ciudadano</i>	25
<i>2.3.6 Modelo educativo</i>	25
2.4 Hipótesis de investigación.....	26
Capítulo III: Metodología	27
3.1 Diseño y alcance de la investigación	27

3.1.1 Diseño	25
3.1.2 Alcance	25
3.2 Variables	28
3.2.1 Definición conceptual de la variable	28
3.2.2 Definición operacional de la variable	28
3.3 Limitaciones	31
3.4 Población y muestra	31
3.4.1 Cuestionario a estudiantes	31
3.4.2 Entrevista a estudiantes	34
3.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	35
3.5.1 Para el recojo de información	35
3.5.2 Validez y confiabilidad del instrumento	34
3.6 Procesamiento de la información	38
3.6.1 Procesamiento de información cuantitativa	39
3.6.2 Procesamiento de la información cualitativa	40
Capítulo IV: Desarrollo de la investigación	50
4.1 Características de la zona geográfica en estudio	50
4.2 Características de las instituciones educativas de la región	53
4.2.1 Escuela de Educación Superior Pedagógico Generalísimo José de San Martín	54
4.2.2 Escuela de Educación Superior Pedagógico de Tarapoto	62
4.3 Calidad percibida por los estudiantes respecto al servicio educativo en la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública Generalísimo José de San Martín	71
4.3.1 Resultados de la dimensión tangibilidad	71
4.3.2 Resultados de la dimensión fiabilidad	81
4.3.3 Resultados de la dimensión capacidad de respuesta	86
4.3.4 Resultados de la dimensión seguridad	92
4.3.5 Resultados de la dimensión empatía	96
4.4 Calidad percibida por los estudiantes respecto al servicio educativo en la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública Tarapoto	105
4.4.1 Resultados de la dimensión tangibilidad	106
4.4.2 Resultados de la dimensión fiabilidad	115
4.4.3 Resultados de la dimensión capacidad de respuesta	120
4.4.4 Resultados de la dimensión seguridad	126

4.4.5 <i>Resultados de la dimensión empatía</i>	133
4.5 Calidad percibida por los estudiantes respecto al servicio educativo en las escuelas de educación superior pedagógica pública de la región San Martín.....	140
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones.....	150
5.1 Conclusiones sobre las preguntas de investigación.....	150
5.2 Recomendaciones para las EESP	152
Referencias bibliográficas.....	156
Anexos	166

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Definición de dimensiones de la calidad percibida del servicio</i>	28
Tabla 2 <i>Matriz de operacionalización de la variable</i>	29
Tabla 3 <i>Población y muestra de estudiantes según ciclo y programa de estudios de la EESP Tarapoto</i>	32
Tabla 4 <i>Población y muestra de estudiantes según ciclo y programa de estudios de la EESP Generalísimo José de San Martín</i>	33
Tabla 5 <i>Instrumentos para el recojo de información</i>	35
Tabla 6 <i>Niveles de confiabilidad del coeficiente de Alfa de Cronbach</i>	37
Tabla 7 <i>Alfa de Cronbach - Expectativas</i>	37
Tabla 8 <i>Alfa de Cronbach - Perspectivas</i>	38
Tabla 9 <i>Alfa de Cronbach por dimensión</i>	38
Tabla 10 <i>Escala de valoración</i>	39
Tabla 11 <i>Valoración del instrumento según criterios de validación</i>	40
Tabla 12 <i>Valoración global del instrumento</i>	40
Tabla 13 <i>Reformulación de los ítems redactados en negativo a positivo para su procesamiento</i>	42
Tabla 14 <i>Comparativa de las categorías de la escala de Likert originales del instrumento y su versión reordenada, aplicada en la recodificación</i>	43
Tabla 15 <i>Ejemplo del proceso de recodificación de los ítems redactados en negativo</i>	43
Tabla 16 <i>Libro de códigos para el procesamiento de información cualitativa</i>	47
Tabla 17 <i>Oferta educativa de la EESP Generalísimo José de San Martín</i>	54
Tabla 18 <i>Fundamentos y enfoques de la Propuesta de gestión pedagógica de la EESP Generalísimo José de San Martín</i>	57
Tabla 19 <i>Tabla de contingencia de la edad agrupada en rangos estadísticamente calculados y sexo de los encuestados de la EESP Generalísimo José de San Martín</i>	60
Tabla 20 <i>Oferta educativa de la EESP de Tarapoto</i>	62
Tabla 21 <i>Principios y enfoques de la propuesta de gestión pedagógica de la EESP Tarapoto</i>	65

Tabla 22 <i>Tabla de contingencia de la edad agrupada en rangos estadísticamente calculados y sexo de los encuestados de la EESP Tarapoto</i>	67
Tabla 23 <i>Tabla de frecuencias de la edad de los encuestados en la EESP Generalísimo José de San Martín y en la EESP Tarapoto.....</i>	70
Tabla 24 <i>Resultados consolidados por dimensión para la EESP Generalísimo José de San Martín</i>	72
Tabla 25 <i>Resultados de la dimensión tangibilidad y sus ítems para la EESP Generalísimo José de San Martín.....</i>	74
Tabla 26 <i>Recuento de estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín según sus niveles de percepción y expectativas de la dimensión tangibilidad.....</i>	80
Tabla 27 <i>Resultados de la dimensión fiabilidad y sus ítems para la EESP Generalísimo José de San Martín.....</i>	81
Tabla 28 <i>Recuento de estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín según sus niveles de percepción y expectativas de la dimensión fiabilidad.....</i>	86
Tabla 29 <i>Resultados de la dimensión capacidad de respuesta y sus ítems para la EESP Generalísimo José de San Martín.....</i>	87
Tabla 30 <i>Recuento de estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín según sus niveles de percepción y expectativas de la dimensión capacidad de respuesta.....</i>	92
Tabla 31 <i>Resultados de la dimensión seguridad y sus ítems para la EESP Generalísimo José de San Martín.....</i>	93
Tabla 32 <i>Recuento de estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín según sus niveles de percepción y expectativas de la dimensión seguridad</i>	98
Tabla 33 <i>Resultados de la dimensión empatía y sus ítems para la EESP Generalísimo José de San Martín.....</i>	99
Tabla 34 <i>Recuento de estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín según sus niveles de percepción y expectativas de la dimensión empatía</i>	105
Tabla 35 <i>Resultados consolidados por dimensión para la EESP Tarapoto.....</i>	106
Tabla 36 <i>Resultados de la dimensión tangibilidad y sus ítems para la EESP Tarapoto</i>	108
Tabla 37 <i>Recuento de estudiantes de la EESP Tarapoto según sus niveles de percepción y expectativas de la dimensión tangibilidad.....</i>	114
Tabla 38 <i>Resultados de expectativas y percepciones para la dimensión fiabilidad</i>	115

Tabla 39 Recuento de estudiantes de la EESP Tarapoto según sus niveles de percepción y expectativas de la dimensión fiabilidad.....	120
Tabla 40 Resultados de expectativas y percepciones para la dimensión capacidad de respuesta.....	121
Tabla 41 Recuento de estudiantes de la EESP Tarapoto según sus niveles de percepción y expectativas de la dimensión capacidad de respuesta.....	126
Tabla 42 Resultados de expectativas y percepciones para la dimensión seguridad....	127
Tabla 43 Recuento de estudiantes de la EESP Tarapoto según sus niveles de percepción y expectativas de la dimensión seguridad.....	132
Tabla 44 Resultados de expectativas y percepciones para la dimensión empatía.....	133
Tabla 45 Recuento de estudiantes de la EESP Tarapoto según sus niveles de percepción y expectativas de la dimensión empatía	145
Tabla 46 Recuento de estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín y de la EESP Tarapoto según sus niveles de percepción y expectativas del servicio educativo en general.....	142
Tabla 47 Recuento de estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín y de la EESP Tarapoto según su estado de satisfacción del servicio educativo en general	144
Tabla 48 Listado de los 10 ítems con brechas negativas más grandes para el EESP Generalísimo José de San Martín.....	145
Tabla 49 Listado de los 10 ítems con brechas negativas más grandes para el EESP Tarapoto	146
Tabla 50 Listado de los ítems con brechas positivas para el EESP Generalísimo José de San Martín.....	148
Tabla 51 Listado de los ítems con brechas positivas para el EESP Tarapoto	148

Índice de figuras

Figura 1	<i>Organigrama institucional de la EESP Generalísimo José de San Martín</i>	55
Figura 2	<i>Documentos de gestión del EESP Generalísimo San Martín según su PEI</i>	58
Figura 3	<i>Mapa de procesos de la EESP Generalísimo José de San Martín</i>	59
Figura 4	<i>Gráfico de torta del sexo de los encuestados de la EESP Generalísimo José de San Martín (frecuencia relativa)</i>	61
Figura 5	<i>Gráfico de torta de la carrera de estudio de los encuestados de la EESP Generalísimo José de San Martín (frecuencia relativa)</i>	61
Figura 6	<i>Organigrama institucional de la EESP Tarapoto</i>	63
Figura 7	<i>Mapa de procesos de la EESP Tarapoto</i>	66
Figura 8	<i>Gráfico de torta del sexo de los encuestados de la EESP Tarapoto (frecuencia relativa)</i>	68
Figura 9	<i>Gráfico de torta de la carrera de estudio de los encuestados de la EESP Tarapoto (frecuencia relativa)</i>	69
Figura 10	<i>Gráfico de cajas y bigotes de la edad de los encuestados de la EESP Generalísimo José de San Martín, EESP Tarapoto y ambas muestras conjuntas</i>	71
Figura 11	<i>Polígono de puntajes asociados a las expectativas y percepciones por cada dimensión y en total de los estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín.</i>	73
Figura 12	<i>Polígono de puntajes asociados a las expectativas y percepciones de la dimensión tangibilidad y sus ítems de los estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín</i>	76
Figura 13	<i>Dispersión de los puntajes promedios asociados a los ítems de la dimensión tangibilidad de cada uno de los estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín, con base en expectativas (y) y percepciones (x)</i>	79
Figura 14	<i>Polígono de puntajes asociados a las expectativas y percepciones de la dimensión fiabilidad y sus ítems de los estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín, con base en expectativas (y) y percepciones (x)</i>	83
Figura 15	<i>Dispersión de los puntajes promedios asociados a los ítems de la dimensión fiabilidad y sus ítems de los estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín, con base en expectativas (y) y percepciones (x)</i>	85

Figura 16 <i>Polígono de puntajes asociados a las expectativas y percepciones de la dimensión capacidad de respuesta y sus ítems de los estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín</i>	89
Figura 17 <i>Dispersión de los puntajes promedios asociados a los ítems de la dimensión capacidad de respuesta de cada uno de los estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín, con base en expectativas (y) y percepciones (x)</i>	91
Figura 18 <i>Polígono de puntajes asociados a las expectativas y percepciones de la dimensión seguridad y sus ítems de los estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín</i>	94
Figura 19 <i>Dispersión de los puntajes promedios asociados a los ítems de la dimensión seguridad de cada uno de los estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín, con base en expectativas (y) y percepciones (x)</i>	97
Figura 20 <i>Polígono de puntajes asociados a las expectativas y percepciones de la dimensión empatía y sus ítems de los estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín</i>	101
Figura 21 <i>Dispersión de los puntajes promedios asociados a los ítems de la dimensión empatía de cada uno de los estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín, con base en expectativas (y) y percepciones (x)</i>	104
Figura 22 <i>Polígono de puntajes asociados a las expectativas y percepciones por cada dimensión y en total de los estudiantes de la EESP Tarapoto</i>	107
Figura 23 <i>Polígono de puntajes asociados a las expectativas y percepciones de la dimensión tangibilidad y sus ítems de los estudiantes de la EESP Tarapoto</i>	110
Figura 24 <i>Dispersión de los puntajes promedios asociados a los ítems de la dimensión tangibilidad de cada uno de los estudiantes de la EESP Tarapoto, con base en expectativas (y) y percepciones (x)</i>	113
Figura 25 <i>Polígono de puntajes asociados a las expectativas y percepciones de la dimensión fiabilidad y sus ítems de los estudiantes de la EESP Tarapoto</i>	116
Figura 26 <i>Dispersión de los puntajes promedios asociados a los ítems de la dimensión fiabilidad de cada uno de los estudiantes de la EESP Tarapoto, con base en expectativas (y) y percepciones (x)</i>	119
Figura 27 <i>Polígono de puntajes asociados a las expectativas y percepciones de la dimensión capacidad de respuesta y sus ítems de los estudiantes de la EESP Tarapoto</i>	122

Figura 28 <i>Dispersión de los puntajes promedios asociados a los ítems de la dimensión capacidad de respuesta de cada uno de los estudiantes de la EESP Tarapoto, con base en expectativas (y) y percepciones (x).....</i>	125
Figura 29 <i>Polígono de puntajes asociados a las expectativas y percepciones de la dimensión seguridad y sus ítems de los estudiantes de la EESP Tarapoto.....</i>	128
Figura 30 <i>Dispersión de los puntajes promedios asociados a los ítems de la dimensión seguridad de cada uno de los estudiantes de la EESP Tarapoto, con base en expectativas (y) y percepciones (x)</i>	131
Figura 31 <i>Polígono de puntajes asociados a las expectativas y percepciones de la dimensión empatía y sus ítems de los estudiantes de la EESP Tarapoto.....</i>	135
Figura 32 <i>Dispersión de los puntajes promedios asociados a los ítems de la dimensión empatía de cada uno de los estudiantes de la EESP Tarapoto, con base en expectativas (y) y percepciones (x)</i>	139
Figura 33 <i>Dispersión de los puntajes promedios asociados a los ítems de las dimensiones de expectativas (y) y percepciones (x) de cada uno de los estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín y de la EESP Tarapoto.....</i>	139
Figura 34 <i>Satisfacción de estudiantes según la dispersión de los puntajes promedios asociados a los ítems de las dimensiones de expectativas (y) y percepciones (x) de cada uno de los estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín y de la EESP Tarapoto.</i>	143

Índice de anexos

Anexo 1 <i>Matriz de consistencia</i>	167
Anexo 2 <i>Cuestionario a estudiantes</i>	168
Anexo 3 <i>Guía de entrevista a estudiantes</i>	174
Anexo 4 <i>Informes de opinión de expertos sobre guía de entrevista</i>	177

Introducción

Un país que pretenda un desarrollo económico y social sostenido de largo plazo debe contar un sistema de educación superior de calidad, que provea de profesionales con competencias técnicas y blandas acordes a los tiempos actuales. De acuerdo con el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (citado en Yamada et al., 2012), una educación superior de calidad y pertinencia, que abastezca de técnicos y profesionales competitivos al país, es clave para sostener el proceso de desarrollo económico y social en el que se encuentran todos los ciudadanos involucrados en la era del conocimiento.

El Perú ha tenido en su historia diversos procesos de reforma educativa. La última inició con la Ley de institutos y escuelas de educación superior y de la carrera pública de sus docentes (Ley 30512, 2016), que regula la creación, licenciamiento, régimen académico, gestión, supervisión y fiscalización de los institutos de educación superior (IES) y escuelas de educación superior (EES) públicos y privados. Su finalidad es que brinden una formación de calidad para el desarrollo integral de las personas, que responda a las necesidades del país, del mercado laboral y del sistema educativo y su articulación con los sectores productivos, y que permita el desarrollo de la ciencia y tecnología. Esta reforma apunta a lograr una mejora de la calidad educativa. Por ello, es necesario analizar si efectivamente los servicios que se brindan en las escuelas pedagógicas de la región San Martín (Perú) son ofrecidos con calidad, mediante un modelo de medición de calidad universalmente empleado, el cual ha sido se ha adaptado para efectos del estudio.

La presente tesis está compuesta por cinco capítulos. En el Capítulo I, se presenta el problema de la investigación, que incluye el planteamiento, la formulación del problema y los objetivos de investigación. En el Capítulo II, se desarrollan los antecedentes de estudio, las bases teóricas y las hipótesis de investigación. En el Capítulo III, se aborda la metodología de la investigación, que incluye el procesamiento de la información primaria recogida en campo. En el Capítulo IV, se presenta el desarrollo de la investigación, que contiene la discusión de resultados. Para finalizar, en el Capítulo V, se exponen las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Con la presente investigación, se aporta a la discusión acerca de las medidas adoptadas para el desarrollo de la educación superior pedagógica por parte de aquellos que toman las decisiones en el sector público, así como se contribuye con una herramienta de medición de la calidad del servicio público brindado en las escuelas superiores pedagógicas a nivel nacional.

Capítulo I: El problema de investigación

1.1 Planteamiento del problema

El Perú es un país multicultural, con una importante extensión geográfica y con una historia que suena más a drama que epopeya. Esta complejidad, propia del país, ha generado que existan acentuadas desigualdades en ámbitos como el económico, político, social, educativo, sanitario, entre otros. Así, Cotler (2011) señaló que “es común afirmar que el Perú es uno de los países más desiguales de América Latina no solo en términos económicos, sino también en términos sociales, étnico-culturales y regionales” (p. 18).

Muchos autores han analizado las causas de estas desigualdades y se han planteado largos debates al respecto, más aún en épocas electorales. No obstante, no se han producido aún los cierres de brechas esperados por todos y todas. Empero, Mandela (1990) señaló que, para lograr el desarrollo, los países deberían considerar esto: “La educación es el arma más poderosa que se puede utilizar para cambiar el mundo” (Kifner, 1990, párr. 4). Por ello, se entiende que la administración pública debería promover el desarrollo de sistemas educativos plurales, gratuitos y de calidad en todo el país.

La educación superior pedagógica en el Perú históricamente ha tenido diversos problemas para que sea ofrecida como un servicio de calidad a los usuarios finales (estudiantes). Por ejemplo, para MacLauchlan (1990), contrariamente a lo que se pensaría y debido a su condición de país subdesarrollado, “el Perú tiene un sistema de educación superior con una cobertura relativamente amplia. Sin embargo, a tal amplitud subyacen no pocas carencias y deficiencias, que hacen que la formación impartida se aleje de los estándares internacionales apropiados” (p. 9).

En el Perú, la educación superior se divide en educación superior universitaria y educación tecnológica y pedagógica. No obstante, un primer problema histórico en la calidad del servicio educativo superior es haber tenido una clasificación dual, centrada en los estudios universitarios: educación universitaria y educación no universitaria. Esta última se empleó para referirse a la educación superior tecnológica o pedagógica en los institutos de educación superior o escuelas de educación superior pedagógicas. Este relevamiento de la educación universitaria y descrédito de la educación tecnológica y pedagógica ha generado una histórica y férrea sobrevaloración de la educación

universitaria en desmedro de la educación superior técnica o pedagógica. Actualmente existe una sobreoferta de universidades públicas y privadas, exceso de egresados universitarios y el subempleo de estos. Por su lado, la formación superior tecnológica y pedagógica ha tenido un progresivo crecimiento de cobertura a nivel nacional. Así pues, en 1981, existían 40 institutos pedagógicos y 131 institutos técnicos y tecnológicos; en tanto que para 1991, se contaban con 91 institutos pedagógicos y 300 institutos técnicos y tecnológicos. Es decir, se produjo un incremento de 227.5% y 229% respectivamente (Díaz, 2008). Esto ha representado una alternativa para la formación de los egresados de la educación básica que les permita una pronta inserción laboral, y ha contribuido con el desarrollo de su territorio. Sin embargo, han acontecido problemas de presupuesto, logísticos y pedagógicos que han afectado la calidad del servicio brindado y continúan haciéndolo.

Los pocos institutos superiores tecnológicos e institutos pedagógicos licenciados hasta el año 2020 se denominan escuelas de educación superior (EES), y ofrecen una oferta de formación superior centrada en el desarrollo de competencias que les permita a sus estudiantes la aplicación práctica de conocimientos en los procesos productivos de su territorio y que promueva, a su vez, la investigación aplicada e innovaciones educativas. Así pues, las EES son instituciones de nivel de educación superior, que tienen como misión brindar a los estudiantes competencias especializadas en el campo tecnológico o pedagógico. Las EES se clasifican de la siguiente forma: escuelas de educación superior pedagógica (EESP) y escuelas de educación superior tecnológica (EEST).

Las escuelas de educación superior pedagógica (EESP) tienen la importante misión de formar a los docentes responsables de la formación básica de las siguientes generaciones. Visto desde un enfoque de gestión por procesos, el resultado de los procesos misionales de las EESP deviene en un producto de alto impacto social para el territorio, puesto que el egresado de la EESP será el primer recurso humano para el desarrollo académico y personal de un grupo de ciudadanos. Por tanto, el egresado de la EESP es un recurso valioso para el desarrollo del territorio; dicho de otra manera, el resultante del proceso formativo de la EESP deviene en un insumo clave para la formación básica de muchas personas de una determinada zona del país. Por ello, resulta muy importante que este servicio sea brindado con los más altos estándares de calidad.

Recientes investigaciones procuran dilucidar sobre los niveles de satisfacción de los estudiantes (Nobario, 2018; Atencio, 2018). No obstante, la problemática que aqueja a las EESP y que impide entregar un servicio de calidad es multifactorial y compleja. Por ejemplo, se puede listar (a) un limitado presupuesto para la gestión operativa anual, (b) la falta de equipamiento e infraestructura para la adecuada formación, (c) docentes sin estabilidad laboral y desactualizados, (d) estudiantes con dedicación parcial a sus estudios y dificultades para su continuidad, (e) ausencia de apoyo de los gobiernos locales e instituciones públicas vinculadas tales como MINSA, MINEDU, MINCETUR, entre otras.

Aunado a ello, en el contexto actual y tras las restricciones sociales y sanitarias a causa de la pandemia por el COVID-19, las EESP se encuentran con nuevos desafíos, tales como (a) limitada cobertura o acceso a internet en el territorio para las conexiones a clases virtuales; (b) problemas de salud que afectan a toda la comunidad estudiantil (estudiantes, docentes, directores, entre otros); retorno a clases con una posible alta tasa de deserción estudiantil; entre otros.

Resulta, por tanto, muy relevante analizar la problemática de la EESP desde la perspectiva de un enfoque por resultados. Es necesario centrarse en el usuario del servicio (estudiante) y en su percepción respecto a la calidad, y conocer los factores asociados a ella. De esta manera, se plantearán propuestas de mejora para la gestión académica e institucional de la EESP. Para ello, el presente estudio enfoca su análisis en dos EESP de la región San Martín: (a) la EESP Tarapoto, de la provincia del mismo nombre, y (b) la EESP Generalísimo Don José de San Martín, de la provincia de Moyobamba. De esta forma, se indagó acerca de la percepción de la calidad del servicio educativo que ambas escuelas brindan. Es decir, se analiza de manera comparativa los resultados de ambos estudios, así como una propuesta de mejora de la calidad.

Se debe considerar que el problema de la calidad educativa en las escuelas seleccionadas representa un inconveniente público que se debe resolver. Por esa razón, la presente tesis de maestría en administración pública propone como discusión mejorar la gestión del servicio público de formación inicial docente. Esta prestación brindada por las escuelas pedagógicas de la región San Martín contribuirá con el cierre de la brecha de desigualdad y aportará a una mejora en la educación y desarrollo de la región San Martín.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de la calidad percibida por los estudiantes respecto al servicio educativo en las escuelas de educación superior pedagógica pública (EESP) de la región San Martín en el año 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de la calidad percibida por los estudiantes respecto al servicio educativo en la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública Generalísimo José de San Martín en el año 2021?
- ¿Cuál es el nivel de la calidad percibida por los estudiantes respecto al servicio educativo en la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública Tarapoto en el año 2021?
- ¿Cuáles son diferencias o similitudes respecto a las dimensiones de la calidad del servicio en las escuelas de educación superior pedagógica pública (EESP) de la región San Martín en el año 2021?

1.3 Justificación del tema de la investigación

El objetivo de la investigación fue identificar la percepción del estudiante respecto a la calidad del servicio educativo en las escuelas de educación superior pedagógica pública (EESP) de la región San Martín en el año 2021. Para ello, se realizó un análisis de la percepción de los estudiantes en las dos escuelas que existen en la región San Martín, la EESP Tarapoto y la EESP Generalísimo José de San Martín, a través de la aplicación de instrumentos cuantitativos y cualitativos. A partir de ello, se realizó una comparación de los resultados de ambas instituciones para analizar la percepción de los estudiantes respecto a la calidad del servicio que se les brinda y proponer ideas de mejora.

A nivel social, esta investigación es relevante porque estudia la percepción del estudiante que ha recibido los servicios educativos en un contexto atípico como lo es la pandemia del COVID-19. En este contexto, se evidencia la transición de las tradicionales

clases presenciales al ritmo de trabajo remoto mediante clases en línea. Se incide, por tanto, en la forma en que se puede percibir el desempeño docente y la percepción del entorno institucional. De igual modo, se contribuye con la reflexión de los docentes sobre su labor educativa para potenciar el logro de competencias de los estudiantes.

A nivel teórico, es importante porque contribuye con el fortalecimiento de los aspectos conceptuales de la percepción de la calidad educativa del estudiante de las escuelas de educación superior pedagógica de la región San Martín en la actual coyuntura. Así también, se identifica y analiza los factores que impactan en el desarrollo del estudiante, además de la propuesta de nuevas estrategias de gestión para la mejora del servicio educativo.

A nivel metodológico, se elaboró y aplicó un instrumento de percepción del estudiante de la EESP GJSM y de la EESP Tarapoto respecto de la calidad del servicio educativo. Este instrumento sentará las bases para futuras evaluaciones que se deseen realizar en la institución en pro de la mejora del servicio brindado a los estudiantes. Este es el fin último de los objetivos institucionales.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar el nivel de la calidad percibida por los estudiantes respecto al servicio educativo en las escuelas de educación superior pedagógica pública (EESP) de la región San Martín en el año 2021.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de la calidad percibida por los estudiantes respecto al servicio educativo en la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública Generalísimo José de San Martín en el año 2021.
- Determinar el nivel de la calidad percibida por los estudiantes respecto al servicio educativo en la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública Tarapoto en el año 2021.

- Comparar el nivel de la calidad percibida por los estudiantes respecto al servicio educativo en las escuelas de educación superior pedagógica pública (EESP) de la región San Martín en el año 2021.

Capítulo II: Marco teórico

2.1 Antecedentes del estudio

A continuación, se presenta una serie de investigaciones nacionales e internacionales que brindan una mirada panorámica al respecto de investigaciones que persiguen objetivos similares a los de la presente tesis.

2.1.1 Antecedentes nacionales

En primer lugar, Melendres (2019), en su tesis intitulada *Expectativas y percepción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - Filial Cajamarca*, tuvo por objetivo determinar la diferencia entre las expectativas y las percepciones de estudiantes de Administración y Negocios Internacionales de dicha universidad privada.

Esta investigación es definida como no experimental, transversal, mixta y descriptiva. A su vez, se indica que su muestra fue no probabilística y que la selección de los participantes fue por conveniencia. Para ello, se aplicó a 31 estudiantes de la carrera mencionada una encuesta basada en el instrumento SERVQUAL¹, así como se llevó a cabo entrevistas en profundidad a 12 estudiantes de la misma carrera.

Como parte del diseño del cuestionario, la investigadora otorga niveles bajo, medio y alto, tanto a las expectativas como a las percepciones. De igual modo, el cuestionario le permitió determinar cuáles eran las dimensiones del servicio que los estudiantes consideraban más importantes a fin de realizar un cálculo ponderado de la brecha entre percepciones y expectativas. Al realizar dicho cálculo, las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía lograron un nivel de calidad ponderado²

¹ Los diferentes autores y autoras que se incluyen en la sección de antecedentes hacen referencia a este instrumento de distintas maneras como metodología, modelo, técnica, instrumento, entre otros. Sin embargo, para propósitos de la presente investigación, se utilizó el término *instrumento*.

² Este cálculo final se obtiene al restar las expectativas a los puntajes ponderados de las percepciones.

negativo; la dimensión seguridad, de cero; y la dimensión tangibilidad, de 0.02. A nivel global del servicio, el nivel de calidad ponderado fue negativo (-0.06).

Lo anterior, sumado a los hallazgos a partir de las entrevistas en profundidad, permitió concluir a la investigadora que, en promedio, existe una brecha entre las expectativas de los estudiantes y sus percepciones respecto a diferentes aspectos vinculados con la calidad del servicio educativo que reciben.

En segundo lugar, siguiendo a Arias (2018), en su estudio denominado *El instrumento SERVQUAL para determinar el nivel de calidad de servicio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo - Cajamarca*, se propuso como finalidad determinar en qué grado el instrumento SERVQUAL se puede adaptar para medir la calidad de servicio de la escuela de posgrado de esta universidad privada. Para ello, la autora utilizó el modelo de brechas de calidad del servicio que indica que dicha brecha se determina por la diferencia que existe entre las expectativas y las percepciones de los clientes sobre un servicio; en este caso, el servicio educativo.

La investigación fue cuantitativa, no experimental y descriptiva. El tipo de muestreo utilizado fue por conglomerado. En una primera etapa de la investigación, se verificó la validez y confiabilidad del instrumento SERVQUAL a partir de la técnica de juicio de expertos, en la que se utilizó el coeficiente de concordancia W de Kendall y del coeficiente Alpha de Cronbach. Una vez obtenidos los resultados de dichos coeficientes, se determinó que la encuesta debía ser ajustada para poder ser aplicada a los estudiantes y medir la calidad del servicio educativo.

Producto de la sistematización y análisis de la información, la investigadora determinó que la brecha para cada una de las dimensiones estudiadas era negativa. El puntaje más cercano a 0 lo obtuvo la dimensión seguridad con -0.27; y el más alto, la dimensión capacidad de respuesta con -0.54, aun cuando esta dimensión es muy importante para los estudiantes. Lo anterior se repite tanto al analizar por separado los servicios de maestría y de doctorado.

Por todo lo anterior, la investigadora llegó a la conclusión de que el instrumento de la metodología SERVQUAL se adaptó para responder consistentemente a los objetivos planteados en su tesis. A partir de la aplicación de dicho instrumento, se

evidenció que el servicio que brinda la escuela de posgrado de la universidad en cuestión no está cubriendo las expectativas que tienen sus estudiantes.

En tercer lugar, Flores (2017), en su trabajo llamado *Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay 2016*, se propuso identificar los factores que influyen en la calidad del servicio universitario. Con respecto a la metodología utilizada, el enfoque de esta tesis es cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal, así como un alcance descriptivo y causal. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta. Para ello, se aplicó dos cuestionarios devenidos del modelo SERVQUAL, uno que recoge las expectativas y otro que recoge las percepciones del servicio.

Los resultados arrojaron que el 26.99% de los estudiantes consideraron que el servicio universitario se encuentra en un nivel alto (expectativas superadas). Asimismo, el 30.81% posicionó a los servicios en un nivel moderado (expectativas satisfechas) y el 42.21% indicó que estos se encuentran en un nivel bajo (expectativas insatisfechas). La investigación concluyó que existe una brecha negativa entre expectativas y percepciones. Esta brecha, según el autor, se calculó realizando una resta entre los resultados obtenidos en las percepciones menos los obtenidos en expectativas. El resultado de dicha operación es el Índice de Calidad en el Servicio. Los factores más críticos identificados son los correspondientes a las dimensiones de proyección de seguridad (-22.16) y elementos tangibles (-22.02).

En cuarto lugar, Eyzaguirre (2016), en su investigación nombrada *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015*, buscó relacionar y explicar las expectativas que inicialmente tuvieron los estudiantes al comienzo del año académico con el nivel de satisfacción percibido al finalizar el mismo respecto del servicio académico brindado por una universidad privada en Tacna. Con este objetivo, se planteó una investigación con un diseño descriptivo explicativo-correlacional. En cuanto al recojo de información, la técnica escogida fue la encuesta. Esta se realizó utilizando dos cuestionarios que fueron aplicados en dos

momentos, uno por cada una de las variables identificadas³. Los datos sobre expectativas fueron recogidos al inicio del año académico; mientras que los referidos a la satisfacción, al culminar el año. Como parte del análisis de la información, se utilizó la prueba de Chi-cuadrado para medir la relación entre dichas variables.

Los resultados de la investigación concluyeron que los estudiantes presentan un nivel moderado⁴ respecto a las expectativas que tienen del servicio académico de la universidad, con especial énfasis en la gestión universitaria y la actividad académica. De igual manera, se indicó que el nivel de satisfacción es moderado⁵, sobre todo en las actividades de enseñanza y organización académica. Este primer análisis condujo a que el investigador pueda determinar la relación entre las variables estudiadas e identifique inicialmente una relación directa y muy significativa entre la expectativa inicial y la satisfacción final del servicio académico recibido según la prueba del Chí-cuadrado (189.094). De esta forma, se comprobó que dicha relación es intensa y que el impacto del comportamiento de las dimensiones de la expectativa en la satisfacción es heterogéneo. Esta influencia se debió más a la actividad administrativa, bienestar estudiantil y prácticas preprofesionales.

Por último, Vergiú (2021), en su investigación intitulada *Satisfacción de calidad de servicio en los estudiantes de las facultades de ingeniería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Una mirada a través del modelo SERVQUAL*, tuvo por finalidad determinar el índice de calidad de servicio (ICS) educativo que ofrecen las carreras profesionales universitarias de ingenierías de una universidad pública. Por un lado, el autor sustentó teóricamente el concepto de calidad del servicio que resumió como “cubrir las necesidades y los requerimientos de los consumidores y la manera de cómo estos servicios prestados alcanzan o superan sus expectativas” (Vergiú, 2021, p. 5). Por otro lado, partiendo de su metodología, optó por utilizar el instrumento SERVQUAL adaptándolo únicamente a cuatro dimensiones de la calidad del servicio: (a) fiabilidad,

³ Las dimensiones identificadas para la variable expectativa fueron las siguientes: (a) gestión universitaria, (b) actividad académica, (c) actividad administrativa, (d) bienestar estudiantil y (e) práctica preprofesional. En cuanto a las dimensiones de la variable satisfacción, estas fueron las siguientes: (a) actividad de enseñanza, (b) organización académica, (c) vida universitaria, (d) infraestructura y (e) servicios universitarios.

⁴ Los niveles de expectativa que definió el autor fueron *alta, moderada y baja*.

⁵ Los niveles de satisfacción que definió el autor fueron *alta, moderada y baja*

(b) capacidad de respuesta, (c) elementos tangibles y (d) empatía. Para efectos de dicha investigación, se tradujeron como (a) proceso de enseñanza, (b) gestión del bienestar estudiantil, (c) gestión de la infraestructura y (d) habilidades blandas respectivamente.

Mediante este instrumento, el autor logró recoger, mediante la escala de Likert, la valoración que brindan los estudiantes de las carreras de ingenierías respecto de sus expectativas y percepciones sobre los ítems indicados en el párrafo anterior. A esta escala, se le asignaron valores del 1 (muy mala) al 5 (muy buena). Además, señaló que para el procesamiento y análisis de la información se utilizó estadística descriptiva (moda, mediana y media), así como gráficos de tendencias de las dimensiones con la utilización de softwares como MS Access, Microsoft Excel e IBM SPSS.

Los resultados de la investigación indicaron que existe una amplia brecha entre las percepciones y las expectativas de los estudiantes con respecto al servicio educativo que ofrece la universidad para dichas carreras. El ICS fue mayor a -0.40 en todos de los ítems que analizó el cuestionario, con excepción de aquel sobre las habilidades blandas, que fue de -0.15.

Al analizar cada una de las facultades de ingeniera, se observó que la que tiene la brecha más alta en el ICS global es la Facultad de Química e Ingeniería Química, con un -2.54; mientras que la Facultad de Ingeniería Electrónica y Eléctrica y la de Geológica, Minas, Metalurgia y Geografía obtuvieron -1.40 y -1.56 respectivamente.

La conclusión a la que llega el autor, a partir de dichos resultados, es que las necesidades de los estudiantes de ingeniería de la universidad no están siendo satisfechas por el servicio que ofrece esta casa de estudios.

2.1.2 Antecedentes extranjeros

Por un lado, Goumairi et al. (2020), en su estudio denominado *Application of the SERVQUAL Model for the Evaluation of the Service Quality in Moroccan Higher Education: Public Engineering School as a Case Study*, utilizaron el modelo SERVQUAL para evaluar la calidad de una escuela pública de ingeniería en Marruecos, con el objetivo de reconocer los elementos fundamentales para mejorar la calidad del servicio y tener un marco para la toma de decisiones.

En lo que concierne a la metodología, se realizó la recolección de información mediante encuestas aplicadas a una muestra de estudiantes de ingeniería, cuyas respuestas fueron analizadas según los planteamientos del instrumento SERVQUAL con el fin de establecer el cálculo entre las variables anteriormente mencionadas.

De esta manera, el estudio concluyó que el instrumento elegido permitió evidenciar que existe una disparidad considerable entre lo que esperan los estudiantes del servicio de formación inicial docente frente a lo que efectivamente reciben. Así, la mayor brecha identificada se presenta en la dimensión de tangibles (-2.0275); en cambio, la brecha más baja corresponde a la dimensión de fidelidad (-1.54). Ambos resultados constituyen oportunidades para la escuela de educación superior a medida que se generen ajustes que garanticen una mejora en la calidad del servicio educativo. Parte de estos ajustes se corresponden, principalmente, con el cuerpo docente, recursos, equipos disponibles y calidad de la enseñanza.

Los autores señalaron, además, que factores tales como la comunicación entre estudiantes y profesores, la mejora de aspectos como la infraestructura y la capacitación del personal para asegurar su actualización pueden contribuir a cerrar la brecha identificada.

Por otro lado, de acuerdo con Saliba y Gorenc (2018), en su trabajo nombrado *Measuring Higher Education Services Using the SERVQUAL Model*, el instrumento SERVQUAL sirvió para evaluar la calidad de la educación en las instituciones de educación superior en Malasia. Para ello, se utilizaron las variables expectativas y percepción de calidad de igual modo que con el estudio anteriormente presentado.

En lo que respecta al aspecto metodológico, los autores elaboraron una encuesta tomando en consideración el instrumento SERVQUAL, el cual incluyó en las dimensiones de calidad del servicio, tales como *confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad*. Estas encuestas incluyeron una escala de Likert, con un rango de 1-5, en el cual 1 es el nivel correspondiente a *totalmente en desacuerdo* y 5 a *totalmente de acuerdo*. El análisis de los datos se realizó siguiendo las indicaciones del instrumento SERVQUAL para realizar el cálculo de la brecha entre las variables.

Los hallazgos evidenciaron que existe una diferencia marcada entre las expectativas de los estudiantes por un lado y la realidad de la calidad de la educación que

perciben por otro. Respecto a los rangos más altos y bajos sobre la expectativa, se ubicaron las dimensiones *capacidad de respuesta* y *tangibilidad* respectivamente. Para el caso de la variable percepción, la dimensión de *confiabilidad* se ubica en el rango más alto, mientras que la dimensión *empatía* en el nivel más bajo. De igual modo, afirmaron que los resultados obtenidos en la dimensión *empatía* significan que las y los estudiantes precisan de una atención más próxima o cercana por parte de las autoridades.

De igual manera, el trabajo de Arroyave y Hurtado-Cardona (2019), llamado *Calidad del servicio educativo en una institución de educación superior-IES privada de la ciudad de Pereira*, mostró la utilización del instrumento SERVQUAL para medir la brecha entre la expectativa y la percepción de estudiantes de pregrado de la Facultad de Ciencias Administrativas respecto del servicio educativo que brinda una institución de educación superior (IES), en este caso, la ubicada en la ciudad de Pereira en Colombia.

Para el desarrollo de la investigación, los autores optaron por dividir en dos grupos a los informantes. Así, las expectativas del servicio educativo fueron recogidas consultando a los estudiantes de primer año; mientras que las percepciones del servicio fueron recogidas a través de los estudiantes de último año.

Los dos cuestionarios aplicados estuvieron conformados por 22 ítems cada uno. Para su medición, se utilizó una escala de Likert de siete puntos, cuyas categorías extremas fueron desde *nada esencial* hasta *absolutamente esencial* para el caso de las expectativas, y *totalmente de acuerdo* hasta *totalmente en desacuerdo* para las percepciones del servicio educativo.

Los resultados fueron sistematizados y procesados con base en cada una de las cinco dimensiones que aborda el instrumento SERVQUAL. En un primer momento, se realizó el cálculo para cada dimensión, restando los resultados promedios de las percepciones con los resultados promedios de las expectativas. Así, se llegó a la conclusión de que en todos ellos existe una brecha negativa. Sin embargo, los autores realizaron, sobre dichos cálculos, una ponderación para cada dimensión; toda vez que, de acuerdo con la normativa del país, no todas tienen la misma importancia al momento de examinar la calidad del servicio.

Una vez realizado el cálculo con los valores ponderados, se determinó que el indicador del nivel de calidad de servicio es de -11.47⁶, lo que evidencia claramente que el servicio no satisface las expectativas de los estudiantes. Para profundizar más en los resultados, los autores ubicaron a las diferentes dimensiones usando sus resultados ponderados en un plano cartesiano de cuatro cuadrantes (tiempo perdido, disgustos menores, fortalezas y oportunidades de mejora) sobre el que se traza un umbral de satisfacción.

La conclusión a la que llegaron es que, aun cuando existe una brecha entre la expectativa y la percepción, existen dimensiones que se reconocen como fortalezas del servicio y que, además, se ubican por encima del umbral de satisfacción (garantía, respuesta, empatía y tangibles). Sin embargo, se encuentran muy cerca del límite inferior; por lo cual, la IES tiene que desplegar medidas que permitan sostener sus buenas prácticas y atender sus problemas para cubrir las expectativas de los estudiantes.

Asimismo, Da Silva y Trezza (2011), en su investigación llamada *Educación Superior en administración y percepción de la calidad del servicio: una aplicación de la escala SERVQUAL*, realizaron un estudio en una institución de educación superior privada de la ciudad de Barranquilla, Colombia, específicamente en la carrera de administración. De igual forma que en los estudios revisados hasta el momento, se utilizó el instrumento SERVQUAL para conocer si existe una relación equitativa entre las expectativas y la percepción de la calidad de educación que reciben.

Para lograr dicho objetivo, se recogió información mediante encuestas aplicadas a una muestra de 83 estudiantes de la carrera de administración (51% hombres y 49% mujeres). De este total de personas encuestadas, se formaron dos grupos: el primero, con 49 estudiantes de pregrado, fue identificado como el más exigente en comparación del segundo, con 34 estudiantes de pregrado. Al momento de la formulación de los ítems relacionados con la calidad del servicio, se utilizaron las dimensiones de *tangibilidad, confiabilidad, prontitud, seguridad y empatía*. Las respuestas se formularon mediante

⁶ El valor para dicho indicador antes de realizar la ponderación fue de -0.57.

una escala de Likert en un rango de 1-5, en donde 1 representa *mucho más bajo de lo esperado* y 5 representa *mucho más alto de lo esperado*.

En el caso del primer grupo, la variable que se encuentra por debajo o muy por debajo de las expectativas fue *crear interés*, con un 59.20%, relacionada con la dimensión *empatía*. Por otro lado, aquella variable por encima o muy por encima de las expectativas fue *buena apariencia*, con 22.50%, la cual estuvo relacionada con la dimensión de *tangibles*. Refiriendo al caso del segundo grupo, aquella variable por debajo o muy por debajo de las expectativas fue *laboratorio de informática*, con 23.50%, ubicada en la dimensión *tangibles*. Asimismo, la variable *confianza* estuvo por encima o muy encima de las expectativas con 88,40%, situada en la dimensión de *seguridad*.

En general, dicha investigación concluyó que en todos los casos se muestra una congruencia entre las expectativas y la calidad de enseñanza ofrecida. Sin embargo, un 14.5% de la muestra señaló que se frustraron sus expectativas por el servicio que recibieron. Por ello, abrieron la posibilidad de mejorar la oferta del servicio educativo en aspectos específicos, como son (a) la creación de interés, (b) las facilidades físicas, (c) la mejora del laboratorio de informática y (d) el interés en ayudar.

Para finalizar, el trabajo de investigación de Duque y Chaparro (2012), denominado *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama*, tomó de referencia el modelo SERVQUAL. En efecto, se utilizó específicamente una variante llamada SERVPERF, en donde la percepción es el único factor determinante en la evaluación de calidad, a diferencia del SERVQUAL, en donde las expectativas también desempeñan un rol importante.

En este estudio cuantitativo elaborado, se aplicó una encuesta a un total de 229 estudiantes de diversas carreras de la UPTC. Posteriormente, se analizó las respuestas registradas mediante el software IBM SPSS. Asimismo, se estableció una escala de Likert en el rango de 1-5, donde 1 corresponde a *totalmente en desacuerdo* y 5 a *totalmente de acuerdo*. Es necesario recalcar que los autores resumen la metodología en dos etapas: la estructuración, que implicó la elaboración del cuestionario, y la comprobación, que buscó comprobar la fiabilidad y validez de la propuesta.

Sobre los resultados obtenidos, se halló que los profesores (sus conocimientos, actitudes y habilidades) son un factor importante, que se relaciona directamente con la

percepción de la calidad de la educación de las y los estudiantes. Finalmente, los autores identificaron que las personas participantes del estudio tienden a valorar en mayor medida aquellos componentes que les son más cercanos. Esto se relaciona con que los estudiantes esperan que se les brinde una atención personalizada y rápida, que muestre que la institución tiene un interés en ellas y ellos.

2.2 Bases teóricas

La percepción de la calidad del servicio brindado al alumno de un centro de educación es asunto de interés público. En ese sentido, este estudio es pertinente. Se trata de cautelar que el servicio que brinda el Estado sea de calidad. Por ello, se revisa la variable de calidad del servicio.

2.2.1 Servicio público

Definición. Se entiende por servicio “cualquier actuación que una parte puede ofrecer a la otra, esencialmente intangible, sin transmisión de propiedad. Su prestación puede ir o no ligada a productos físicos” (Ropa, 2014, p. 68).

Asimismo, se entiende como servicio público a toda actividad susceptible de ser explotada económicamente, respecto de la cual el Gobierno cuenta con la facultad discrecional de conceder o no su explotación en el mercado (Lazarte, 2001). Por su parte, González (1997) consideraba lo siguiente:

[...] los servicios públicos no son otra cosa que la satisfacción por el Estado, en forma directa o indirecta, de aquellas necesidades que paulatinamente van adquiriendo el carácter de imprescindibles para el funcionamiento ordenado de la colectividad, y que por tal razón no pueden dejarse en su continuidad, regularidad y eficacia a la prestación arbitraria de los particulares, y bajo la égida de su propio interés pecuniario. (Citado por Lazarte, 2001, p. 77)

Importancia. Siguiendo a Reyna y Ventura (2008), los servicios públicos desempeñan una función estructural y son elementos distintivos de la organización socioeconómica. Además, tienen una importancia similar a la de los sistemas monetarios y crediticios. Los sistemas existentes de organización de la producción y de radicación de la población serían inconcebibles si no existieran servicios públicos eficaces a escala masiva. En ese sentido, presentaron algunas de las principales características de los servicios públicos según la doctrina y el ordenamiento jurídico que los rige:

- Son actividades en las cuales no siempre existe competencia, y normalmente se encuentran sujetas a una regulación gubernamental en pro de la protección del interés público.
- Algunos servicios públicos pueden funcionar de modo más eficaz como monopolios (como el agua y desagüe). Sin embargo, esto hace que la contribución de los monopolios de servicios públicos al bienestar general sea, en muchos casos, compelsida mediante regulaciones más que voluntarias.
- La regulación de estos servicios proviene del interés público por sus actividades, y se traduce principalmente en control de tarifas y servicios.
- Debe funcionar de manera permanente, es decir, de manera regular y continua para que pueda satisfacer las necesidades de las comunidades por sobre los intereses de quienes los prestan.
- A menudo hay conflicto entre el interés público y privado en lo que respecta a los servicios públicos. Esto se debe a la diferencia entre el objetivo principal de las empresas privadas (maximización de sus utilidades) y el interés público (servicio adecuado al precio más bajo posible).
- La prestación del servicio público no debe perseguir principalmente fines de lucro. Se antepone el interés de la comunidad a los fines del beneficio económico de personas, organismos o entidades públicas o privadas que los proporcionan.
- Su prestación puede ser hecha tanto por un organismo público como por particulares, pero su bajo la autorización, control, vigilancia y fiscalización del Estado, con estricto apego al ordenamiento jurídico pertinente.

Tipos de servicio público. En doctrina, Reyna y Ventura (2008) plantearon que existen diferentes tipos de criterios para clasificar los servicios públicos:

Esenciales y no esenciales. Son aquellos que, de no prestarse, pondrían en peligro la existencia misma del Estado: seguridad, educación, salud. Por otra parte, acerca de los no esenciales, a pesar de satisfacer necesidades de interés general, su existencia o no prestación no pondrían en peligro la existencia del Estado. Estos se identifican por exclusión de los esenciales.

Permanentes y Esporádicos. Por un lado, los permanentes son los prestados de manera regular y continua para la satisfacción de necesidades de interés general. Por otro lado, los esporádicos tienen un funcionamiento o prestación de carácter eventual o circunstancial para satisfacer una necesidad colectiva transitoria.

Naturaleza de los servicios. Estos se clasifican en servicios administrativos y servicios públicos industriales y comerciales. Estos últimos específicamente se refieren a las actividades de comercio, bien sea de servicios para atender necesidades de interés general o aquellos con fines lucrativos, pero no a satisfacer necesidades colectivas.

Servicios Públicos obligatorios y optativos. Los primeros son señalados como tales en la Constitución y las leyes, y son indispensables para la vida del Estado. En cuanto a los optativos, el orden jurídico los deja a la potestad discrecional de la autoridad administrativa competente.

Forma de prestación de servicio. Por un lado, en cuanto a los directos y por concesionarios u otros medios legales, su prestación es asumida directamente por el Estado (estatales, regionales, municipales, entes descentralizados). Por otro lado, respecto a por concesionarios, estos no los asume directamente el Estado; es decir, prestan a través de concesionarios.

Servicio educativo. En el caso de las escuelas, el servicio educativo busca satisfacer la necesidad lo siguiente:

Formación y educación de valores, aptitudes, habilidades profesionales o habilidades para el servicio, preparar las generaciones y preservar el conocimiento, llevar a la humanidad hacia un crecimiento y un ascenso constante y hacer fuertes a las sociedades en conocimientos tecnológicos, técnicos y científicos, capaces de impulsar su crecimiento. (Cruz, 1997, citado por Ropa, 2014, p. 68)

El Instituto Vasco de Estadística (s.f.) definió a los servicios educativos y formativos como “todas aquellas actividades características del sector educativo que persiguen el objetivo de mejorar los conocimientos y aptitudes de las personas” (párr. 1).

El 2018 en el Perú, se incorporó el Modelo de Servicio Educativo para las Escuelas de Educación Superior Pedagógica, cuyo objetivo es garantizar la prestación de un servicio formativo de calidad en las EESP públicas para la formación de profesionales con las competencias pedagógicas que se requieren (Ministerio de Educación [MINEDU], 2018). El modelo plantea que el servicio educativo brindado por las EESP promueva el desarrollo personal y la identidad profesional de los docentes, así como el desarrollo de competencias para la investigación aplicada e innovación pedagógica para las prácticas pedagógicas, orientadas a resolver problemas en contextos reales sobre los aprendizajes formales de los estudiantes (MINEDU, 2018).

2.2.2 Calidad del servicio

Definición. Calidad es un concepto empleado en distintos sectores productivos, con igual diversidad de acepciones. Para este efecto, se empleará la definición que se considerará más concreta, que es la planteada por Cuatrecasas (2012), quien indicó que la calidad es “el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario” (citado en Lizarzaburu, 2016, pp. 36-37).

Calidad educativa. La calidad educativa es un concepto asociado de una manera muy estrecha con la satisfacción del estudiante y el servicio educativo que se brinda. Así, el MINEDU (2018) definió a la calidad educativa de la siguiente manera:

[...] la capacidad de la Educación Superior para adecuarse a las demandas del entorno y, a la vez, trabajar en una previsión de necesidades futuras, tomando en cuenta el entorno laboral, social, cultural y personal de los beneficiarios de manera inclusiva, asequible y accesible. Valora los resultados que alcanza la institución con el aprendizaje de los estudiantes y en el reconocimiento de estos por parte de su medio social, laboral y cultural. (p. 9)

Tal como lo define el MINEDU (2018) y en consonancia con lo indicado por Rodríguez (2010), la calidad educativa es un concepto complejo. Se trata de un concepto multidimensional y contextual. Es decir, más allá de los índices de matrícula, retención y aprovechamiento académico (éstos últimos, la mayor parte de las veces, determinados a partir de indicadores primordialmente cognitivos), debe entenderse el carácter multideterminado y dinámico de la calidad (Rodríguez, 2010).

En ese sentido, de acuerdo con el EFA Global Monitoring Report (2005), son cuatro las dimensiones básicas implicadas en la calidad. Estas remiten a (a) las características de los aprendices (entre las que figuran las condiciones de salud y motivación), (b) los procesos educativos (entre los que se presentan la formación y competencia de los educadores y la didáctica), (c) los contenidos (en referencia al currículo) y (d) los sistemas mismos (en referencia a la asignación equitativa de recursos y a sus prácticas de administración). La forma en que estas dimensiones interactúan con dinámicas económicas, sociales, políticas y culturales más amplias también debe formar parte de la ecuación mediante la que se pondera la calidad educativa (Rodríguez, 2010).

Por su parte, Arata y Rodríguez-Ponce (2009) aportan a este debate indicando lo siguiente:

La calidad en la Educación Superior es un concepto de constantes cambios, de múltiples dimensiones y niveles, que vincula los elementos contextuales de un proyecto educacional y sus objetivos, con los logros reales a nivel institucional o de programas (consistencia interna), teniendo en consideración los estándares

propios del sistema en que opera la institución (consistencia externa). (Citados en Pedraja-Rejas et al., 2012, p. 17).

Medición de la calidad. Siguiendo a Parasuraman et al. (1988), la calidad percibida del servicio es la diferencia que existe entre las expectativas del consumidor y la percepción del servicio. El instrumento SERVQUAL, diseñado por los autores, presenta afirmaciones que permiten valorar las expectativas y percepciones del servicio agrupadas en cinco dimensiones:

- **Tangibilidad:** Incluye las instalaciones físicas, equipos y el aspecto del personal.
- **Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa.
- **Capacidad de respuesta:** Es la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápidamente el servicio.
- **Seguridad:** Abarca el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.
- **Empatía:** Consiste en el cuidado y la atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes.

Si bien el instrumento presenta 22 ítems, este puede ser adaptado o complementado según la necesidad de la investigación.

2.2.3 Formación inicial docente

Por su parte, con relación a la formación inicial docente, el MINEDU (2015) expuso lo siguiente:

La formación inicial docente tiene por finalidad formar a los futuros docentes con las competencias para asumir la formación de sus futuros estudiantes con actitud autónoma y responsable, para que éstos puedan desempeñar un rol activo en la sociedad, en sus sistemas democráticos y ante las nuevas exigencias sociales, científicas y tecnológicas que plantean el cambio a la educación.

En el sistema educativo peruano, la formación inicial de los docentes se imparte en las instituciones de educación superior pedagógica, públicas y privadas, que dependen del Ministerio de Educación y las Facultades de Educación de las universidades nacionales y particulares. (párr. 1 y 2)

De igual modo, Ávalos y Matus (2010) señalaron que:

La formación docente inicial se entiende como el conjunto de procesos académicos (enseñanza, aprendizaje e investigación) insertos en soportes institucionales [...]. En términos muy generales, la formación inicial docente tiene como objetivo específico preparar para la enseñanza, esto significa preparar para el diseño y manejo de contextos de aprendizaje, en función del desarrollo personal, social y el aprendizaje específico de los futuros alumnos, como también aprender y reaprender, personal y colectivamente, a lo largo del ejercicio docente. (p. 25)

Resulta evidente que la formación en pedagogía requiere de mejoras sustantivas que permitan adecuarse a las nuevas tendencias, además de una mejor dotación de recursos a partir de una revaloración de la importancia de la formación docente para el desarrollo de la educación básica del país. Similar preocupación existe en Chile y Argentina por mejorar la calidad de la formación docente y consolidar a las instituciones encargadas de esta formación (Pedraja-Rejas et al., 2012). Este debate sobre la formación inicial docente cobra cada vez más relevancia en distintos contextos globales, pues de manera creciente es cuestionada por distintos actores, locales y globales, que la colocan al centro del debate educativo contemporáneo (Sánchez, 2013).

2.3 Definición de términos básicos

- ***Escuela de educación superior (EES)***

Las escuelas de educación superior (EES) son instituciones educativas de la segunda etapa del sistema educativo nacional, que forman personas especializadas en los campos de la docencia, la ciencia y la tecnología, con énfasis en una formación aplicada, según la Ley de institutos y escuelas de educación superior y de la carrera pública de sus docentes (Ley 30512, 2016).

- ***Escuela de educación superior pedagógica (EESP)***

Las EES vinculadas a la pedagogía se denominan escuelas de educación superior pedagógica (EESP), que son centros especializados en la formación inicial docente. Forman, con base en la investigación y práctica pedagógica, a los futuros profesores para la educación básica y coadyuvan a su desarrollo profesional en la formación continua. Asimismo, brindan programas de formación pedagógica que responden a las políticas y demandas educativas del país (Ley 30512, 2016).

- ***Expectativas***

Son las esperanzas que los clientes tienen con el producto o servicio. Este elemento puede depender de las prácticas de mercadotecnia de la empresa o del simple pensamiento del cliente (Muguira, s.f.).

- ***Percepciones***

Es el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización (Vargas, 1994).

- ***Gestión orientada a resultados al servicio del ciudadano***

Se refiere a la administración pública enfocada en comprender las necesidades de los ciudadanos para lograr su mayor satisfacción, garantizando sus derechos al menor costo posible (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

- ***Modelo educativo***

De acuerdo con lo señalado por Guzmán y Ruiz (2015; citado en Nobario, 2018), el modelo educativo es una representación abstracta y conceptual de la realidad educativa de un contexto social, válido en un determinado período, que permite analizar, describir, explicar, diseñar y simular los procesos educativos. En ese sentido, el modelo educativo

debe evaluar todo el sistema; de acuerdo con su eficacia, este puede ser replicado y desarrollado en otros ambientes similares (Nobario, 2018).

La importancia del modelo educativo consiste en establecer los lineamientos académicos y de gestión institucional para la escuela pedagógica. Así, según lo establecido en el artículo 80.2 del reglamento de la Ley de institutos y escuelas de educación superior y de la carrera pública de sus docentes (Decreto Supremo N.º 010-2017-MINEDU, 2017), se precisa las características que tiene el modelo educativo para las EESP. Es necesario señalar que el modelo cuenta con componentes pedagógicos y de gestión institucional de acuerdo con las disposiciones establecidas por el MINEDU (2018).

2.4 Hipótesis de investigación

De acuerdo con la naturaleza de la presente investigación, no se establece hipótesis.

Capítulo III: Metodología

3.1 Diseño y alcance de la investigación

3.1.1 Diseño

El presente estudio es una investigación descriptiva comparativa no experimental de corte transversal, con enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), pues combina ambos enfoques para la medición de las variables.

$$\begin{array}{ccccccc}
 M_1 & & O_1 & & & & O_2 \\
 & & & & & = & \\
 M_2 & & O_2 & & & \neq &
 \end{array}$$

Donde:

- M_1 y M_2 representan a las muestras.
- O_1 y O_2 representan a las observaciones recolectadas en cada una de las muestras. Estas observaciones pueden ser iguales (=) o diferentes (\neq).

La investigación no manipula la variable ni registra su medición a lo largo del tiempo. En ese sentido, la presente tesis es una investigación de diseño no experimental y de corte transversal.

3.1.2 Alcance

El alcance del estudio se constriñe a las EESP de la región San Martín al 2021, específicamente al servicio de formación inicial docente. Este es uno de los tres tipos de servicios que brindan según el modelo de servicio educativo para las escuelas de educación superior pedagógica (MINEDU, 2018).

3.2 Variable

3.2.1 Definición conceptual de la variable

Calidad percibida del servicio. La variable de estudio es la calidad percibida del servicio, que se compone de cinco dimensiones: (a) tangibilidad, (b) fiabilidad, (c) capacidad de respuesta, (d) seguridad y (e) empatía. La calidad percibida es la diferencia que existe entre las expectativas (lo esperado) y las percepciones (lo recibido) de los estudiantes respecto al servicio educativo (Parasuraman et al., 1988). En la Tabla 1, se muestra la definición de las dimensiones de la calidad percibida del servicio.

Tabla 1

Definición de dimensiones de la calidad percibida del servicio

Dimensión	Definición (Parasuraman et al., 1988)	Definición para el estudio
Tangibilidad	Instalaciones físicas, equipos y aspecto del personal	Instalaciones físicas, virtuales y equipamiento
Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa	Implementación del servicio de formación inicial docente de forma veraz y correcta
Capacidad de respuesta	Disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido servicio	Implementación y respuesta oportunas, y disposición de la EESP para ayudar a los estudiantes
Seguridad	Conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad	Competencias de los profesores y su capacidad para transmitir confianza y seguridad
Empatía	Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes	Atención individualizada y demostración de amabilidad y preocupación

Fuente: Elaboración propia.

3.2.2 Definición operacional de la variable

En la Tabla 2, se presenta la matriz de operacionalización de la variable.

Tabla 2*Matriz de operacionalización de la variable (1 de 2)*

Variable	Subvariables o dimensiones	Indicadores	Aspectos para evaluar	Fuente de datos	Técnica	Instrumento para el recojo de datos
Calidad percibida del servicio	Tangibilidad	Nivel de calidad percibida promedio del servicio con respecto a las instalaciones físicas, virtuales y equipamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Moderno equipamiento para la implementación del servicio de formación inicial docente • Instalaciones físicas visualmente atractivas • Personal bien vestido y con apariencia pulcra • Apariencia de las instalaciones físicas acorde con el servicio de formación inicial docente • Instalaciones virtuales amigables que facilitan aprendizaje • Cumplimiento de las actividades prometidas en el plazo establecido 	Estudiantes del servicio de formación inicial docente	Encuesta	Cuestionario a estudiantes
	Fiabilidad	Nivel de calidad percibida promedio del servicio con respecto a su implementación de forma veraz y correcta	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión ante los problemas de los estudiantes • Servicio de formación inicial docente confiable • Cumplimiento del servicio de formación inicial docente en el tiempo prometido 		Entrevista	Guía de entrevista a estudiantes
	Capacidad de respuesta	Nivel de calidad percibida promedio del servicio con respecto a su implementación y respuesta oportunas, y la disposición de la EESP para ayudar a los estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> • Precisión en el registro de información • Comunicación precisa de las actividades académicas • Rapidez en la atención por parte de los trabajadores • Disposición de los trabajadores para ayudar a los estudiantes • Disposición de los trabajadores para responder los requerimientos de los estudiantes con prontitud 			

Tabla 2*Matriz de operacionalización de la variable (2 de 2)*

Variable	Subvariables o dimensiones	Indicadores	Aspectos para evaluar	Fuente de datos	Técnica	Instrumento para el recojo de datos
	Seguridad	Nivel de calidad percibida promedio del servicio con respecto a las competencias de los profesores y su capacidad para transmitir confianza y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza en los conocimientos teóricos y prácticos de los profesores • Seguridad de los estudiantes con el trato de los profesores • Uso de estrategias para que los estudiantes aprendan a partir de la realidad del entorno • Amabilidad de los profesores • Apoyo de la EESP a los profesores • Capacidad de los profesores para el desarrollo de clases virtuales • Atención individualizada a los estudiantes por parte de la EESP 			
	Empatía	Nivel de calidad percibida promedio del servicio con respecto a la atención individualizada y demostración de amabilidad y preocupación.	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada a los estudiantes por parte de los profesores • Conocimiento de las necesidades de los estudiantes por parte de los trabajadores • Demostración de interés sincero por el estudiante • Horario de clases adecuado para todos los estudiantes • Consideración a los estudiantes en decisiones, actividades, proyectos, entre otros, por parte de la EESP 			

Fuente: Elaboración propia.

3.3 Limitaciones

Uno de los principales obstáculos presentados en la investigación es el mínimo sesgo en el recojo de datos con la encuesta. Esto se debió a algunos de los procesos pedagógicos que se realizan de manera no presencial atípica en cada EESPP por el Estado de Emergencia Nacional, declarado como consecuencia de la expansión del COVID-19. Este aspecto fue resuelto mediante la entrevista.

Los resultados de la investigación no cuentan con representatividad a nivel nacional y tienen validez únicamente para las EESP en las que se realiza el estudio: la EESP Generalísimo José de San Martín y la EESP Tarapoto.

3.4 Población y muestra

Se define la población como el conjunto de individuos de los que se quiere obtener una información. En el presente estudio, los actores que brindaron información durante la aplicación de instrumentos fueron los estudiantes del quinto al décimo ciclo del servicio de formación inicial docente, quienes disponen de más información sobre las dimensiones y aspectos del servicio debido al tiempo que llevan estudiando en la institución.

3.4.1 Cuestionario a estudiantes

Según el registro de matrícula de cada escuela superior, para el año de estudio, se encontraron matriculados en el quinto ciclo o en un ciclo superior 293 estudiantes en la EESPP Tarapoto y 232 estudiantes en la EESPP Generalísimo José de San Martín.

Cálculo de la muestra.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

n = Muestra

N = Población

Z = Nivel de confianza (95% => $Z=1.96$)

p = Proporción esperada (0.5)

q = (1- p) (0.5)

d = precisión deseada (5%)

En la Tabla 3 y Tabla 4, se presenta la población y muestra de estudiantes para la aplicación del cuestionario, desagregadas por ciclo y programa de estudio para la EESP Tarapoto y la EESP Generalísimo José de San Martín respectivamente.

Tabla 3

Población y muestra de estudiantes según ciclo y programa de estudios de la EESP Tarapoto

Ciclo	Educación Inicial		Educación Secundaria, Especialidad Matemática		Educación Secundaria, Especialidad Ciencias Sociales		Educación Secundaria, Especialidad Ciencia, Tecnología y Ambiente		Total	
	N	n	N	n	N	n	N	n	N	n
Ciclo V	29	17	27	15	-	-	-	-	56	32
Ciclo VI	35	20	-	-	-	-	13	7	48	27
Ciclo VII	67	38	17	10	23	13	-	-	107	61
Ciclo VIII	29	17	-	-	-	-	-	-	29	17
Ciclo IX	53	30	-	-	-	-	-	-	53	30
Ciclo X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	213	122	44	25	23	13	13	7	293	167

Fuente: Tomado de la "Base de datos," por la EESP Tarapoto, 2023.

Tabla 4

Población y muestra de estudiantes según ciclo y programa de estudios de la EESP Generalísimo José de San Martín

Ciclo	Educación Inicial		Educación Física		Idiomas, Especialidad Inglés		Total	
	N	n	N	n	N	n	N	n
Ciclo V	40	25	29	18	-	-	69	43
Ciclo VI	-	-	-	-	-	-	-	-
Ciclo VII	40	25	28	18	18	11	86	54
Ciclo VIII	-	-	-	-	-	-	-	-
Ciclo IX	38	24	24	15	15	9	77	48
Ciclo X	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	118	74	81	51	33	20	232	145

Fuente: Tomado de la "Base de datos," por la EESP Generalísimo José de San Martín, 2023.

Selección de la muestra. La muestra de estudiantes es probabilística, porque las unidades se seleccionaron al azar, lo cual permite efectuar inferencias a la población: son estudiantes del quinto al décimo ciclo del servicio de formación inicial docente de ambas escuelas. Las unidades de muestreo tienen una probabilidad conocida y distinta de cero de ser seleccionadas.

El proceso de selección de la muestra se realizó mediante el muestreo aleatorio simple. Por lo tanto, la probabilidad de seleccionar un informante se realiza de la siguiente forma:

$$\pi_i = \frac{n}{N}$$

Donde:

n = Muestra

N= Población

Es importante mencionar que para la selección aleatoria simple se definieron reemplazos de la muestra seleccionadas.

3.4.2 Entrevista a Estudiantes

La muestra de estudiantes para la entrevista es no probabilística. Se elegirá intencionalmente a tres estudiantes de cada escuela superior según el siguiente detalle:

EESP Tarapoto.

- Un estudiante de Educación Inicial
- Un estudiante de Educación Secundaria, Especialidad Matemática
- Un estudiante Educación Secundaria, Especialidad Ciencias Sociales

EESP Generalísimo José de San Martín.

- Un estudiante de Educación Inicial
- Un estudiante de Educación Física
- Un estudiante de Idiomas, Especialidad Inglés

3.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.5.1 Para el recojo de información

Se realizó en dos momentos. Primero se llevó a cabo la aplicación de los cuestionarios a los estudiantes de servicio de formación inicial docente de ambas escuelas y luego se recogió información mediante entrevistas individuales semiestructuradas a tres estudiantes de cada EESP. En la Tabla 5, se presentan los instrumentos para el recojo de información.

Tabla 5*Instrumentos para el recojo de información*

Variable	Subvariables o dimensiones	Técnica	Instrumento para el recojo de datos
Calidad percibida del servicio	Tangibilidad	Encuesta	Cuestionario a estudiantes
	Fiabilidad		
	Capacidad de respuesta	Entrevista	Guía de entrevista a estudiantes
	Seguridad		
	Empatía		

Fuente: Elaboración propia.

Cuestionario a estudiantes.

Ficha técnica:

- Nombre: Cuestionario a estudiantes
- Autores:
 - Parasuraman et al. (1988)
 - Duque y Chaparro (2012)
- Adaptación: Mendoza, Paredes y Retto
- Año: 2021
- Objetivo: Conocer el nivel de calidad percibida de los estudiantes respecto al servicio de formación inicial docente.
- Aplicación: Estudiantes del 5^{to} al 10^{mo} ciclo, de las EESP Generalísimo José de San Martín y Tarapoto de la región San Martín.
- Tiempo de aplicación: 25 minutos
- Total de ítems: 52

Descripción del cuestionario. El cuestionario a estudiantes consta de cinco dimensiones y 52 preguntas que evalúan las percepciones y expectativas para cada una de las cinco dimensiones de la calidad.

Guía de entrevista a estudiantes.

Ficha técnica:

- Nombre: Entrevista sobre la percepción de la calidad del servicio
- Autores: Mendoza, Paredes y Retto
- Año: 2021
- Objetivo: Profundizar en el análisis y conocer posibles causas del nivel de calidad percibida de los estudiantes respecto al servicio de formación inicial docente.
- Aplicación: Estudiantes de los ciclos del 5^{to} al 10^{mo} de las EESP Generalísimo José de San Martín y Tarapoto de la región San Martín.
- Tiempo de aplicación: 45 minutos

3.5.2 Validez y confiabilidad del instrumento

Cuestionario a estudiantes. El cuestionario fue validado mediante el Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad, del cual se obtuvo como resultado valores satisfactorios tanto a nivel de expectativas y percepciones como a nivel de las cinco dimensiones.

A continuación, en las Tablas 6, 7, 8 y 9, se exponen los resultados de la aplicación del Alfa de Cronbach.

Tabla 6*Niveles de confiabilidad del coeficiente de Alfa de Cronbach*

Coeficiente de Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad
Entre 0 y 0,53	Confiabilidad nula
Entre 0,54 y 0,59	Confiabilidad baja
Entre 0,60 y 0,65	Confiable
Entre 0,66 y 0,71	Muy confiable
Entre 0,72 y 0,99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7*Alfa de Cronbach - Expectativas*

Ítem	Media	Desviación estándar	Alfa - ítem	Alfa de Cronbach
1	6.4	1.31	0.94	0.89
2	5.98	1.49	0.94	0.89
3	5.61	1.7	0.94	0.89
4	6.07	1.42	0.94	0.89
5	6.36	1.35	0.94	0.89
6	6.24	1.33	0.94	0.89
7	6.23	1.36	0.94	0.89
8	6.37	1.22	0.94	0.89
9	6.25	1.32	0.94	0.89
10	6.31	1.3	0.94	0.89
11	6.26	1.34	0.94	0.89
12	5.15	2.22	0.95	0.89
13	5.43	2.07	0.95	0.89
14	5.04	2.07	0.95	0.89
15	5.84	1.52	0.94	0.89
16	6.36	1.21	0.94	0.89
17	6.53	1.15	0.94	0.89
18	6.44	1.2	0.94	0.89
19	6.42	1.26	0.94	0.89
20	6.46	1.15	0.94	0.89
21	4.98	2.24	0.95	0.89
22	5.04	2.22	0.95	0.89
23	6	1.85	0.94	0.89
24	6.13	1.78	0.94	0.89
25	5.79	2.1	0.95	0.89
26	5.87	1.95	0.94	0.89

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8*Alfa de Cronbach - Perspectivas*

Ítem	Media	Desviación estándar	Alfa - ítem	Alfa de Cronbach
1	5.22	1.72	0.93	0.89
2	4.81	1.79	0.93	0.89
3	5.37	1.71	0.93	0.89
4	5.24	1.66	0.93	0.89
5	5.21	1.74	0.93	0.89
6	5.09	1.62	0.93	0.89
7	5.08	1.8	0.93	0.89
8	5.92	1.41	0.92	0.89
9	5.8	1.53	0.93	0.89
10	5.75	1.48	0.92	0.89
11	5.82	1.52	0.93	0.89
12	4.47	2.01	0.93	0.89
13	4.62	2.13	0.93	0.89
14	4.64	2.08	0.93	0.89
15	6.04	1.32	0.92	0.89
16	5.89	1.37	0.92	0.89
17	5.97	1.33	0.92	0.89
18	5.94	1.34	0.92	0.89
19	5.94	1.32	0.92	0.89
20	5.8	1.43	0.92	0.89
21	4.62	2.09	0.93	0.89
22	4.55	2.08	0.93	0.89
23	4.61	2.08	0.93	0.89
24	5.05	2.08	0.93	0.89
25	5.15	2.06	0.93	0.89
26	5.14	1.9	0.93	0.89

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9*Alfa de Cronbach por dimensión*

Dimensión	Alfa de Cronbach	
	Expectativas	Percepciones
Tangibilidad	0.92	0.90
Fiabilidad	0.95	0.92
Capacidad de respuesta	0.62	0.65
Seguridad	0.95	0.96
Empatía	0.81	0.79

Fuente: Elaboración propia.

Resultados. Analizando los ítems de expectativas y percepciones, se obtuvo un valor de 0.89 (excelente confiabilidad) para ambos, lo que significa una consistencia interna alta. Por otro lado, el análisis de confiabilidad a nivel de dimensiones arrojó valores satisfactorios (mayores que 0.6), lo que confirma una adecuada consistencia interna de la prueba, por lo que se concluye que el instrumento es válido.

Guía de entrevista a estudiantes. La validación de la guía de entrevista se realizó mediante juicio de expertos, quienes evaluaron que las preguntas planteadas en el instrumento permitan recoger la información relacionada con la matriz de operacionalización de la variable de estudio y, consecuentemente, con los objetivos de la investigación. En la Tabla 10, se muestran las valoraciones consideradas por los jueces para cada ítem.

Tabla 10

Escala de valoración

Código	Valor
1	Muy deficiente
2	Deficiente
3	Aceptable
4	Bueno
5	Excelente

Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, los criterios de la validación de contenido de instrumentos cuantitativos son los siguientes: (a) claridad, (b) actualidad, (c) suficiencia, (d) intencionalidad, (e) consistencia y (f) coherencia. Para llevar a cabo la validación de los instrumentos, se contó con expertos con amplia experiencia en temas vinculados con el objeto de investigación: (a) Fernando Silva Abanto, doctor en Gobierno y Política Pública; (b) Manuel Santos Montoro, magíster en Ciencia Política y Gobierno con mención en Políticas Públicas y Gestión Pública; y (c) Sixto Lazón Pereira, maestro en Ciencias con mención en Docencia Superior e Investigación Educativa.

Como resultado del juicio de expertos, se dio por validada la *Guía de entrevista a estudiantes* al obtener las dos más altas valoraciones (*bueno* y *excelente*) en criterios de validación. Asimismo, se obtuvieron las mismas valoraciones al consolidar la apreciación global del instrumento para cada uno de los profesionales consultados. En la Tabla 11, se expone la valoración del instrumento según los criterios de validación, en tanto que en la Tabla 12, se muestra la valoración global del instrumento.

Tabla 11

Valoración del instrumento según criterios de validación

Criterio de validación	Valoración
Claridad	Bueno
Actualidad	Bueno
Suficiencia	Bueno
Intencionalidad	Bueno
Consistencia	Bueno
Coherencia	Excelente

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12

Valoración global del instrumento.

Experto	Valoración del instrumento
Mg. Sixto Lazón Pereira	Excelente
Mg. Fernando Silva Abanto	Excelente
Mg. Manuel Santos Montoro	Bueno

Fuente: Elaboración propia.

3.6 Procesamiento de la información

En la presente sección, se describen las diferentes acciones que se llevaron a cabo para procesar y sistematizar la información tanto cuantitativa como cualitativa, recolectada para la presente investigación.

3.6.1 *Procesamiento de información cuantitativa*

Para el análisis de la información cuantitativa, se siguieron tres fases: (a) la primera, que es preparatoria al análisis y corresponde a limpieza de la base de datos obtenida mediante el cuestionario aplicado; (b) la segunda, que corresponde a la definición del cálculo de variables; y (c) la tercera, que comprende el procesamiento de la base de datos y la generación de gráficos y tabulaciones.

A continuación, se describe este proceso de forma breve, a fin de que pueda ser replicado en otras investigaciones que usen el instrumento validado en esta investigación.

En primer lugar, la limpieza de los datos implicó la revisión general de las respuestas obtenidas en el cuestionario, a fin de generar la base de datos final. Además, se examinó las respuestas a las preguntas de *número de teléfono* y *correo*, con la finalidad de descartar aquellos números de teléfono con menos de nueve dígitos y/o correos electrónicos con dominios desconocidos. Esto permitió identificar posibles personas que participen del proceso de aplicación de entrevistas.

De igual manera, como parte de la limpieza de la base de datos, se realizó la recodificación de los ítems redactados en negativo, propuestos por Parasuraman et al. (1988)⁷. Así, se hizo el traslado de dichos ítems a positivo, esto debido a que sus puntajes (1 al 7) asociados a la escala de Likert (totalmente en desacuerdo/totalmente de acuerdo) son diferentes a los de ítems inicialmente redactados en positivo. De esa manera, se posibilitó que la base de datos sea consistente con su procesamiento.

En la Tabla 13, se muestra un ejemplo de dicho cambio en la redacción en los ítems:

⁷ Cabe precisar que los ítems propuestos por Parasuraman et al. (1988) fueron redactados en negativo, a fin de que se garantice la completa atención de los encuestados en el proceso de llenado.

Tabla 13*Reformulación de los ítems redactados en negativo a positivo para su procesamiento*

Ítems originales redactados en negativo	Reformulación a positivo
Expectativas - Capacidad de respuesta [Ítem 12: Los estudiantes no deberían esperar una atención rápida por parte de los trabajadores (directivos, docentes, administrativos, etc.) de las EESP.]	R_Expectativas - Capacidad de respuesta [Ítem 12: Los estudiantes deberían esperar una atención rápida por parte de los trabajadores (directivos, docentes, administrativos, etc.) de las EESP.]
Expectativas - Capacidad de respuesta [Ítem 13: Los trabajadores (directivos, docentes, administrativos, etc.) de las EESP no siempre tienen que estar dispuesto a ayudar a los estudiantes.]	R_Expectativas - Capacidad de respuesta [Ítem 13: Los trabajadores (directivos, docentes, administrativos, etc.) de las EESP siempre tienen que estar dispuesto a ayudar a los estudiantes.]
Expectativas - Capacidad de respuesta [Ítem 14: No hay problema si los trabajadores (directivos, docentes, administrativos, etc.) de las EESP están muy ocupados para responder los requerimientos de los estudiantes con prontitud.]	R_Expectativas - Capacidad de respuesta [Ítem 14: Hay un problema si los trabajadores (directivos, docentes, administrativos, etc.) de las EESP están muy ocupados para responder los requerimientos de los estudiantes con prontitud.]
Expectativas - Empatía [Ítem 21: Las EESP no deberían brindar una atención individualizada a los estudiantes.]	R_Expectativas - Empatía [Ítem 21: Las EESP deberían brindar una atención individualizada a los estudiantes.]
Expectativas - Empatía [Ítem 22: Los trabajadores (directivos, docentes, administrativos, etc.) de las EESP no deberían brindar atención individualizada a los estudiantes.]	R_Expectativas - Empatía [Ítem 22: Los trabajadores (directivos, docentes, administrativos, etc.) de las EESP deberían brindar atención individualizada a los estudiantes.]
Expectativas - Empatía [Ítem 23: Los trabajadores (directivos, docentes, administrativos, etc.) no deberían conocer las necesidades de los estudiantes.]	R_Expectativas - Empatía [Ítem 23: Los trabajadores (directivos, docentes, administrativos, etc.) deberían conocer las necesidades de los estudiantes.]
Expectativas - Empatía [Ítem 24: Las EESP no deberían mostrar un interés sincero por los estudiantes.]	R_Expectativas - Empatía [Ítem 24: Las EESP deberían mostrar un interés sincero por los estudiantes.]
Expectativas - Empatía [Ítem 25: Las EESP no deberían tener horarios de atención (clases, biblioteca, trámites, etc.) adecuados para todos los estudiantes.]	R_Expectativas - Empatía [Ítem 25: Las EESP deberían tener horarios de atención (clases, biblioteca, trámites, etc.) adecuados para todos los estudiantes.]

Fuente: Elaboración propia.

Una vez reformulados los ítems, se recodificaron las respuestas mediante el reordenamiento de las categorías de *totalmente en desacuerdo* y *totalmente de acuerdo*, vinculados a los puntajes de la escala de Likert, aplicada en dichos ítems, tal como se presenta en la Tabla 14.

Tabla 14

Comparativa de las categorías de la escala de Likert originales del instrumento y su versión reordenada, aplicada en la recodificación

Categorías de la escala Likert en el instrumento	Valor numérico en el instrumento	Valor numérico con recodificación	Categorías de la escala de Likert reordenadas
Totalmente en desacuerdo	1	7	Totalmente de acuerdo
	2	6	
	3	5	
	4	4	
	5	3	
	6	2	
Totalmente de acuerdo	7	1	Totalmente en desacuerdo

Fuente: Elaboración propia.

El ítem 25 se ilustra en la Tabla 15.

Tabla 15

Ejemplo del proceso de recodificación de los ítems redactados en negativo

	Original	Recodificado
Ítem 25	Las EESP no deberían tener horarios de atención (clases, biblioteca, trámites, etc.) adecuados para todos los estudiantes.	Las EESP deberían tener horarios de atención (clases, biblioteca, trámites, etc.) adecuados para todos los estudiantes.
Puntaje asociado a la escala Likert	1	7
Categoría de la escala de Likert vinculadas al puntaje	Totalmente en desacuerdo	Totalmente de acuerdo
Conclusión	El encuestado está “totalmente en desacuerdo” con que “Las EESP no deberían tener horarios de atención (clases, biblioteca, trámites, etc.) adecuados para todos los estudiantes.”	El encuestado está “totalmente de acuerdo” con que “Las EESP deberían tener horarios de atención (clases, biblioteca, trámites, etc.) adecuados para todos los estudiantes.”

Fuente: Elaboración propia.

Como segundo paso, se definió el cálculo de la brecha por cada enunciado (ítems) y por cada una de las dimensiones. Esto se realizó con base en dos fórmulas.

El cálculo por ítem se realizó con base en la siguiente fórmula:

$$CPS_{i,j} = Perc_{i,j} - Exp_{i,j}$$

Donde:

CPS: Calidad percibida del servicio

Exp_{i,j}: Nivel de expectativas en el enunciado (ítem) “i”, marcado por el encuestado “j”

Perc_{i,j}: Nivel de percepciones en el enunciado (ítem) “i”, marcado por el encuestado “j”

Mientras que el cálculo por cada dimensión se realizó bajo la siguiente fórmula:

$$CPS_d = E(Perc_d) - E(Exp_d)$$

CPS_d: Calidad percibida del servicio en la dimensión “d”

E(Exp_d): Nivel de expectativas promedio vinculadas a la dimensión “d”

E(Perc_d): Nivel de percepciones promedio vinculadas a la dimensión “d”

En general, para la presentación de resultados de esta tesis, se utilizó principalmente el promedio de cada una de las variables (expectativas, percepciones y calidad percibida del servicio). Estas se han complementado con otras medidas de tendencia central y dispersión, que se consideraron adecuados para los fines de este estudio.

Finalmente, con la base de datos limpia y las variables de interés calculadas, se procesó la base de datos resultante de la encuesta mediante el análisis de frecuencias relativas y absolutas con tabulaciones y gráficos. Estos últimos permiten identificar, de forma visual, la distribución de las variables y patrones. Para esta labor, se empleó el software estadístico IBM SPSS v.25, el cual se ha complementado con Ms Excel para la generación de visualizaciones de mejor calidad.

Entre los gráficos utilizados, se encuentran los de barras, histogramas, “cajas y bigotes”, y planos cartesianos. Estos se usaron de acuerdo con los criterios propuestos por Rendón-Macías et al. (2016).

3.6.2 Procesamiento de la información cualitativa

El procesamiento de la información cualitativa, recolectada a través de la aplicación de entrevistas semiestructuradas, sigue el mismo objetivo que el de la información cuantitativa: preparar la información para su correcto análisis.

En ese sentido, como primer paso, se procedió a realizar las transcripciones de las entrevistas realizadas. El proceso de transcripción fue cuidadoso para respetar la literalidad de las respuestas brindadas por los entrevistados, a fin de mantener el sentido de las respuestas que estos daban y evitar algún tipo de modificación sobre lo dicho por los encuestados.

El segundo paso consistió en definir la herramienta de análisis de la información. Para ello, se optó por el uso del software para análisis de información cualitativa ATLAS.ti. Este software ofrece una serie de herramientas que permiten explorar, organizar, comparar, entre otras actividades, los datos clave del conjunto de información cualitativa que se ha recolectado para la investigación (ATLAS.ti Qualitative Data Analysis, 2019).

En seguida, se preparó todo lo necesario para iniciar el proceso de sistematización de la información a través del software ATLAS.ti. Como primer paso, se estandarizó el nombre de los documentos de las transcripciones de las entrevistas, lo que permitió, ya en el proceso de análisis, generar reportes específicos para cada entrevista o para grupos de entrevistas; por ejemplo, las que realizaron para cada EESP o por cada programa educativo.

De esta manera, los documentos de las transcripciones se nombraron así: “EESP GJSM o Tarapoto_ Programa educativo_ ciclo_ nombre del entrevistado”; por ejemplo, “EESP GJSM_INGLÉS_VII_Gerson”.

El siguiente paso consistió en la creación del libro de códigos para poder realizar el paso básico y neurálgico del proceso de sistematización, que es la codificación de la

información recolectada en las entrevistas. La codificación es una estrategia que permite ordenar y clasificar la información que en las entrevistas aparece de forma desordenada utilizando palabras o frases cortas cargadas de significado o códigos que son asignados a una sección específica de la información (ATLAS.ti Qualitative Data Analysis, 2019).

En el caso particular de la presente investigación, se optó por crear los códigos a partir de la matriz de consistencia del estudio. Tal como se ha explicado, en la investigación, se utilizan cinco grandes dimensiones sobre las que se indaga acerca de las expectativas y satisfacción que tienen los estudiantes respecto de estas.

De acuerdo con lo mencionado, se formaron cinco grupos de códigos: (a) capacidad de respuesta, (b) empatía, (c) fiabilidad, (d) seguridad y (e) tangibilidad. Como se sabe, cada una de estas dimensiones tiene indicadores específicos ya definidos. Estos indicadores pasaron a ser los códigos dentro de cada grupo que se utilizó para el proceso de codificación.

Así el libro de códigos definido para este proceso de sistematización se muestra en la Tabla 16.

Tabla 16*Libro de códigos para el procesamiento de información cualitativa (1 de 2)*

Grupo de códigos	Definición	Código	Definición operacional
Tangibilidad	Las instalaciones físicas, virtuales y equipamiento	I1 - Tangibilidad ⁸	Moderno equipamiento para la implementación del servicio de formación inicial docente
		I2 - Tangibilidad	Instalaciones físicas visualmente atractivas
		I3 - Tangibilidad	Personal bien vestido y con apariencia pulcra
		I4 - Tangibilidad	Apariencia de las instalaciones físicas acorde con el servicio de formación inicial docente
		I5 - Tangibilidad	Instalaciones virtuales amigables que facilitan el aprendizaje.
Fiabilidad	Implementación del servicio de formación inicial docente de forma veraz y correcta	I6 - Fiabilidad	Cumplimiento de las actividades prometidas en el plazo establecido
		I7 - Fiabilidad	Comprensión ante los problemas de los estudiantes
		I8 - Fiabilidad	Servicio de formación inicial docente confiable
		I9 - Fiabilidad	Cumplimiento del servicio de formación inicial docente en el tiempo prometido
		I10 - Fiabilidad	Precisión en el registro de la información.
Capacidad de respuesta	Implementación y respuesta oportunas, y la disposición de la EESP para ayudar a los estudiantes	I11 - Capacidad de respuesta	Comunicación precisa de las actividades académicas
		I12 - Capacidad de respuesta	Rapidez en la atención por parte de los trabajadores
		I13 - Capacidad de respuesta	Disposición de los trabajadores para ayudar a los estudiantes

⁸ Se optó por nombrar de esta manera a los códigos, debido a que no todos los indicadores para cada variable del estudio podían ser reducidos a una palabra clave o una frase corta. Por ende, para este proceso de codificación, fue vital una correcta definición de cada indicador. Para ayudar a evitar una posible confusión, se numeró correlativamente a los indicadores.

Tabla 16*Libro de códigos para el procesamiento de información cualitativa (2 de 2)*

Grupo de códigos	Definición	Código	Definición operacional
Seguridad	Las competencias de los profesores y su capacidad para transmitir confianza y seguridad	I14- capacidad de respuesta	Disposición de los trabajadores para responder los requerimientos de los estudiantes con prontitud
		I15- Seguridad	Confianza en los conocimientos teóricos y prácticos de los profesores
		I16- Seguridad	Seguridad de los estudiantes con el trato de los profesores
		I17- Seguridad	Uso de estrategias para que los estudiantes aprendan a partir de la realidad del entorno
		I18- Seguridad	Amabilidad de los profesores
		I19- Seguridad	Apoyo de la ESSP a los profesores
		I20- Seguridad	Capacidad de los profesores para el desarrollo de clases virtuales
		I21- Empatía	Atención individualizada a los estudiantes por parte de la EESP
		I22- Empatía	Atención individualizada a los estudiantes por parte de los profesores
		Empatía	Atención individualizada y demostración de amabilidad y preocupación
I24- Empatía	Demostración de interés sincero por el estudiante		
I25- Empatía	Horario de clases adecuado para todos los estudiantes		
I26- Empatía	Consideración a los estudiantes en decisiones, actividades, proyectos etc., por parte de la ESSP		

Fuente: Elaboración propia.

Estos fueron los principales códigos que se utilizaron para clasificar y organizar la información de las entrevistas. Sin embargo, esto no convirtió al proceso en uno cerrado, pues se tuvo la libertad, propia de la investigación cualitativa, para que durante el proceso de codificación se generaran nuevos códigos o “memos”⁹. Esto tuvo por finalidad que sirvieran para abordar aspectos que estén directamente vinculados con la atención a los objetivos de la investigación.

Este proceso de codificación posteriormente permitió facilitar el trabajo de análisis sobre los diferentes aspectos abordados en las entrevistas y generar conclusiones a partir de una comparación con los resultados cuantitativos. Es decir, las entrevistas permitieron ahondar en la percepción de los estudiantes al respecto de los diferentes aspectos vinculados con su escuela y formación pedagógica que se abordan en la presente investigación.

Una vez finalizada la codificación, se generaron reportes que agrupan aquellos documentos que correspondían al EESP Generalísimo San Martín y al EESP de Tarapoto. Es decir, se agrupan las citas según cada grupo de códigos, lo que permite observar qué otros códigos pudieron estar vinculados, así como las diversas anotaciones que se realizaron durante el proceso de codificación. Esto tuvo por finalidad trabajar con la información ya seleccionada durante el proceso de codificación para generar las principales conclusiones e interpretaciones a partir de lo indicado por los entrevistados y para la selección de aquellas citas textuales que mejor lo expresaban.

⁹ Los memos son una herramienta de ATLAS.ti, que permite al investigador generar anotaciones o apuntes, ya que funciona como un bloc de notas.

Capítulo IV: Desarrollo de la investigación

4.1 Características de la zona geográfica en estudio

Las instituciones estudiadas se ubican en el departamento de San Martín, el cual está ubicado en la región de selva nororiental del territorio peruano. Ocupa las zonas de selva alta y baja. El departamento tiene una extensión territorial de 51,253.31 km², que representan el 4% del territorio nacional (Gobierno Regional de San Martín, 2015).

El departamento de San Martín está dividido políticamente en 10 provincias y 77 distritos. Las instituciones en estudio se ubican en las ciudades capitales de las provincias de Moyobamba y San Martín. El ESPP Generalísimo José de San Martín se ubica en el distrito de Moyobamba, en la provincia del mismo nombre; en tanto que el ESPP Tarapoto, en el distrito de Tarapoto, en la provincia de San Martín.

La provincia de San Martín se localiza en la parte nororiental del departamento. La capital de la provincia, la ciudad de Tarapoto se encuentra ubicada a una altura de 333 ms.n.m., y cuenta con un clima mayormente cálido durante todo el año. En la provincia, el río Huallaga, que fluye del sureste al noreste, representa la cuenca hidrográfica principal y el eje del sistema hidrológico (Municipalidad Provincial de San Martín [MMPSM], 2018).

Moyobamba, ubicada a 860 ms.n.m., es la capital de la provincia que lleva el mismo nombre. Asimismo, es la capital del departamento de San Martín, ubicada en la zona norte de la región al lado derecho del río Mayo. La provincia de Moyobamba tiene una topografía propia de la zona de montaña o selva alta. El principal componente del sistema hidrológico de la provincia de Moyobamba lo constituye la cuenca alta del río Mayo, río que recorre la provincia en dirección norte este a sureste (Gobierno Regional de San Martín, 2015).

El departamento de San Martín tiene una población total, al 2017, de 813,381 habitantes. De estos, el 50,99% son hombres y el 49,01% son mujeres. Sin embargo, según RENIEC (2021), el departamento tiene una población total de 965,432 habitantes al 2020.

De acuerdo con los datos del último censo del 2017, la provincia más poblada del departamento es San Martín, con 215,847 habitantes que representan el 22% de la población total del departamento. La tercera provincia con más población es Moyobamba, con 147,931 habitantes que representan el 22% del total del departamento. De igual modo, ambas son las provincias con más densidad poblacional, solo después de la provincia de Rioja. La provincia de Moyobamba, con una división política de seis distritos, concentra su población en el distrito de Moyobamba, en el cual habitan 88,436 personas que representan el 60% de la población. Por otro lado, la provincia de San Martín está dividida políticamente en catorce distritos, concentra su población en el distrito de Tarapoto y alberga a 90,890 habitantes que representan el 42% de los pobladores de la provincia.

Respecto al asentamiento en zonas urbanas y rurales, San Martín es un departamento mayoritariamente urbano. El 68.1% de la población viven en zonas urbanas, aunque con una importante población que habita en zonas rurales (46.8%). De la misma forma, en la provincia de Moyobamba, la mayor parte vive en la zona urbana (70.4%) y una menor parte en zonas rurales (41.9%). La provincia de San Martín, en comparación con Moyobamba, tiene un mayor porcentaje de personas que viven en zonas urbanas, el 86.5% vive en esta área y solo el 15.5% en zonas rurales.

En cuanto a la población por grupos especiales de edad, en el departamento de San Martín, existe una distribución equitativa entre los grupos infantil (0 a 14 años), joven (15 a 29 años) y adulta joven (30 a 44 años), con una mucha menor población de adultos mayores (60 a más años). En la provincia de Moyobamba, el 31% de la población es del grupo infantil, el 25% es joven, el 35% adulta joven y el 9% adulto mayor. La estructura poblacional es similar en la provincia de San Martín, aunque con una menor proporción en los primeros grupos de edad. En San Martín, el 27% es de edad infantil, el 26% de edad joven, el 37 de edad adulta joven y el 10% adulta mayor.

En lo que respecta a la economía regional, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2022; citado por Banco Central de Reserva del Perú [BCRP], 2023), el Valor Agregado Bruto (VAB) del departamento de San Martín representó el 1.2% del agregado nacional. La producción económica se concentraba en el mismo año en las siguientes actividades económicas: (a) agricultura, ganadería, caza y silvicultura con una participación de 29.1%; (b) otros servicios con 24.3%; (c) comercio

con 10.4%; (d) administración pública y defensa con 10.4%; (e) manufactura con 9.4%, y (f) construcción con 7.1% (BCRP, 2023).

Los cultivos agrícolas que predominan en la región son (a) el arroz cáscara, (b) el café, (c) el cacao, (d) la palma aceitera y (e) el plátano (SINEACE, 2020).

El empleo en el departamento guarda relación con la dinámica económica. Al 2018, la población económicamente activa (PEA) ocupada del departamento se encuentra empleada en la rama de la agricultura y la pesca. El 50.1% trabaja en esta rama de actividad. Esta es la principal actividad productiva y la que emplea la mayor parte de la PEA ocupada de San Martín. La segunda rama de actividad que genera mayor empleo es el comercio. El 14% de la PEA ocupada trabaja en este sector. Otras actividades económicas que tienen menor relevancia en el empleo del departamento son (a) hoteles y restaurantes con un porcentaje de ocupación de 6.8%, (b) otros servicios con 5.9%, y (c) manufactura con 5.6%.

En la región, se evidencia la atención educativa en todos los niveles, prioritariamente en el nivel inicial (el 45.5% de las escuelas de educación básica regular del departamento), con 220 escuelas en la provincia de Moyobamba y 371 escuelas en la provincia de San Martín. Estas demandan la ampliación de los servicios educativos adecuados a los procesos formativos y con un mayor número de docentes fortalecidos (EESP Generalísimo José de San Martín, 2018).

En cuanto a los servicios de salud, existen programas de atención a la primera infancia (prácticas de crianza) y a estudiantes del nivel inicial y primario para la erradicación de la anemia y el control del niño sano (EDA, bucal y psicológico). Estos programas se encuentran vinculados a actividades educativas que la escuela desarrolla con la participación de los docentes de aula, y son aspectos que se deben considerar en la formación inicial docente.

Con relación a los servicios básicos de agua potable y desagüe, el servicio es deficiente, lo cual se evidencia con mayor incidencia en la zona rural. Estas condiciones no son favorables para el desarrollo de los aprendizajes. Se precisa que el servicio de energía eléctrica se extiende a la gran mayoría de la población. Respecto a la comunicación y conectividad, la mayoría de las provincias cuentan con servicios de telefonía móvil y televisión. De igual modo, el uso del internet se encuentra en proceso

de masificación con un programa de instalación de banda ancha. En consecuencia, la población cada vez tiene mayor acceso a la información. En este contexto, prolifera el inadecuado uso de las tecnologías. Un factor que se debe tener en consideración en la formación inicial docente corresponde a los procesos de capacitación continua de docentes, especialmente en lo referente a herramientas para el uso y manejo de las tecnologías de la información y comunicaciones (EESPP Tarapoto, 2022).

4.2 Características de las instituciones educativas de la región

En la región San Martín, la educación superior ofertada se divide en universitaria y no universitaria. En esta última al 2021, se encuentran (a) 31 centros de educación técnico-productiva (CETPRO), que equivalen al 50.8%; (b) 24 institutos de educación superior tecnológicas (IEST), que representan el 39.3%; (c) tres institutos de educación superior pedagógicas (IESP), que conforman el 4.9%; y (d) tres escuelas de educación superior pedagógicas¹⁰(EESP), que corresponden al 4.9% (MINEDU, 2023).

Con respecto al tipo de gestión de las instituciones educativas, en el caso de la educación superior tecnológica, la mayoría de estas forman parte del sector privado. Es decir, el 63% de CETPRO son particulares, así como el 67% de las IEST. Todo lo contrario sucede con las instituciones de educación superior pedagógica (escuelas e institutos), que son gestionadas directamente por el Ministerio de Educación a través de la Dirección de Gestión Pedagógica (DESP).

Para el Censo Educativo 2021, en la región de San Martín, la población estudiantil matriculada en instituciones de educación superior alcanzó un total de 15,822 estudiantes. De esta totalidad, (a) el 20.1% (3175) se encuentra en CETPRO, (b) el 79.9% (12647) está en institutos tecnológicos, y (c) el 11.8% (1862) restante estudia en instituciones de educación superior pedagógica. Es importante resaltar que, de estos últimos, el 49.5% de estudiantes están matriculados en las EESP de Tarapoto (415), y el 50.5% se encuentran inscritos en la EESP Generalísimo José de San Martín (424) de Moyobamba (MINEDU, 2023).

¹⁰ La EESP Lamas obtuvo la categoría de escuela en marzo del 2021.

4.2.1 Escuela de Educación Superior Pedagógico Generalísimo José de San Martín

La EESP Generalísimo José de San Martín, ubicada en la ciudad de Moyobamba, se creó mediante Decreto Supremo N°025-1952-ED, bajo el nombre de *Escuela Normal Rural Mixta de Moyobamba*. Posteriormente, mediante Resolución Ministerial N.° 0233-1981-ED, reabrió sus puertas e inició su funcionamiento con el nombre de *Escuela Normal Mixta Generalísimo José de San Martín*. Para finalizar, mediante Resolución Suprema N.° 038-1984-ED pasa a la categoría de instituto superior pedagógico (EESP Generalísimo José de San Martín, 2018). La oferta formativa de esta escuela se detalla en la Tabla 17.

Tabla 17

Oferta educativa de la EESP Generalísimo José de San Martín

N.°	Programa y/o carrera	Oferta de vacantes 2023
1	Programa de estudio de Educación Inicial	-
2	Carrera Profesional de Idiomas, especialidad Inglés	35
3	Carrera Profesional de Educación Física	40

Fuente: Tomado de “Historia. Escuela de Educación Superior Pedagógica Generalísimo José de San Martín,” por la EESP Generalísimo José de San Martín, 2021. <https://escuelageneralisimo.edu.pe/#>

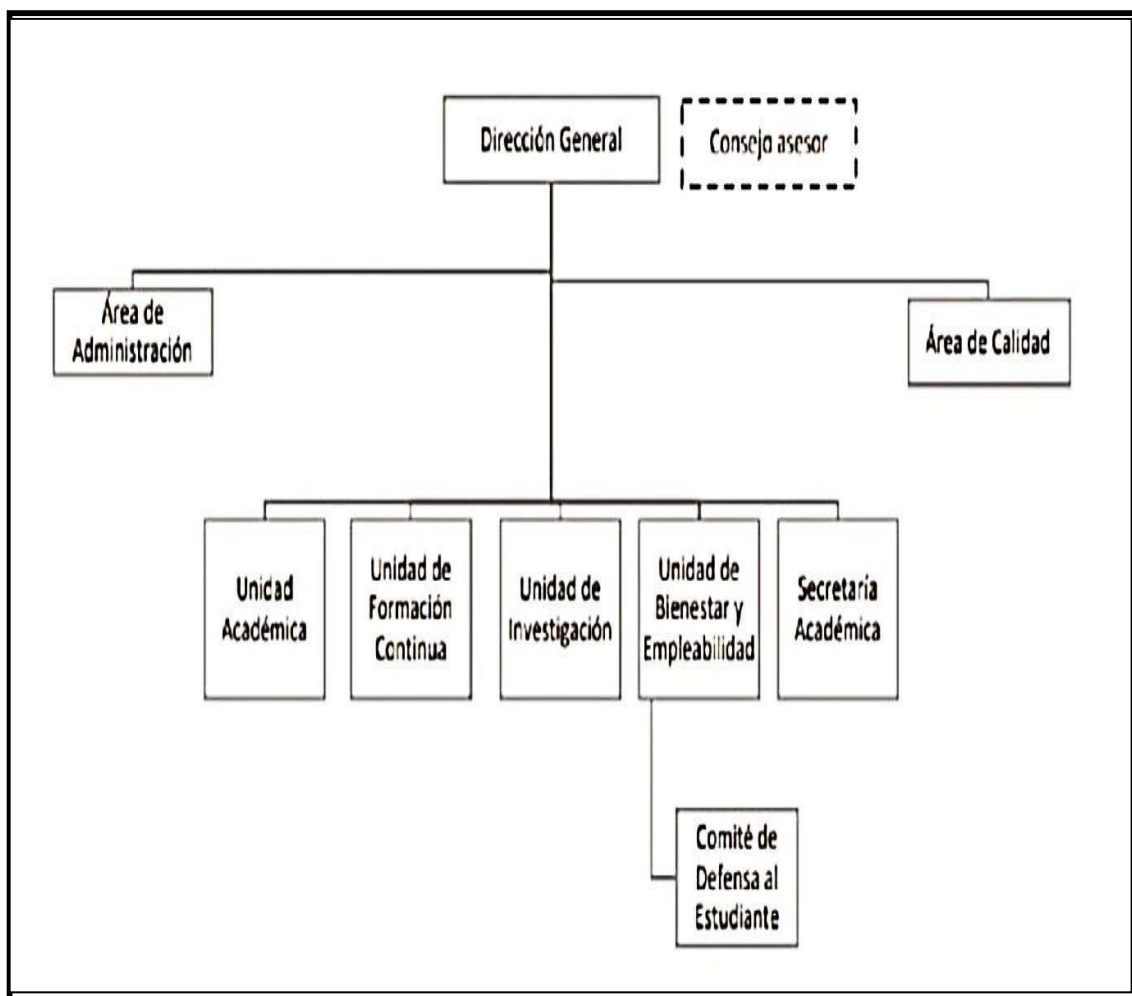
Todos sus programas y/o carreras tienen una duración de 10 ciclos académicos. Al 2021, la EESP Generalísimo José de San Martín cuenta con 424 estudiantes matriculados, de los cuales el 40.8% son hombres (173) y el 59.2% son mujeres (251). Hay que mencionar, además, que la EESP cuenta con 25 docentes en su plana, distribuidos en las 3 carreras ofertadas. Se debe agregar que cuenta con 12 secciones (MINEDU, 2023).

Con relación a la estructura orgánica de las EES, la Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes (Ley 30512, 2016) señaló que deben contar con lo siguiente: (a) Dirección General, (b) Consejo Asesor, (c) Unidad Académica, (d) Unidad de Investigación, (e) Unidad de Formación Continua, (f) Unidad de Bienestar y Empleabilidad, (g) Área de Administración, (h) Área de Calidad, y (i)

Secretaría Académica. Como respuesta a sus necesidades institucionales, la EESP Generalísimo José de San Martín presenta la estructura orgánica expuesta en la Figura 1.

Figura 1

Organigrama institucional de la EESP Generalísimo José de San Martín



Fuente: Tomado de “Historia. Escuela de Educación Superior Pedagógica Generalísimo José de San Martín,” por la EESP Generalísimo José de San Martín, 2021. <https://escuelageneralisimo.edu.pe/#>

Cabe precisar que, según la Ley 30512 (2016), en el caso de las EESP, la unidad académica debe contar con áreas que se encarguen de garantizar y dar seguimiento al desarrollo de práctica e investigación. Si bien la estructura orgánica de la EESP Generalísimo José de San Martín, mostrada en el organigrama institucional, no cuenta con dichas áreas, esto no significa necesariamente que las funciones no sean asumidas por la institución.

De la misma manera, resulta pertinente mencionar algunos de los instrumentos de gestión más importantes para la escuela, debido a que orientan su labor. Así, el Proyecto Educativo Institucional 2019 -2023 es aquella herramienta que dinamiza las acciones dentro de la escuela con base en un diagnóstico y planificación. De igual modo, establece objetivos que estén alineados a las políticas nacionales, regionales y locales (EESP Generalísimo José de San Martín, 2018).

Del diagnóstico tanto contextual (¿qué necesita la región?) como del diagnóstico institucional (¿qué problemas y oportunidades de mejora tiene la escuela?), la escuela construye su misión y visión. A continuación, se presenta la misión y visión de la escuela, las cuales condensan su espíritu y el de su comunidad educativa.

Misión de la EESP Generalísimo José de San Martín.

Somos una institución educativa, de la región San Martín, que brinda a los jóvenes con vocación docente una sólida formación continua, basada en el saber, saber ser y saber hacer; que garantiza la producción y utilización de conocimientos para la solución de problemas educativos y de la vida cotidiana, en interacción con su entorno sociocultural, político y ambiental, dentro de un marco de inclusión y respeto a la diversidad. (EESP Generalísimo José de San Martín, 2018)

Visión de la EESP Generalísimo José de San Martín.

Al 2023, ser una Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública, que en la región San Martín lidera la formación inicial y continua, en base a la práctica, investigación e innovación educativa, desarrolla competencias profesionales para aprender a aprender y aprender a convivir. (EESP Generalísimo José de San Martín, 2018)

En consonancia con dicha visión y misión según su PEI, la EESP Generalísimo José de San Martín se propone seis objetivos estratégicos destinados a asegurar una formación sólida de los estudiantes.

Para ello, reconocen la necesidad de la mejora continua de las capacidades de docentes, directivos y especialistas administrativos para fortalecer la cultura organizacional y el clima institucional de la escuela, orientados por una gestión por resultados, que toma como referencia el correcto diseño y ejecución de los diferentes procesos misionales y de soporte de la escuela. Adicionalmente, y no menos importante, procura la mejora continua de la infraestructura, equipamiento y tecnología (EESP Generalísimo José de San Martín, 2018).

Un segundo aspecto de vital importancia que se aborda en el PEI del EESP es su propuesta de gestión pedagógica, la cual se resume en la Tabla 18.

Tabla 18

Fundamentos y enfoques de la Propuesta de gestión pedagógica de la EESP Generalísimo José de San Martín

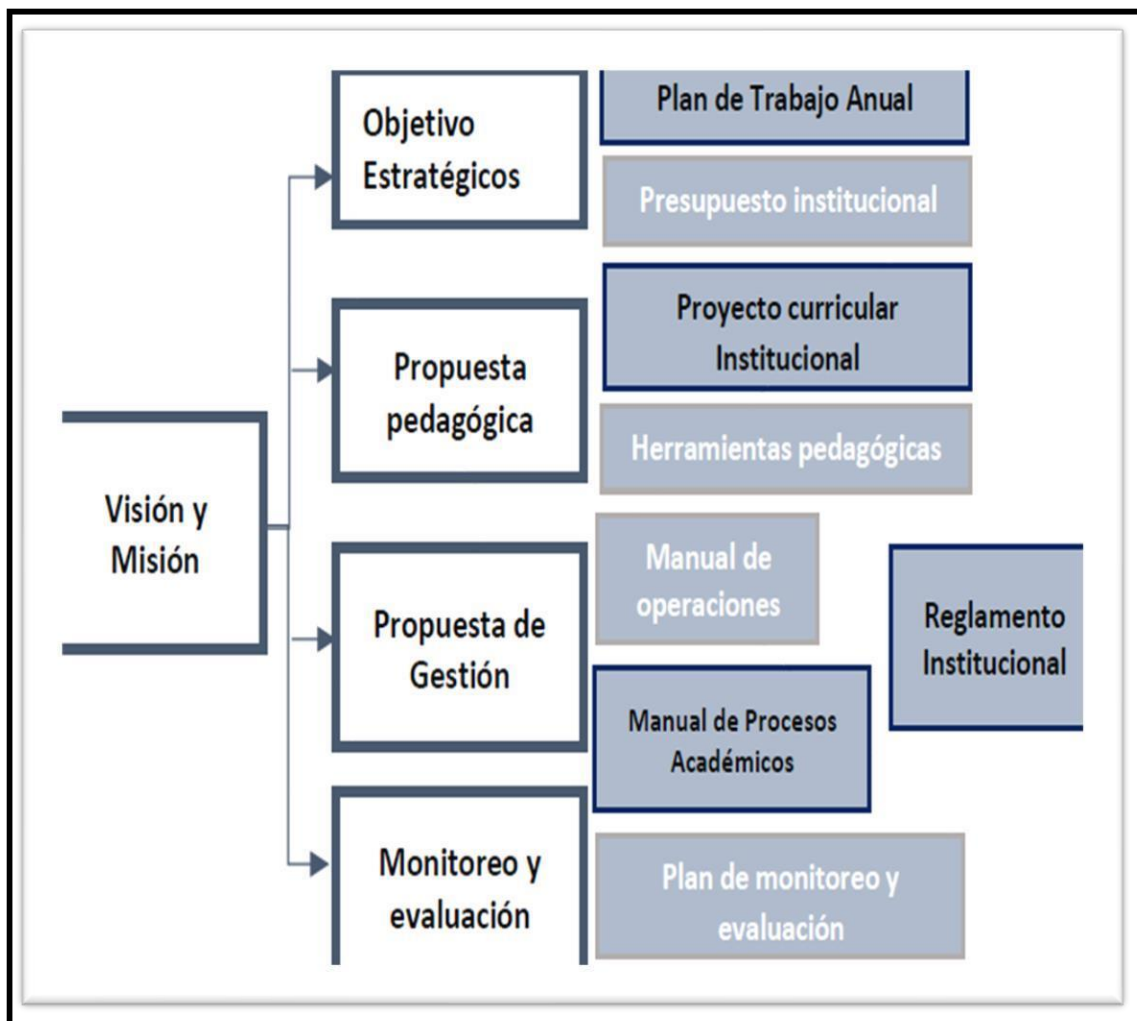
Fundamentos Epistemológicos	Fundamentos pedagógicos	Enfoques Transversales
<ul style="list-style-type: none"> • Pensamiento complejo • Interdisciplinariedad • Diálogo de saberes 	<ul style="list-style-type: none"> • Formación basada en competencias • Aprendizaje y enseñanza situada • Enfoque crítico reflexivo • Evaluación formativa • Investigación formativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque ambiental • Enfoque de derechos • Enfoque intercultural • Enfoque igualdad de género • Enfoque orientado al bien común • Enfoque búsqueda de la excelencia

Fuente: Tomado de “Historia. Escuela de Educación Superior Pedagógica Generalísimo José de San Martín,” por EESP Generalísimo José de San Martín, 2021. <https://escuelageneralisimo.edu.pe/#>

Por último, el PEI detalla un riguroso mecanismo de evaluación y monitoreo para el alcance de cada uno de los objetivos estratégicos y sus líneas de acción. Así, este documento precisa qué documentos de gestión son necesarios construir para atender cada uno de los aspectos que deben cumplir con la visión y misión de la escuela tal y como se observa en la Figura 2.

Figura 2

Documentos de gestión del EESP Generalísimo San Martín según su PEI



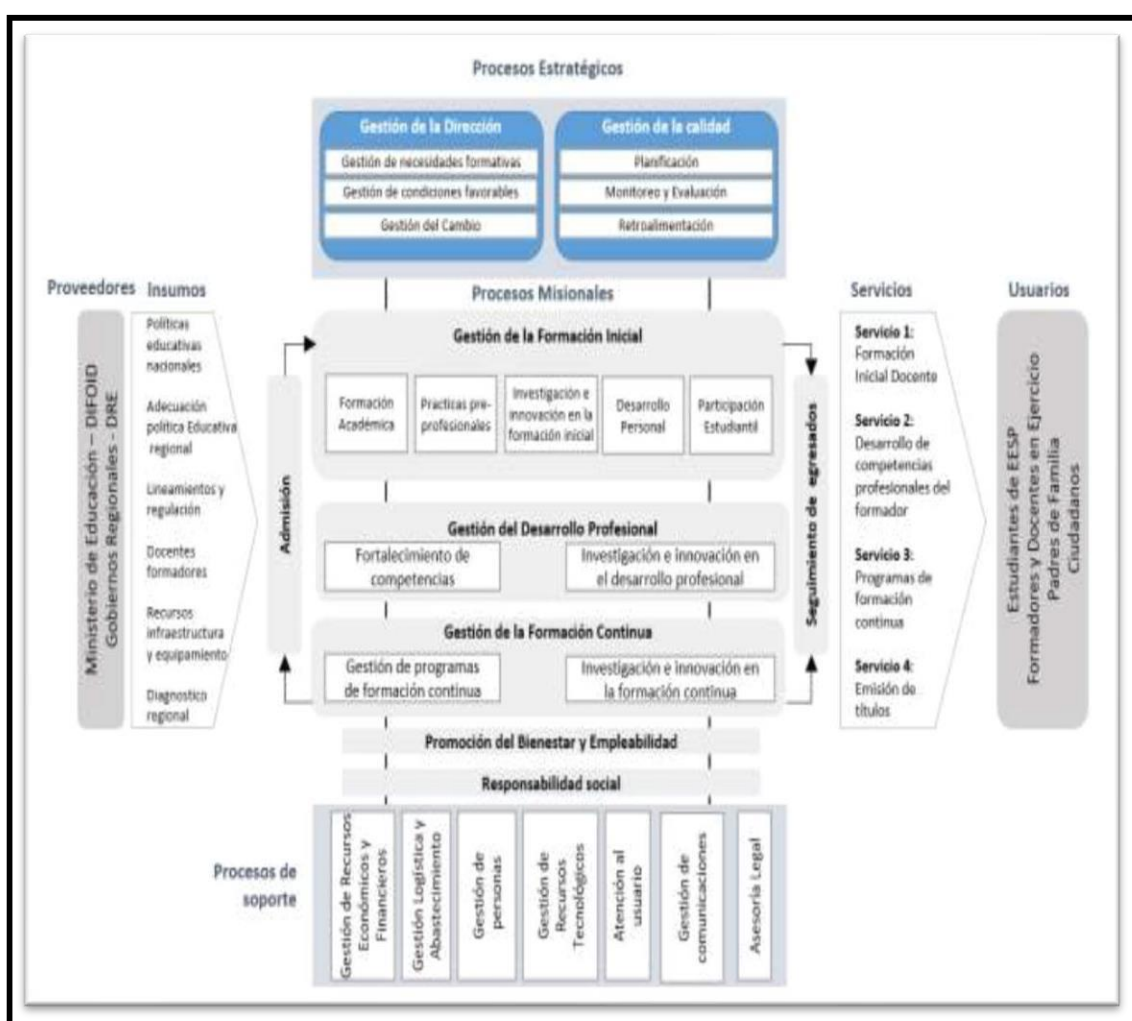
Fuente: Tomado de "Proyecto Educativo Institucional 2019-2023" por EESP Generalísimo José de San Martín, 2018. <https://escuelageneralisimo.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/pei2020.pdf>

Por último, como parte de esta caracterización de la gestión institucional de la escuela, es preciso mencionar, basados en su manual de procesos académicos, lo que se puede denominar una cadena de valor público de esta escuela. En ese sentido, el mapa de procesos de la EESP Generalísimo José de San Martín, de acuerdo con el ente rector en materia educativa (MINEDU), expone los siguientes procesos: (a) procesos estratégicos (gestión de la dirección y gestión de la calidad), (b) procesos misionales (gestión de la formación inicial, gestión del desarrollo profesional y gestión de la formación continua) y (c) procesos de soporte (gestión de recursos económicos y financieros, gestión logística y abastecimiento, gestión de personas, gestión de recursos tecnológicos, atención al usuario, gestión de comunicaciones y asesoría legal).

En consecuencia, la EESP puede brindar los siguientes servicios: (a) formación inicial docente, (b) desarrollo de competencias profesionales del formador, (c) programas de formación continua y (d) emisión de títulos que están dirigidos a los estudiantes de la EESP, formadores y docentes en ejercicio, padres de familia y ciudadanos. Este mapa se presenta en la Figura 3

Figura 3

Mapa de procesos de la EESP Generalísimo José de San Martín



Fuente: Tomado de “Manual de Procesos Académicos,” por la EESP Generalísimo José de San Martín, 2018a. <https://escuelageneralisimo.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/mpa2020.pdf>

Cabe precisar, además, que a la EESP Generalísimo José de San Martín se le otorgó el licenciamiento (que incluye al programa de estudio de Educación Inicial) por un periodo de cinco años renovables, mediante Resolución Ministerial N.º 245-2020-

MINEDU (2020). Durante el transcurso de su tercer año de licenciamiento, se encuentra próxima a revalidar el licenciamiento de sus condiciones básicas de calidad. Adicionalmente, para complementar la caracterización de la EESP, se brinda una descripción de la muestra de estudiantes que participaron de este estudio.

En primer lugar, los usuarios de los servicios educativos de la EESP Generalísimo José de San Martín que participaron de la encuesta se concentran en los rangos de edades que van de 18 a 21 años y de 22 a 24 años. Las frecuencias absolutas para cada rango son 70 y 37 estudiantes encuestados respectivamente. Juntas estas categorías representan el 73.79% de la muestra de estudiantes de esta institución.

A su vez, al cruzar el sexo de los estudiantes encuestados con su edad (conforme a los rangos de edad estadísticamente calculados), se puede observar que los grupos de hombres y mujeres se concentran principalmente en los rangos de edad de 22 a 25 años, seguido por el rango de 18 a 21 años, tal como se muestra en la Tabla 19.

Tabla 19

Tabla de contingencia de la edad agrupada en rangos estadísticamente calculados y sexo de los encuestados de la EESP Generalísimo José de San Martín

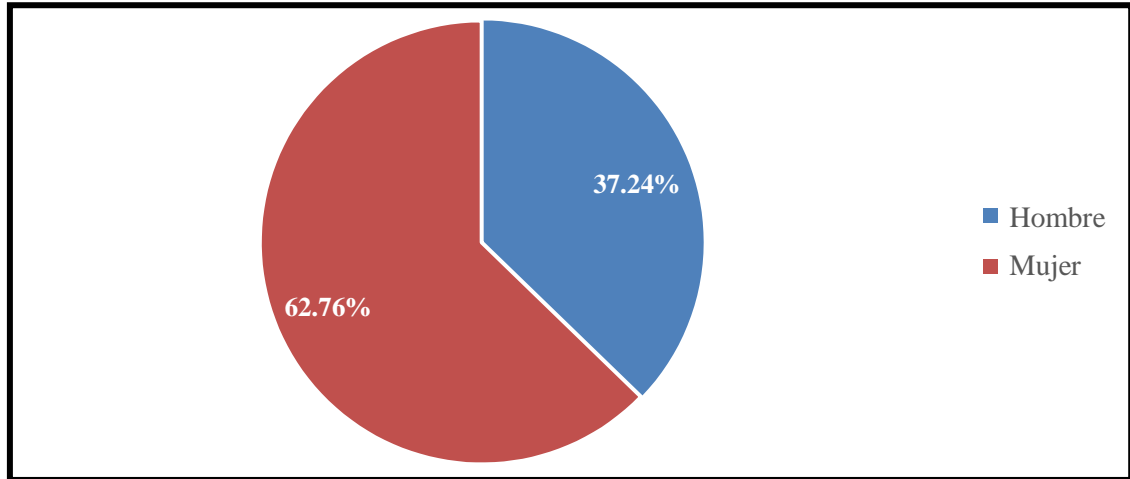
Rango de edades	Hombre (frecuencia absoluta 1/1)	Mujer (frecuencia absoluta 1/1)	Total de encuestados (frecuencia absoluta 1/1)	Total de encuestados (frecuencia relativa 1/100)
Entre 18 y 21 años	22	48	70	48.28%
Entre 22 y 24 años	14	23	37	25.52%
Entre 25 y 27 años	4	7	11	7.59%
Entre 28 y 31 años	6	6	12	8.28%
Entre 32 y 34 años	5	4	9	6.21%
Entre 35 y 37 años		1	1	0.69%
Entre 38 y 41 años	3	2	5	3.45%
Total general	54	91	145	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

En esa misma línea, se aprecia que el 62.76% de encuestados de esta EESP son mujeres, mientras que el 37.24% son varones, como se presenta en la Figura 4.

Figura 4

Gráfico de torta del sexo de los encuestados de la EESP Generalísimo José de San Martín (frecuencia relativa)

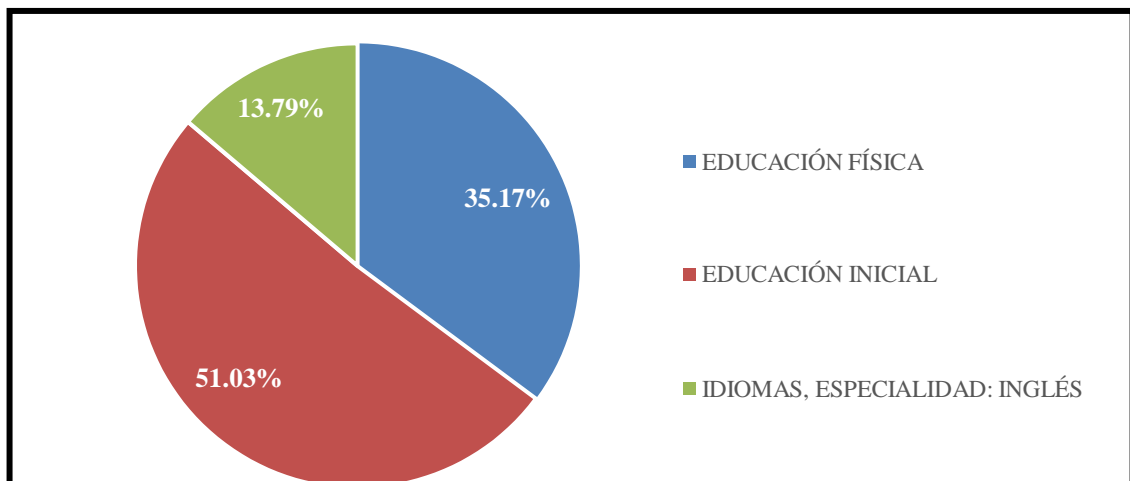


Fuente: Elaboración propia.

En adición, conforme al diseño de la muestra, las encuestadas y los encuestados se distribuyen de la siguiente forma: (a) según su programa de estudio, el 51.08% siguen la carrera de educación inicial; (b) el 35.17% siguen la carrera de educación física, y (c) el 13.79% siguen carrera de idiomas, con especialidad en Inglés, tal como se observa en la Figura 5.

Figura 5

Gráfico de torta de la carrera de estudio de los encuestados de la EESP Generalísimo José de San Martín (frecuencia relativa)



Fuente: Elaboración propia.

Es importante destacar que la variable ciclo de estudio no se analiza en esta sección por cuanto esta ha sido controlada en el proceso del diseño de la muestra y el detalle se encuentra en la sección correspondiente. Finalmente, es importante destacar que el 100% de los encuestados tienen por lengua materna el español.

4.2.2 Escuela de Educación Superior Pedagógico de Tarapoto

La EESP de Tarapoto atraviesa diferentes procesos de reestructuración en distintos momentos de su historia. Fue fundada en 1936 bajo el nombre de Escuela Normal Elemental (anexo al Colegio Estatal Juan Jiménez Pimental) y fue modificada en 1941, mediante Decreto Supremo N.º 953, como Escuela Rural Mixta de Tarapoto. Luego de varias reubicaciones y fusiones entre escuelas normales, según Decreto Supremo N.º 08-83-ED de 1991, y con Resolución Directoral USE M.^a 0413, se constituye al Instituto Superior Pedagógico Estatal de Tarapoto. En 2001, mediante Decreto Supremo N 023-2001-ED, entra en una nueva reestructuración orgánica, académica y de evaluación, cambiando su nombre a Instituto Superior Pedagógico Público Tarapoto. Por último, hacia el 2005, se convirtió en lo que hoy se conoce como la EESP de Tarapoto (EESP de Tarapoto, 2021). Respecto a su oferta educativa, la EESP de Tarapoto cuenta con la siguiente oferta educativa, presentada en la Tabla 20.

Tabla 20

Oferta educativa de la EESP de Tarapoto

N.º	Programa y/o carrera	Oferta de vacantes 2023
1	Programa de estudio de Educación Inicial	68
2	Educación Secundaria, Especialidad en Ciencia Tecnología y Ambiente	30
3	Educación Secundaria, Especialidad en Ciencias Sociales	33
4	Educación Secundaria, Especialidad en Matemática	32

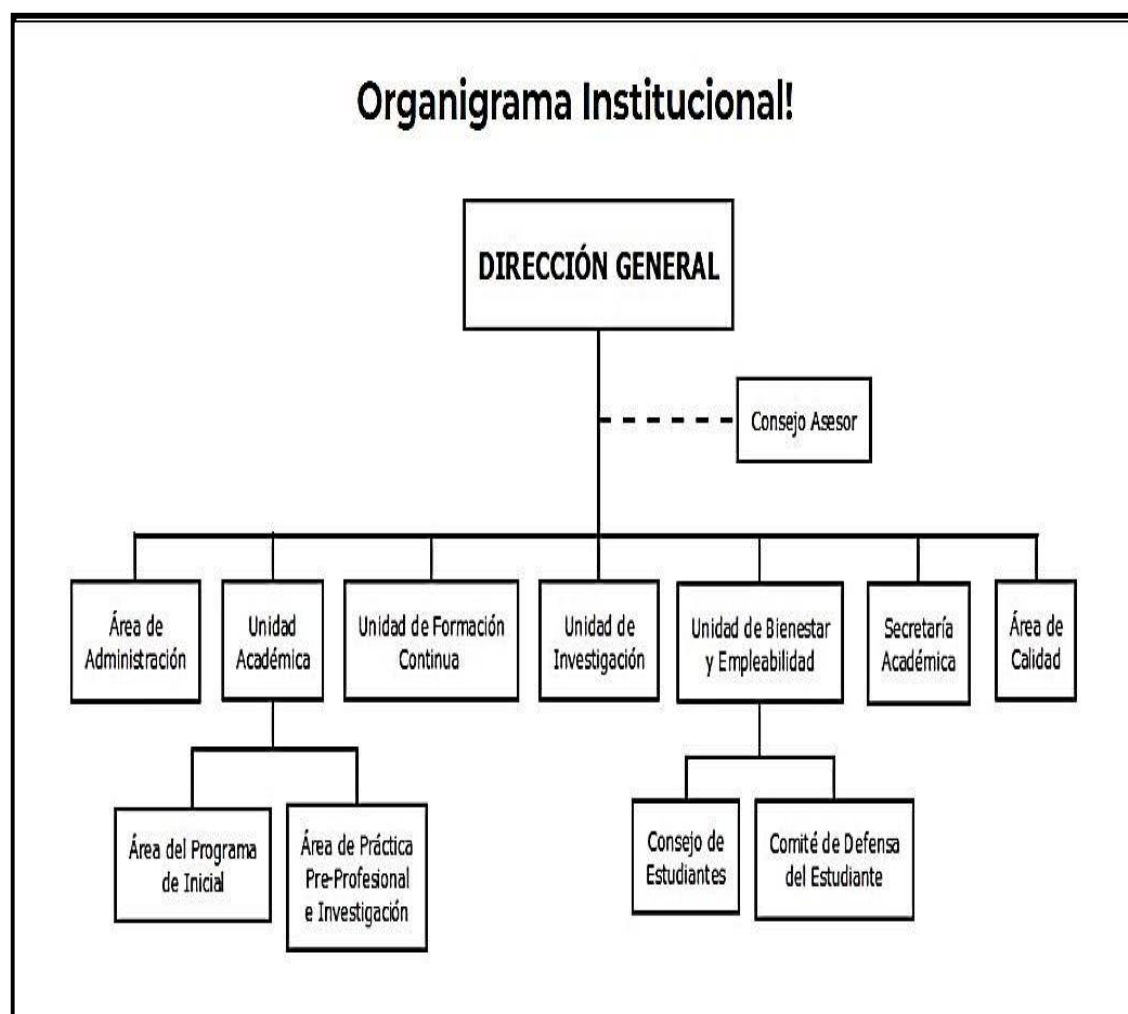
Fuente: Tomado de "Historia. Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública de Tarapoto," por EESP de Tarapoto, 2021. <https://escuelatarapoto.edu.pe/historia/>

Según el Censo Educativo 2021, la EESP de Tarapoto contó con 415 estudiantes matriculados. En este caso, se puede notar una diferencia significativa entre la distribución por sexo de las personas matriculadas: (a) el 18.8% de la totalidad de matriculados son hombres (78) y (b) el 81.2% son mujeres (337). De igual modo, se reporta que en su plana docente cuentan con 8 profesores y profesoras contratadas, que se encargan de las cuatro carreras ofertadas. De acuerdo con dicho censo, la EESP de Tarapoto tuvo para el 2021 la cantidad de 15 secciones (MINEDU, 2023).

Con relación al aparato administrativo funcional de la EESP, se puede identificar su organigrama en la Figura 6.

Figura 6

Organigrama institucional de la EESP Tarapoto



Fuente: Tomado de "Historia. Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública de Tarapoto," por EESP de Tarapoto, 2021. <https://escuelatarapoto.edu.pe/historia/>

De esta manera, la EESP de Tarapoto cumple con la estructura orgánica señalada en la Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes, (Ley 30512, 2016). Habría que mencionar también que su aparato administrativo cuenta con un consejo estudiantil, lo cual abre procesos participativos.

Abordando aspectos de gestión de la EESP, los proyectos educativos institucionales son importantes instrumentos que marcan las directrices y objetivos de una institución educativa. En este caso, la EESP Tarapoto cuenta con el Proyecto Educativo Institucional 2022-2025, documento que alinea sus objetivos a los requerimientos de la política educativa en todos los niveles (nacional, regional y local), y orientan los objetivos estratégicos institucionales con acciones a mediano y largo plazo (EESPP Tarapoto, 2022). De esta manera, la misión y visión de la EESP Tarapoto responde a la demanda educativa, así como también a (a) el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN) al 2036, (b) el Proyecto Educativo Nacional PEN al 2036 y (c) el Proyecto Educativo Regional de San Martín 2005-2021¹¹ (PERSAM).

Misión de la EESP Tarapoto.

Somos una Escuela de Educación Superior Pedagógica, que forma docentes humanistas, científicos, innovadores y competitivos; con valores y responsabilidad social y ambiental; de altos niveles de desempeño que contribuyen al desarrollo de sus comunidades y del país. (EESPP Tarapoto, 2022)

Visión de la EESP Tarapoto.

Escuela de Educación Superior Pedagógica Licenciada, referente en la formación inicial y en servicio de docentes, desde el enfoque de un currículo integral por competencias, de una gestión por procesos democrática y participativa, forma personas críticas y creativas con valores de integridad, que contribuyen al desarrollo de la sociedad y son reconocidos por resultados de alto desempeño. (EESPP Tarapoto, 2022)

¹¹ Actualmente, se encuentra en construcción el Proyecto Educativo Regional de San Martín 2022- 2036.

Tomando como base la visión y misión establecidas por la EESP Tarapoto, se establecen cinco objetivos estratégicos (OE), los cuales buscan organizar las acciones estratégicas de la institución con los indicadores y metas que se hayan previsto: (a) la gestión por procesos y resultados de calidad, cuyo fin es asegurar tanto la calidad como la pertinencia respecto de la formación de docentes con capacidades orientadas a ese tipo de gestión; (b) la calidad de los aprendizajes, la cual se busca lograr mediante un currículo que cuente con enfoques pedagógicos como los de competencias, humanistas, científicos y ambientales; (c) la mejora de competencias investigativas, a nivel aplicado y de innovación educativa para estudiantes y docentes; (c) el fortalecimiento de los docentes en ejercicio, que se procura mediante programas de formación continua y segunda especialidad; y (d) la gestión de recursos eficiente y efectiva, además de transparente, con resultados de alto nivel de desempeño.

Se debe agregar, como un segundo aspecto importante además de la misión y visión, lo que corresponde a la propuesta de gestión pedagógica de la EESP Tarapoto. Esta propuesta es resumida bajo principios y enfoques, que se muestran en la Tabla 21.

Tabla 21

Principios y enfoques de la propuesta de gestión pedagógica de la EESP Tarapoto

Principios pedagógicos	Enfoques pedagógicos
Principio vocación humanista	Enfoque humanista
Principio de formación integral	Enfoque socioformativo
Principio de aprendizajes basados en competencias	Enfoque de educación inclusiva e intercultural
Principio de investigación e innovación	Enfoque ambiental
Principio Intercultural	Enfoque de la investigación formativa
Principio de responsabilidad social y ambiental	Enfoque de la formación por competencias
Principio de integralidad ética	Enfoque de calidad
Principio de orientación y tutoría	Enfoque socio cognitivismo
Principio académico participativo	Enfoque socio constructivismo
	Enfoque del pensamiento complejo
	Enfoque critico reflexivo
	Enfoque formativo de la evaluación
	Enfoque a la búsqueda a la excelencia

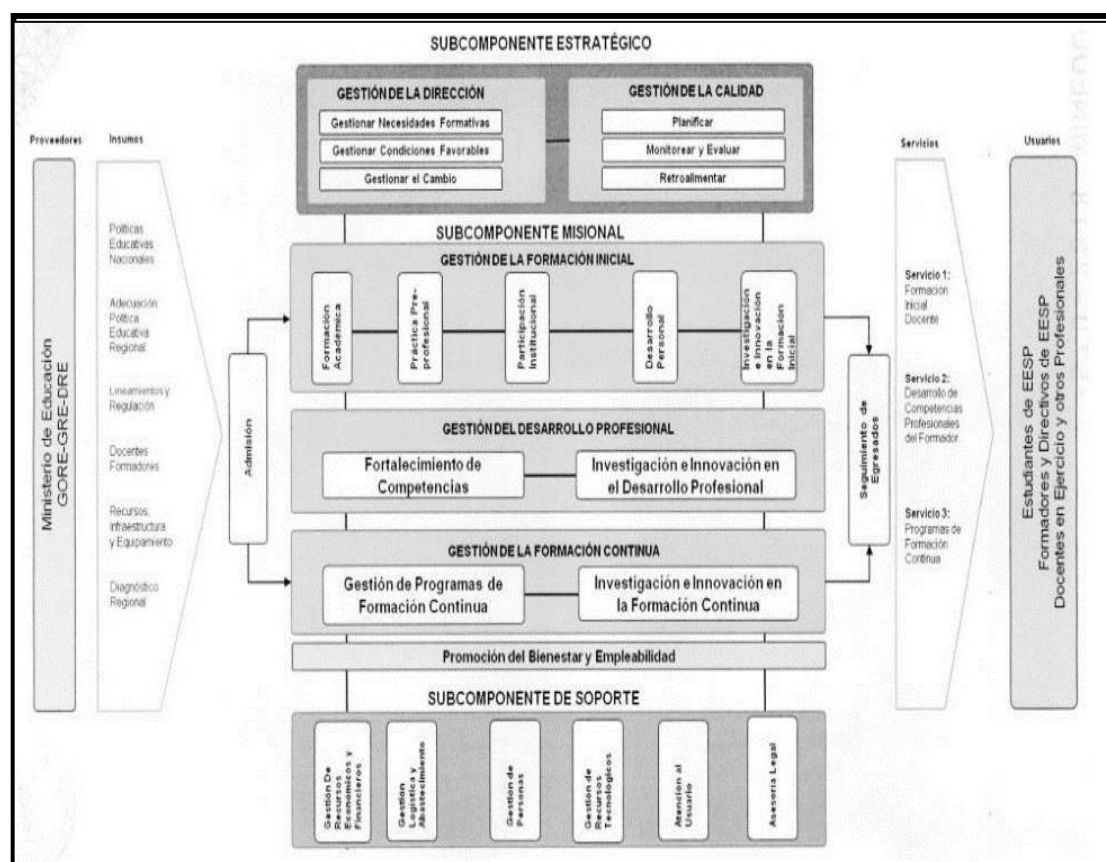
Fuente: Tomado de “Proyecto Educativo Institucional Escuela de Educación Superior Pedagógica Tarapoto,” por EESP Tarapoto, 2022b. <https://escuelatarapoto.edu.pe/wp-content/uploads/2023/07/PEI-2022.pdf>

Prosiguiendo con la caracterización de la EESP Tarapoto a nivel de gestión institucional, se encuentra el Manual de procesos institucionales 2022-2025, el cual cuenta con un mapa de procesos que grafica su estructura y relacionamiento tomando en cuenta proveedores, insumos, procesos, servicios y usuarios.

En ese sentido, sus procesos se clasifican así: (a) procesos misionales (gestión de procesos académicos, gestión del desarrollo profesional, promoción del bienestar y empleabilidad, gestión de investigación e innovación y gestión de la formación continua); (b) procesos estratégicos (gestión de la dirección y gestión de la calidad); y (c) procesos de soporte (gestión de procesos de soporte). Esto permite a la EESP Tarapoto brindar los siguientes servicios: (a) formación inicial docente, (b) desarrollo de competencias profesionales del formador, y (c) programas de formación continua (EESP Tarapoto, 2022a). En la Figura 7, se muestra el mapa de procesos de la EESP Tarapoto.

Figura 7

Mapa de procesos de la EESP Tarapoto



Fuente: Tomado de "Manual de procesos institucionales 2022-2025," por EESP Tarapoto, 2022a. <https://escuelatarapoto.edu.pe/wp-content/uploads/2023/07/MPI-2022.pdf>

Cabe precisar, además, que a la EESP Tarapoto se le otorgó el licenciamiento, que incluye al programa de estudio de Educación Inicial, por el periodo de cinco años renovables, mediante Resolución Ministerial N.º 227-2020-MINEDU (2020). Durante su tercer año como EESP licenciada, se encuentra próxima a revalidar el licenciamiento de sus condiciones básicas de calidad. Al igual que en el EESP Generalísimo José de San Martín, con la finalidad de complementar la caracterización de la EESP, a continuación, se describe la muestra de estudiantes que participaron en este estudio.

Siguiendo el esquema utilizado en la caracterización de los encuestados de los usuarios de los servicios educativos de la EESP Generalísimo José de San Martín, se aprecia que los encuestados de la EESP Tarapoto también se concentran en los rangos estadísticos que van de 18 a 21 y de 22 a 25 años. Sus frecuencias absolutas son de 61 y 45 estudiantes encuestados respectivamente, y juntas representan el 63.48% de la muestra. A la vez, al cruzar el sexo con los rangos de edad estadísticamente calculados, se puede apreciar observar que mientras que las mujeres se concentran en los rangos de edad entre 18 y 30 años, los hombres se incluyen entre los 21 y 25 y más de 30, tal como se presenta en la Tabla 22.

Tabla 22

Tabla de contingencia de la edad agrupada en rangos estadísticamente calculados y sexo de los encuestados de la EESP Tarapoto

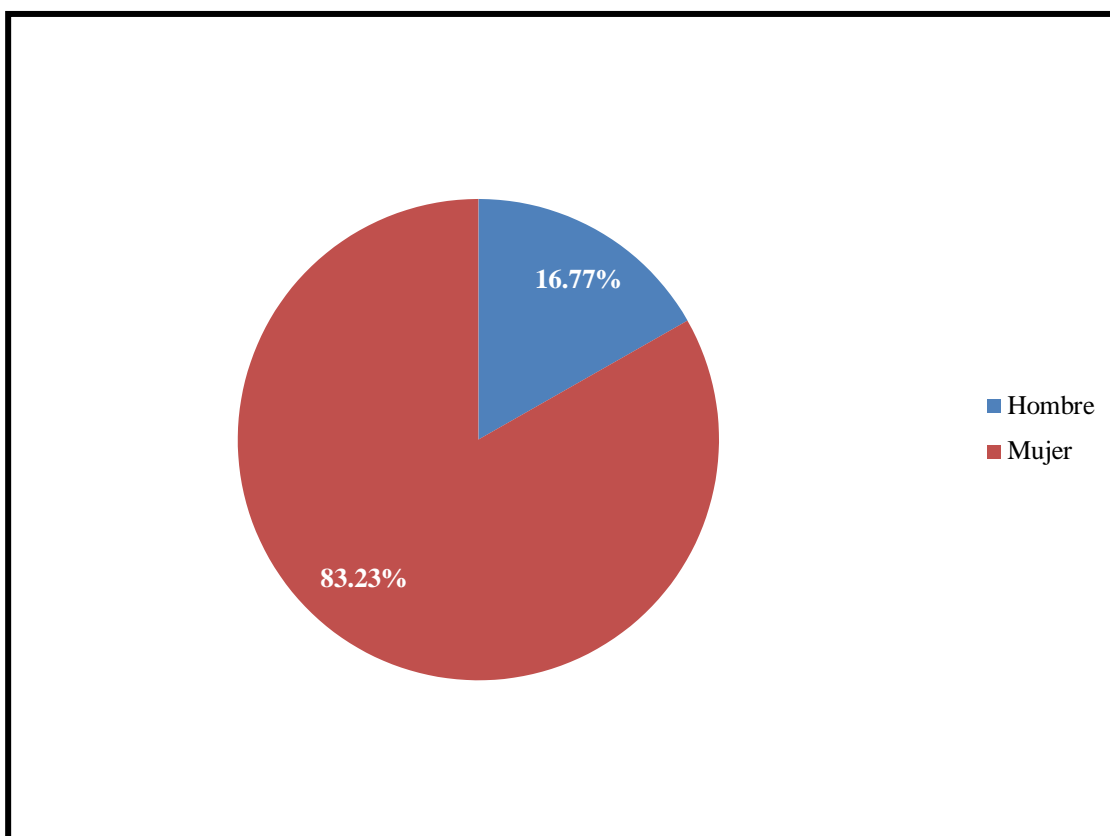
Rangos de edades	Etiquetas de fila	Hombre (frecuencia absoluta 1/1)	Mujer (frecuencia absoluta 1/1)	Total de encuestados (frecuencia absoluta 1/1)
Entre 18 y 21 años	9	52	61	36.53%
Entre 22 y 25 años	6	39	45	26.95%
Entre 26 y 28 años	1	15	16	9.58%
Entre 29 y 32 años	3	19	22	13.17%
Entre 32 y 36 años	4	9	13	7.78%
Entre 37 y 39 años	4	3	7	4.19%
Entre 40 y 43 años	1	2	3	1.80%
Total	28	139	167	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

En esa misma línea, se aprecia que el 83.23% de encuestados de la EESP Tarapoto son mujeres; mientras que solo 16.77% son varones, lo cual se presenta en la Figura 8.

Figura 8

Gráfico de torta del sexo de los encuestados de la EESP Tarapoto (frecuencia relativa)

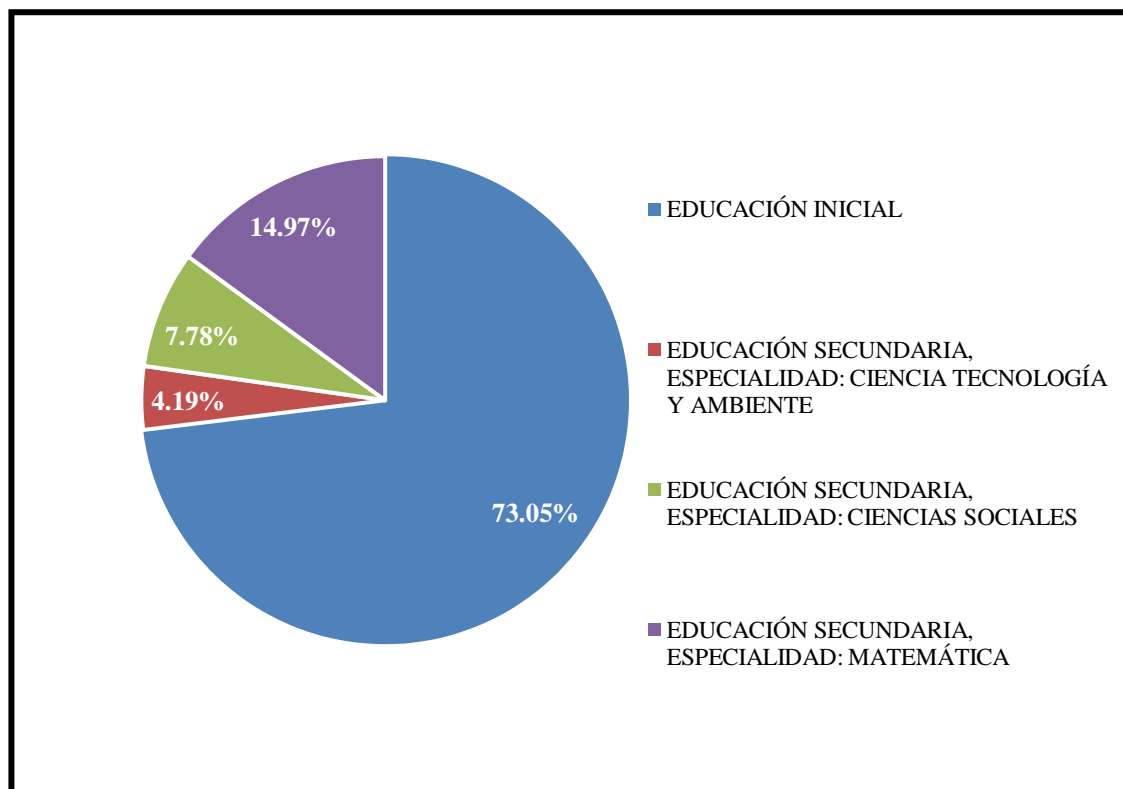


Fuente: Elaboración propia.

En adición, conforme al diseño de la muestra, las encuestadas y los encuestados se distribuyen de la siguiente forma según su programa de estudio: (a) el 75.05% siguen la carrera de Educación Inicial, (b) el 14.97% siguen la carrera de Educación Secundaria en la especialidad de Matemáticas, (c) el 7.78% siguen la carrera de Educación Secundaria en la especialidad de Ciencias Sociales, y (d) el 4.19% siguen carrera de Educación Secundaria con especialidad en Ciencia, Tecnología y Ambiente, tal como se muestra en la Figura 9.

Figura 9

Gráfico de torta de la carrera de estudio de los encuestados de la EESP Tarapoto (frecuencia relativa)



Fuente: Elaboración propia.

Es importante destacar que la variable ciclo de estudio no se analiza en esta sección por cuanto esta ha sido controlada en el proceso del diseño de la muestra. Así también, entre los encuestados de la EESP Tarapoto, solo uno de ellos tiene como lengua materna el quechua, en tanto que el resto de encuestados tiene al español como lengua materna.

Como complemento a la caracterización de los encuestados de cada una de las EESP, se presenta la diferencia de las muestras según la distribución de los encuestados por edad. En este sentido, se aprecia que, a diferencia de la EESP Generalísimo José de San Martín, en la EESP Tarapoto, la distribución de las edades tiene “pico” de frecuencias en el rango 29 a 32, con 22 estudiantes. En la misma línea, se puede apreciar que, a diferencia de la EESP Generalísimo José de San Martín, en el EESP Tarapoto hay una cantidad mayor de encuestados con edades mayores a 30 años. Es decir, mientras que en el primero representan el 14.48% de la muestra, en el segundo corresponden al 21.56%.

En la Tabla 23, se presentan las frecuencias de la edad de los encuestados en la EESP Generalísimo José de San Martín y en la EESP Tarapoto.

Tabla 23

Tabla de frecuencias de la edad de los encuestados en la EESP Generalísimo José de San Martín y en la EESP Tarapoto

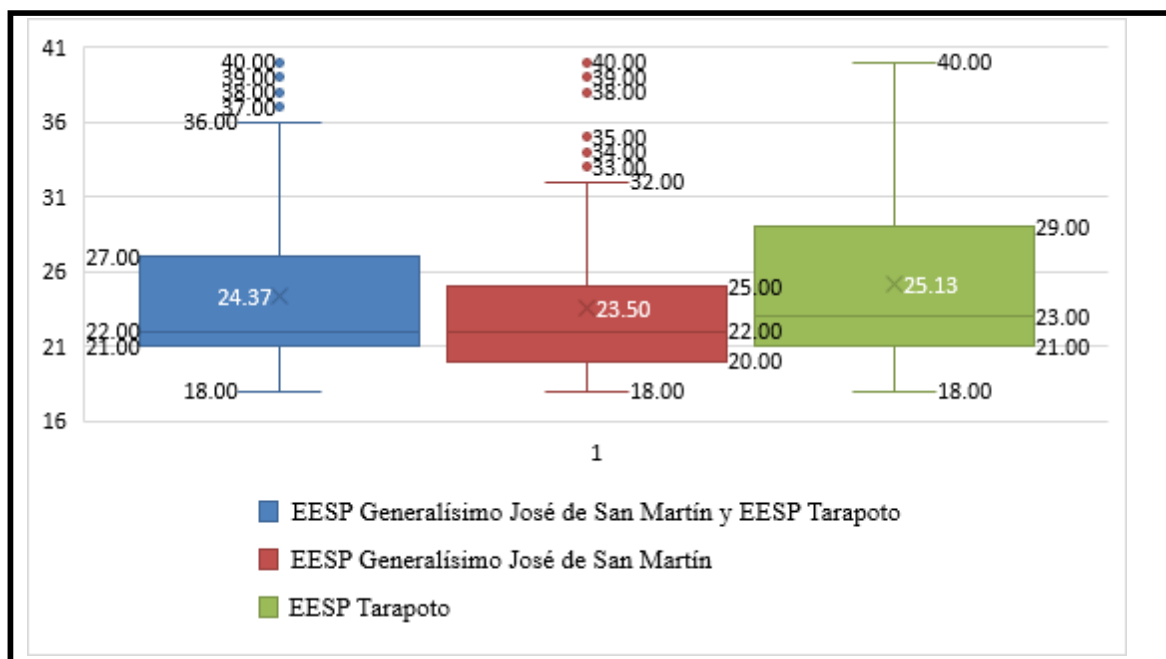
Edad	EESP Generalísimo José de San Martín		EESP Tarapoto	
	Frecuencia absoluta (1/1)	Frecuencia relativa (1/100)	Frecuencia absoluta (1/1)	Frecuencia relativa (1/100)
18	1	0.69%	2	1.20%
19	21	14.48%	10	5.99%
20	17	11.72%	21	12.57%
21	31	21.38%	28	16.77%
22	20	13.79%	13	7.78%
23	12	8.28%	17	10.18%
24	5	3.45%	9	5.39%
25	4	2.76%	6	3.59%
26	3	2.07%	5	2.99%
27	4	2.76%	8	4.79%
28	3	2.07%	3	1.80%
29	3	2.07%	9	5.39%
30	5	3.45%	7	4.19%
31	1	0.69%	4	2.40%
32	4	2.76%	2	1.20%
33	3	2.07%	4	2.40%
34	2	1.38%	4	2.40%
35	1	0.69%	2	1.20%
36		0.00%	3	1.80%
37		0.00%	3	1.80%
38	1	0.69%	3	1.80%
39	2	1.38%	1	0.60%
40	2	1.38%	3	1.80%
Total	145	100.00%	167	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Esto se evidencia más claramente en la Figura 10, en la cual se aprecia que, aun cuando las muestras tienen datos estadísticos descriptivos similares (media y mediana), siguen siendo distribuciones diferenciadas por cuanto tienen patrones de dispersión diferentes.

Figura 10

Gráfico de cajas y bigotes de la edad de los encuestados de la EESP Generalísimo José de San Martín, EESP Tarapoto y ambas muestras conjuntas



Fuente: Elaboración propia.

4.3 Calidad percibida por los estudiantes respecto al servicio educativo en la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública Generalísimo José de San Martín

En la presente sección, se expondrán los principales resultados obtenidos a partir del análisis de los datos, recolectados mediante la aplicación de los cuestionarios y entrevistas a los estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín que forman parte de la muestra. Estos resultados se presentan por dimensiones y se desagregan por los ítems que componen a cada una de ellas. La presentación de resultados se centra en las variables (a) expectativas, (b) percepciones y (c) calidad percibida del servicio educativo. Cada una de estas variables son presentadas directamente en una tabla que muestra sus promedios y permite dimensionarlas. Además, dicha tabla se complementa

con gráficos que se enfocan en las expectativas y percepciones, lo cual permite examinar la distribución de sus resultados más allá del promedio. En la Tabla 24, se presenta el consolidado de los resultados de cada dimensión del servicio educativo evaluado en la EESP Generalísimo José de San Martín.

Tabla 24

Resultados consolidados por dimensión para la EESP Generalísimo José de San Martín

Dimensiones	Expectativas (E)	Percepciones (P)	Calidad Percibida del Servicio (P-E)
Tangibilidad	6.16	5.37	-0.80
Fiabilidad	6.32	5.64	-0.68
Capacidad de respuesta	5.51	4.93	-0.58
Seguridad	6.41	6.02	-0.39
Empatía	5.87	4.89	-0.98
Total	6.06	5.37	-0.69

Fuente: Elaboración propia.

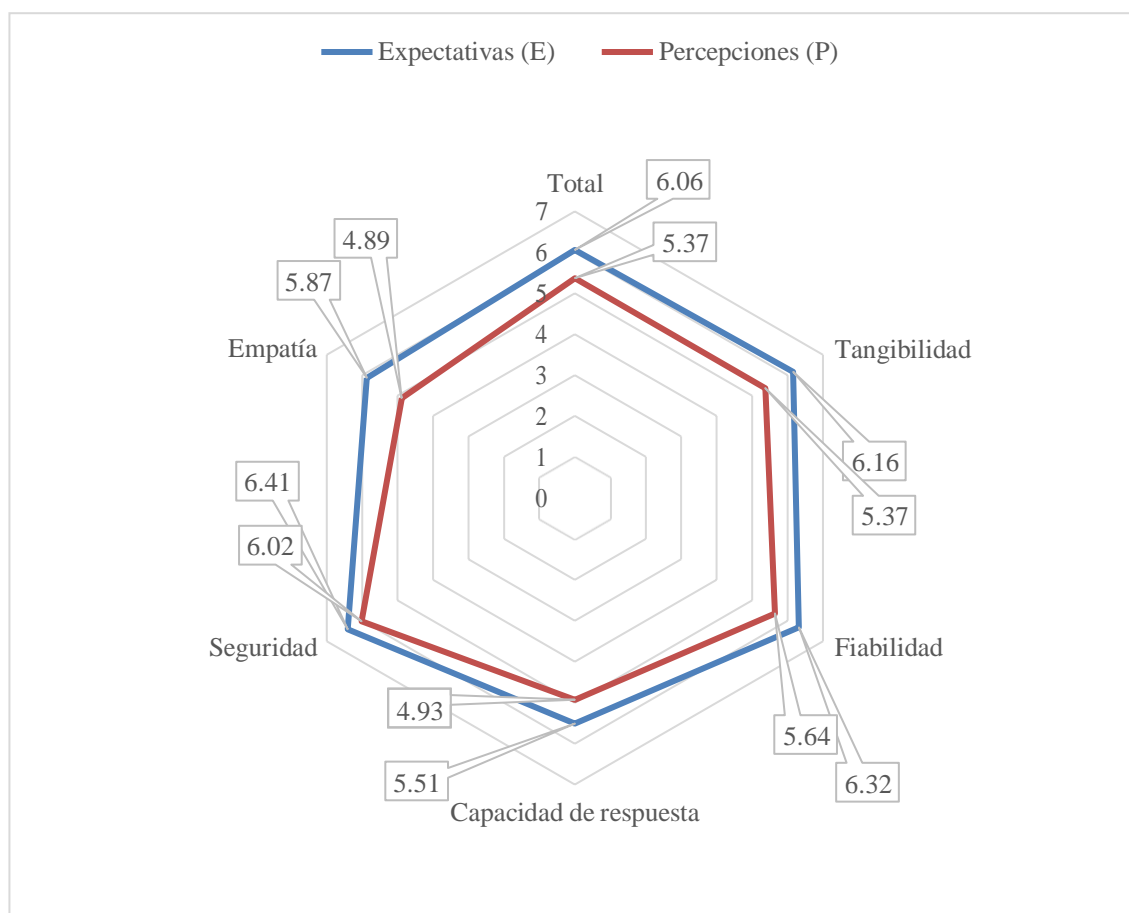
De manera general, el servicio educativo ofrecido por esta EESP no termina de cubrir las expectativas de sus estudiantes; por lo tanto, la calidad percibida del servicio es negativa (-0.69). Asimismo, se puede observar que la calidad percibida del servicio es negativa, cercana a -1, en las dimensiones de *empatía* (-0.98), *tangibilidad* (-0.8) y *fiabilidad* (-0.68). Esto indica que, según la experiencia educativa de los estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín, no se están cumpliendo a cabalidad sus expectativas en estos aspectos.

Si bien la calidad percibida del servicio es negativa en todas las dimensiones, se aprecia que las expectativas más altas se encuentran en las dimensiones *seguridad*, *fiabilidad* y *tangibilidad*, mientras que las percepciones más bajas se obtienen para las

dimensiones *empatía*, *capacidad de respuesta* y *tangibilidad*. Además, las brechas más amplias en la calidad percibida del servicio se encuentran en las dimensiones *empatía*, *tangibilidad* y *fiabilidad*. Esto se aprecia visualmente en la Figura 11.

Figura 11

Polígono de puntajes asociados a las expectativas y percepciones por cada dimensión y en total de los estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín



Fuente: Elaboración propia.

Como se aprecia en la Figura 11, el puntaje de expectativas (hexágono azul) de las dimensiones analizadas no es uniforme. Esta misma situación se repite respecto a las percepciones (hexágono naranja), aunque es necesario destacar que el hexágono azul tiende más a la simetría que el naranja. A su vez, se evidencia una mayor diferencia entre ambos puntajes (espacio entre ambas líneas) para las dimensiones *empatía* y *tangibilidad*.

En los siguientes apartados, se profundiza el análisis en las cinco dimensiones y los ítems que las conforman, y se resaltan los resultados más significativos.

4.3.1 Resultados de la dimensión tangibilidad

Para un mejor entendimiento de los resultados que a continuación se exponen, es necesario indicar lo que se entiende por *tangibilidad* para el presente estudio. Así, cuando se hace referencia a *tangibilidad*, se alude a las instalaciones físicas, virtuales y al equipamiento con los que cuenta la escuela para la formación de sus estudiantes.

En la Tabla 25, se presentan los resultados de la dimensión *tangibilidad* para la EESP Generalísimo José de San Martín.

Tabla 25

Resultados de la dimensión tangibilidad y sus ítems para la EESP Generalísimo José de San Martín

Dimensión/Ítems	Expectativas (E)	Percepciones (P)	Calidad percibida del servicio (P-E)
Tangibilidad	6.16	5.37	-0.80
Moderno equipamiento para la implementación del servicio de formación inicial docente	6.48	5.43	-1.05
Instalaciones físicas visualmente atractivas	6.01	5.11	-0.90
Personal bien vestido y con apariencia pulcra	5.65	5.68	0.03
Apariencia de las instalaciones físicas acorde con el servicio de formación inicial docente	6.23	5.41	-0.82
Instalaciones virtuales amigables que facilitan aprendizaje	6.45	5.20	-1.25

Fuente: Elaboración propia.

Como se muestra en la Tabla 25, la dimensión *tangibilidad* es considerada desde la percepción de los usuarios al menos como *esencial*¹² (6.16 como puntaje promedio), mientras que en las percepciones se observa que alcanza al menos el nivel de aceptación de *ligeramente de acuerdo*¹³ (5.37 como puntaje promedio). En ese sentido, se afirma que la EESP en mención ofrece un servicio educativo de calidad a sus estudiantes en lo que respecta a los ítems de tangibilidad. En consecuencia, las expectativas de dicha dimensión son cumplidas parcialmente.

Si bien los resultados a nivel de dimensión se replican para la mayoría de los ítems que la componen, es importante destacar lo siguiente:

En primer lugar, respecto al ítem *instalaciones virtuales amigables que facilitan el aprendizaje*, se aprecia que la calidad percibida del servicio es mayor a la unidad y negativa, como resultado de que en este enunciado los estudiantes tienen expectativas ligeramente más altas (6.45) que el promedio (6.16) y, a la vez, que sus percepciones son también ligeramente más bajas (5.20 para este ítem frente 5.37 del promedio). Por lo tanto, se puede decir que es un aspecto clave para mejorar el servicio educativo de la EESP.

En segundo lugar, respecto al ítem *personal bien vestido y con apariencia pulcra*, se aprecia que la brecha toma un valor positivo mínimamente perceptible (0.03), debido a que la percepción promedio (5.68) excede las expectativas promedio (5.65) de los usuarios en este ítem. Por lo tanto, se puede concluir que los usuarios, en términos generales, se encuentran satisfechos con dicho aspecto del servicio educativo.

En tercer lugar, los demás ítems no profundizados representan también oportunidades de mejora para el servicio educativo. En cuanto a sus brechas en la calidad

¹² Para la interpretación de los resultados en el caso de las expectativas la escala del 1 al 7, será considerada como una que va desde *nada esencial* (1), hasta *absolutamente esencial* (7) (Arroyave & Hurtado-Cardona, 2019). Respecto a los puntos intermedios, se consideran las siguientes interpretaciones: *casi nada esencial* (2), *ligeramente no esencial* (3), neutro (4), *ligeramente esencial* (5), y *esencial* (6). Este tipo de interpretación se repite para todos los ítems de todas las dimensiones y de ambas escuelas.

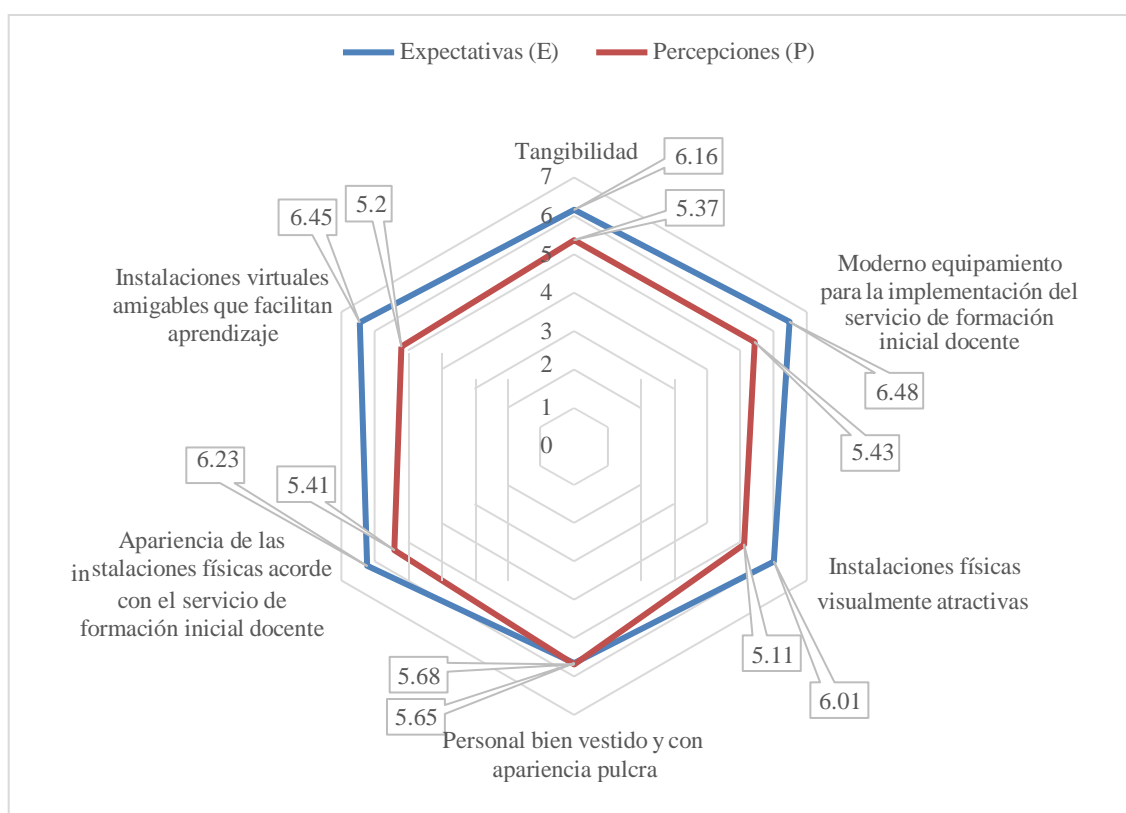
¹³ Las afirmaciones, incluidas en el cuestionario, podían ser valoradas por los estudiantes entre totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo (escala Likert del 1 al 7). Como ejemplo de esas afirmaciones, se presenta la que corresponde al primer ítem de la dimensión tangibilidad: “Tu EESP cuenta con equipamiento moderno (servidor, computadoras, proyector, etc.) para brindar el servicio de formación inicial docente”. Este tipo de interpretación se repite para todos los ítems de todas las dimensiones y de ambas escuelas.

percibida del servicio, estas tienden a -1. Por tanto, si el puntaje promedio de sus percepciones es mayor o igual a 5, sus expectativas se cumplen en algún grado (parcial o ligeramente).

Estos mismos resultados pueden ser identificados visualmente en la Figura 12.

Figura 12

Polígono de puntajes asociados a las expectativas y percepciones de la dimensión tangibilidad y sus ítems de los estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín



Fuente: Elaboración propia.

En la Figura 13, se aprecia que el puntaje de expectativas (hexágono azul) de los ítems de la dimensión tangibilidad tienden a ser uniformes. Esto se debe a que todos obtuvieron puntajes cercanos a 6 y a que no existen grandes diferencias entre ellos. Un caso diferente es el de las percepciones (hexágono naranja), ya que aun cuando en todos los ítems obtienen puntajes mayores a 5, los ítems *personal bien vestido y con apariencia pulcra*, *moderno equipamiento para la implementación del servicio de formación inicial docente* y *apariencia de las instalaciones físicas acorde con ser servicio de formación inicial docente* obtienen puntajes mayores al resto, lo cual genera claras deformaciones

en el hexágono naranja. A su vez, se aprecia una mayor diferencia entre ambos puntajes (espacio entre ambas líneas) para los ítems *apariencia de las instalaciones físicas acorde con el servicio de formación inicial docente, moderno equipamiento para la implementación del servicio de formación inicial docente e instalaciones físicas visualmente atractivas*.

Tal como se indicó, las expectativas de los estudiantes se cumplen parcialmente, lo cual se evidencia a través de lo mencionado por las y los estudiantes durante las entrevistas. En ese sentido, respecto a si consideran que el equipamiento de la EESP es moderno, los estudiantes entrevistados manifestaron respuestas como la siguiente: “No es de última generación, pero es bastante aceptable” (estudiante de Idiomas, especialidad Inglés, séptimo ciclo). Con esta respuesta estuvieron de acuerdo los demás estudiantes entrevistados. Ahondando en lo anterior, cada una de las personas entrevistadas mencionaron un cambio de mejora importante respecto a la infraestructura y recursos tecnológicos que usa la escuela. Este cambio, según señalaron, se produce a raíz del proceso de licenciamiento o, en palabras de los estudiantes, “cuando se pasa de instituto a escuela”. La siguiente cita evidencia lo anteriormente señalado:

Cuando cambiamos de instituto a escuela todo lo modernizaron; teníamos unos proyectores antiguos que estaban fallando y nos pusieron computadoras nuevas. Incluso nos pusieron un televisor, que poco se le daba utilidad, porque más se utilizaban computadores y proyectores. (Estudiante de Educación Física, noveno ciclo)

Esta remodelación vino acompañada de cambios estéticos en la escuela. Para los estudiantes, todo comenzó a verse “como nuevo”, ya que los ambientes habían sido potenciados en cuanto a iluminación, ventilación y apariencia. Como ejemplo de ello, se presenta el siguiente testimonio:

Sí eran atractivas, por ejemplo, la cancha de deporte es de grass natural. También tiene plantas de coco, que lo hacen ver bonito. Hay varias plantas; también hay pomarrosa. La loza también, en ese tiempo cuando estábamos ahí, la pasaban pintando. Estaba, como se dice, en mantenimiento. Todo estaban arreglando; las sillas, las mesas también han ido mejorando. (Estudiante de Educación Inicial, noveno ciclo).

Lo anterior se complementa con lo indicado por un estudiante de Educación Física:

Desde que empezó la pandemia, no he ido sinceramente; pero el interior de la escuela sí era atractiva, bastante atractiva. Tiene su vegetación. Desde que se convirtió a escuela, todo lo renovaron; ventanas, mobiliarios, todo se pintó, el piso se arregló, los baños, todo cambió. Es como si volvimos a un centro educativo nuevo. (Estudiante de Educación Física, noveno ciclo)

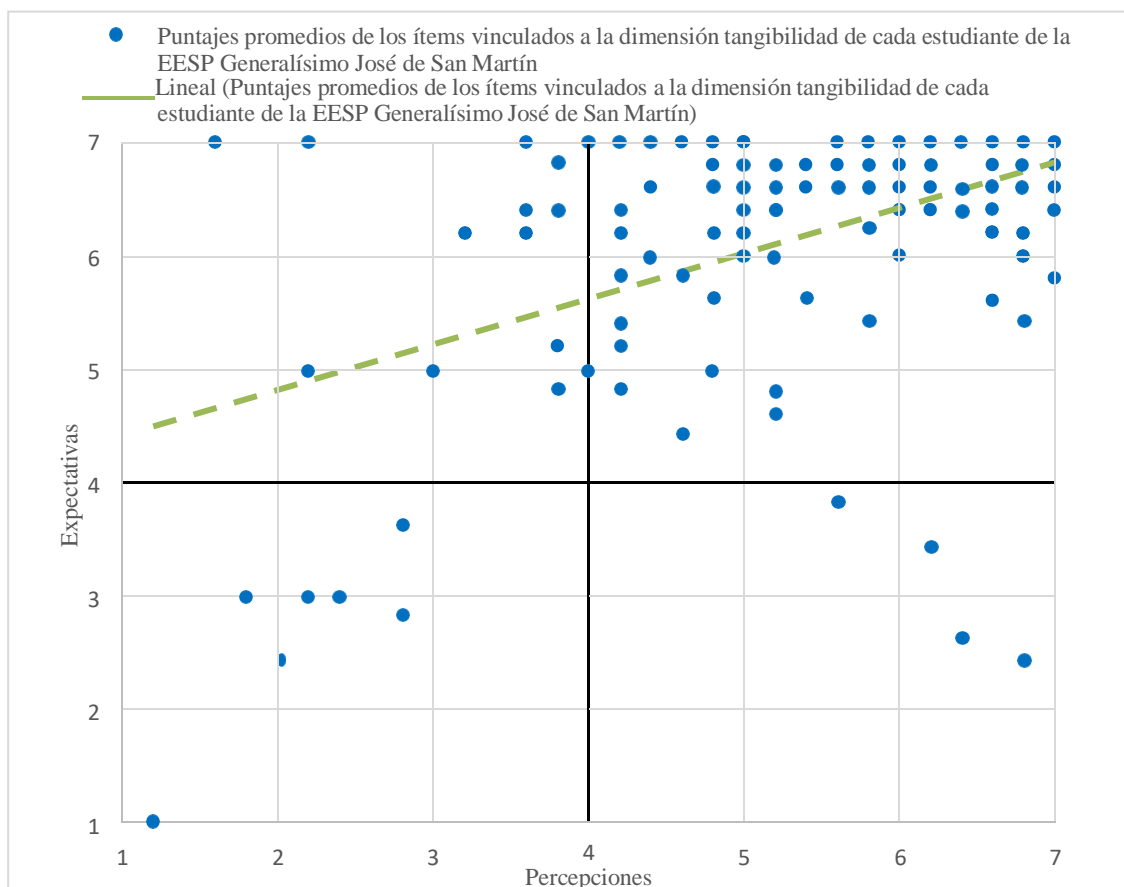
Si bien consideran que hubo una mejoría en el aspecto físico de las instalaciones de la escuela, todavía sienten que no se cubren todas sus expectativas. Un estudiante indicó que sería necesario un laboratorio exclusivo para el curso de inglés; otro estudiante, de educación física, señaló que no cuentan con cancha de atletismo y que tienen que ir a otra institución. Un aspecto importante para resaltar es que, al momento en que se desarrolló la recopilación de la información, la educación a distancia estaba ya implementada a causa de la pandemia por coronavirus. Al respecto, los estudiantes mencionaron serias deficiencias que se superaban, poco a poco y con mucho esfuerzo, para llevar adelante sus clases.

Al inicio de la pandemia, independientemente de la carrera, las clases se realizaban utilizando aplicativos como WhatsApp; no obstante, los estudiantes sentían que no aprendían nada. Ante sus reclamos, la escuela comenzó a implementar plataformas para llevar clases virtuales empezando con Google Classroom. Así, se fueron desarrollando capacitaciones en el uso de la herramienta, tanto para las y los docentes como para las y los estudiantes. Es necesario precisar que, al momento de realizar las entrevistas, la comunidad educativa de esta escuela había migrado hacia la plataforma Microsoft Teams. Sin embargo, el uso de esta nueva plataforma aún era confusa para docentes y algunos estudiantes. Al pensar en instalaciones virtuales que faciliten su aprendizaje, las y los estudiantes centraron sus reflexiones en la plataforma para llevar adelante las clases. No mencionaron algún otro aspecto, como una biblioteca virtual o una página web de su escuela, para llevar a cabo trámites administrativos. Del mismo modo, al pensar en lo que la escuela debería proveerles para las clases virtuales, toda la reflexión giraba en torno a la plataforma sin mencionar aspectos como el internet o los recursos tecnológicos (computadoras, laptops, cámara web, entre otros), que son asumidos por ellas y ellos.

Además de lo anterior, consideran también como algo importante para la identidad de la escuela la necesidad de que toda la comunidad educativa tenga una apariencia pulcra y una vestimenta acorde con los objetivos institucionales. Al respecto, un estudiante mencionó lo siguiente: “Creo que sí es importante; mi opinión sería positiva. Por ese lado, sí son bastante pulcros” (estudiante de Idiomas, especialidad Inglés, séptimo ciclo). Por otro lado, en el plano cartesiano, se aprecia la distribución de las respuestas de los estudiantes con respecto a esta dimensión. Es decir, se ve que la mayor parte de las respuestas se encuentran en el cuadrante superior derecho, principalmente seguido del cuadrante superior izquierdo, tal como se presenta en la Figura 13.

Figura 13

Dispersión de los puntajes promedios asociados a los ítems de la dimensión tangibilidad de cada uno de los estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín, con base en expectativas (y) y percepciones (x)



Fuente: Elaboración propia.

Esta dimensión del servicio educativo, aun cuando tiene oportunidades de mejora importantes, no es en estricto urgente o crítico. Esto se debe a que una parte considerable de estudiantes sienten en alguna medida cumplidas sus expectativas. El recuento de estudiantes por cada uno de los cuadrantes se presenta en la Tabla 26.

Tabla 26

Recuento de estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín según sus niveles de percepción y expectativas de la dimensión tangibilidad

Usuarios con expectativas y percepciones altas (Exp > 4) ∩ (Perc > 4)	Usuarios con expectativas altas y percepciones bajas (Exp > 4) ∩ (Perc ≤ 4).	Usuarios con expectativas bajas y percepciones altas (Exp ≤ 4) ∩ (Perc > 4).	Usuarios con expectativas y percepciones bajas (Exp ≤ 4) ∩ (Perc ≤ 4).
119	15	4	7

Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, en el plano cartesiano, se evidencia una relación lineal directa entre la expectativa y la percepción; lo que en términos descriptivos implica que las y los estudiantes que esperan más de la EESP Generalísimo José de San Martín suelen ser quienes también tienen mejores percepciones de esta dimensión del servicio brindado.

Es importante señalar que las respuestas que se ubican en el cuadrante superior derecho no implican necesariamente cumplimiento total de la expectativa de estudiantes, sino que este se da en algún grado (ligeramente, parcial y totalmente)¹⁴. Mientras tanto, las que se ubican en el cuadrante superior izquierdo implican necesariamente el incumplimiento (en algún grado) de dicha expectativa.

¹⁴ Para identificar visualmente a los encuestados totalmente satisfechos, es necesario identificar la diagonal que une el origen (1;1) con el punto (7;7) del plano cartesiano. Los encuestados que se encuentren por debajo de los puntos de dicha recta son los encuestados totalmente satisfechos.

4.3.2 Resultados de la dimensión fiabilidad

De la misma manera en que se desarrolló la dimensión anterior, para este estudio, se entiende como *fiabilidad* a la implementación del servicio de formación inicial docente de manera veraz y correcta. En cuanto a los resultados de la dimensión *fiabilidad* en la EESP Generalísimo José de San Martín, estos se presentan en la Tabla 27.

Tabla 27

Resultados de la dimensión fiabilidad y sus ítems para la EESP Generalísimo José de San Martín

Dimensión/Ítems	Expectativas (E)	Percepciones (P)	Calidad percibida del servicio (P-E)
Fiabilidad	6.32	5.64	-0.68
Cumplimiento de las actividades prometidas en el plazo establecido.	6.23	5.08	-1.14
Comprensión ante los problemas de los estudiantes.	6.32	5.21	-1.11
Servicio de formación inicial docente confiable	6.41	6.05	-0.36
Cumplimiento del servicio de formación inicial docente en el tiempo prometido.	6.31	5.95	-0.36
Precisión en el registro de información.	6.32	5.88	-0.44

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar, respecto a las expectativas, la dimensión *fiabilidad* ha sido considerada al menos como *esencial* (6.32 como puntaje promedio) por parte de los estudiantes. Mientras tanto, al hacer referencia a las percepciones, dicha dimensión se ubica en el nivel de aceptación de al menos *ligeramente de acuerdo* (5.64 como puntaje promedio).

Por lo tanto, se afirma que la EESP en mención ofrece a sus estudiantes aspectos relacionados con cada uno de los ítems de fiabilidad de óptima calidad. Es decir, se evidencia que las expectativas son cumplidas parcialmente, ya que la brecha en la calidad percibida del servicio tiene un puntaje de -0.68.

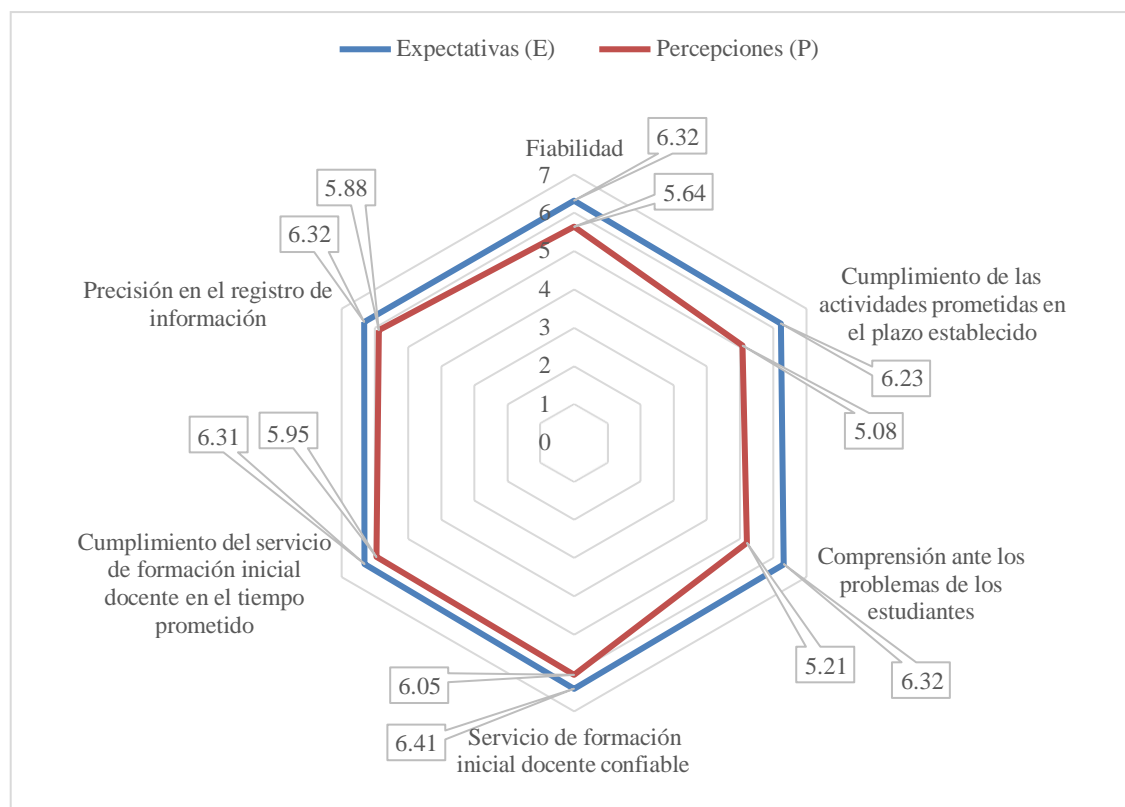
Al centrar el análisis en cada uno de los ítems, se encontró que todos estos tienen una calidad percibida del servicio negativa, tal como se observó en la Tabla 26. En ese sentido, las brechas de calidad en los ítems *cumplimiento de las actividades prometidas en el plazo establecido* y *comprensión ante los problemas de los estudiantes* tienen valores absolutos mayores a la unidad. En consecuencia, se puede decir que ambos aspectos deben ser considerados para la mejora del servicio educativo prestado por la EESP.

Cabe precisar que los tres ítems restantes también pueden ser considerados como oportunidades de mejora para el servicio educativo en la medida en que sus brechas tienden a -1. Sin embargo, las acciones que pueda implementar la EESP para estos ítems podrían ser abordadas desde las mejoras implementadas en los dos ítems profundizados anteriormente, que tienen mayores brechas de calidad percibida. Esto se debe a que sus percepciones tienen puntajes entre *ligeramente de acuerdo* (puntuación de 5) y *de acuerdo* (puntuación de 6), lo cual implica que en dichos casos sus expectativas se cumplen ligera o parcialmente.

En la Figura 14, se presenta de manera visual, mediante un polígono, dichos resultados.

Figura 14

Polígono de puntajes asociados a las expectativas y percepciones de la dimensión fiabilidad y sus ítems de los estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín, con base en expectativas (y) y percepciones (x)



Fuente: Elaboración propia.

Como se presentó en la Figura 14, los puntajes de expectativas (hexágono azul) de los ítems de la dimensión fiabilidad tienden a ser uniformes en tanto que todos exceden el puntaje de 6 y no tienen grandes diferencias entre ellos. Un caso diferente es el de las percepciones (hexágono naranja), ya que aun cuando todos los ítems obtienen puntajes mayores a 5, los de *cumplimiento de las actividades prometidas en el plazo establecido* y *comprensión ante los problemas de los estudiantes* apenas alcanzan el puntaje de 5; mientras que el resto de los ítems tienen puntajes cercanos al 6. Esto se evidencia por las claras deformaciones en el hexágono naranja. A su vez, se aprecia una mayor diferencia entre ambos puntajes (espacio entre ambas líneas) para los ítems *cumplimiento de las actividades prometidas en el plazo establecido* y *comprensión ante los problemas de los estudiantes*. De manera complementaria, las entrevistas aplicadas a las y los estudiantes

evidencian lo mencionado anteriormente: las expectativas se cumplen de manera ligera o parcial. En ese sentido, se menciona que, si bien se entrega y da cumplimiento de los sílabos en los diferentes cursos de la formación docente, esto no ocurre en la mayoría de los casos; por el contrario, son pocos los profesores que realizan esta acción.

Sin embargo, quienes entregan sus sílabos cumplen con la totalidad de actividades planificadas en el tiempo, lo que se relaciona con el ítem *cumplimiento de las actividades prometidas en el plazo establecido*. Esto se resume en lo señalado por una estudiante: “Sí, ese es el propósito que se plantean los docentes; todos los contenidos se tratan de abarcar en el tiempo establecido” (estudiante de Educación Inicial, noveno ciclo). Lo mismo sucede cuando la escuela en sí planifica y programa eventos y actividades para toda la comunidad estudiantil.

En consonancia con lo hallado, uno de los tópicos abordados por las y los estudiantes en las entrevistas fue el de la confiabilidad al respecto del servicio de formación docente y si este se da en el tiempo estipulado. Se puede colegir que existen opiniones divididas respecto a este punto, debido a que algunos estudiantes sustentan la confianza en el servicio educativo que les brinda la EESP en el compromiso que perciben en las y los docentes con seguir enseñando y mejorando. No obstante, algunos otros no confían completamente en el servicio de formación inicial docente. Ambas posturas se encuentran al momento de hablar sobre las competencias que deberían tener las y los estudiantes al egresar de la escuela, lo cual se evidencia en el desarrollo de algunos cursos. Esto representa un camino que debe seguirse para establecer estrategias de mejora por parte de la EESP, lo cual se evidencia en el siguiente testimonio:

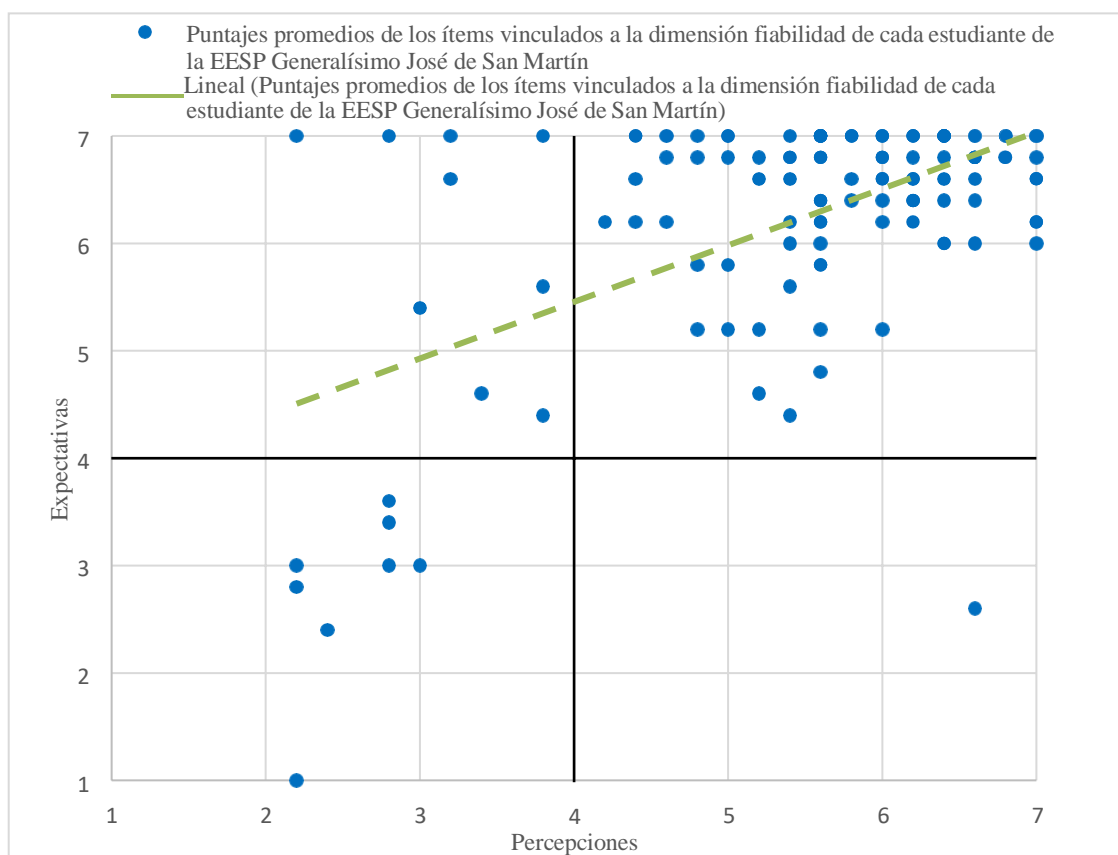
No confío, porque creo que podrían hacerlo mucho mejor, que podrían mostrar un interés más marcado sobre cómo enseñar, qué enseñar y, bueno, entender a los estudiantes. Necesitan crear las condiciones para que los estudiantes se sientan identificados con la institución y, asimismo, quieran lograr esos perfiles. No creo que se trate solo de llegar, compartir información y hacerles exponer. (Estudiante de idiomas especialidad de Inglés, séptimo ciclo)

Respecto al ítem *comprensión ante los problemas de los estudiantes*, se manifiesta un involucramiento por parte del personal docente y/o administrativo, en algunos casos, al presentarse dificultades académicas o económicas por parte de las y los

estudiantes. Esto se puede observar en la siguiente cita: “Sí considero; bueno, se dan a notar algunas necesidades por los estudiantes, que a veces son visibles; y los docentes, cuando lo notan, se insertan de alguna manera para poder ayudar al estudiante” (estudiante de Educación Inicial, noveno ciclo). Sobre el desarrollo del servicio de formación en el tiempo establecido, las y los estudiantes no hacen mayores reflexiones que las ya mencionadas en torno al cumplimiento de los sílabos. De esta manera, no se han señalado mayores problemas que conlleven un retraso para el cumplimiento oportuno del servicio. A continuación, en la Figura 15, se aprecia en un plano cartesiano la distribución de las respuestas de las personas encuestadas respecto de la dimensión *fiabilidad*. Como se puede apreciar, el plano advierte que la mayoría de las respuestas se encuentran ubicadas en el cuadrante superior derecho.

Figura 15

Dispersión de los puntajes promedios asociados a los ítems de la dimensión fiabilidad y sus ítems de los estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín, con base en expectativas (y) y percepciones (x)



Fuente: Elaboración propia.

Esto significa que una parte considerable de estudiantes sienten, en alguna medida, cumplidas sus expectativas en esta dimensión. El recuento de estudiantes por cada uno de los cuadrantes se presenta en la Tabla 28.

Tabla 28

Recuento de estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín según sus niveles de percepción y expectativas de la dimensión fiabilidad

Usuarios con expectativas y percepciones altas	Usuarios con expectativas altas y percepciones bajas	Usuarios con expectativas bajas y percepciones altas	Usuarios con expectativas y percepciones bajas
$(Exp > 4) \cap (Perc > 4)$	$(Exp > 4) \cap (Perc \leq 4)$	$(Exp \leq 4) \cap (Perc > 4)$	$(Exp \leq 4) \cap (Perc \leq 4)$
127	9	1	8

Fuente: Elaboración propia.

Un aspecto para resaltar es que se evidencia una relación lineal directa entre las variables expectativa y percepción; lo que implica que aquellos que esperan mucho más de la EESP también tienen mejores percepciones del servicio brindado.

Además, la cantidad reducida de estudiantes que tienen niveles de expectativas bajas da cuenta de la importancia generalizada de esta dimensión para el cuerpo estudiantil del EESP Generalísimo José de San Martín.

4.3.3 Resultados de la dimensión capacidad de respuesta

De la misma manera en que se desarrolló la dimensión anterior, para este estudio, se entiende como *capacidad de respuesta* a la implementación y respuesta oportunas y la disposición de la EESP para ayudar a los estudiantes. Tener presente esta definición contribuye a un mejor entendimiento de los resultados que se describen en los siguientes párrafos.

En la Tabla 29, se presentan los resultados de esta dimensión para la EESP Generalísimo José de San Martín.

Tabla 29

Resultados de la dimensión capacidad de respuesta y sus ítems para la EESP Generalísimo José de San Martín

Dimensión/Ítems	Expectativas (E)	Percepciones (P)	Calidad Percibida del servicio (P-E)
Capacidad de respuesta	5.51	4.93	-0.58
Comunicación precisa de las actividades académicas	6.23	5.99	-0.24
Rapidez en la atención por parte de los trabajadores	5.28	4.43	-0.85
Disposición de los trabajadores para ayudar a los estudiantes	5.43	4.55	-0.88
Disposición de los trabajadores para responder los requerimientos de los estudiantes con prontitud	5.10	4.74	-0.36

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con lo indicado en la Tabla 29, la dimensión *capacidad de respuesta* es considerada desde las expectativas al menos como *ligeramente esencial* (5.51 como puntaje promedio); mientras que en las percepciones se encuentra que el nivel de aceptación cae en zona neutral¹⁵, en tanto que no supera las 5 unidades (4.93 como puntaje promedio). Como resultado, la brecha de la calidad percibida del servicio (-0.58)

¹⁵ ($4 \leq \text{Percep} < 5$)

de esta dimensión implica que no es claro si realmente sus expectativas se están cumpliendo siquiera en algún grado.

Si bien los resultados de la dimensión se mantienen al ser desagregados por ítem, es importante realizar un análisis individual de estos para destacar aspectos relevantes. En primera instancia, de los cuatro ítems que conforman esta dimensión, tres (*rapidez en la atención por parte de los trabajadores, disposición de los trabajadores para ayudar a los estudiantes y disposición de los trabajadores para responder los requerimientos de los estudiantes con prontitud*) son consideradas por las y los estudiantes, desde su percepción, como ítems en los que no necesariamente se cumple su expectativa (4.43, 4.55 y 4.74 respectivamente). Por tanto, su puntaje cae en zona neutral¹⁶, debido a que no se afirma ni se rechaza su cumplimiento.

Además, es importante resaltar que estos tres ítems se encuentran relacionados con la atención de los trabajadores y la calidad percibida del servicio es de -0.85, -0.88, y -0.36 respectivamente, por lo que representa un nicho importante para realizar mejoras en cuanto al servicio educativo brindado por la EESP.

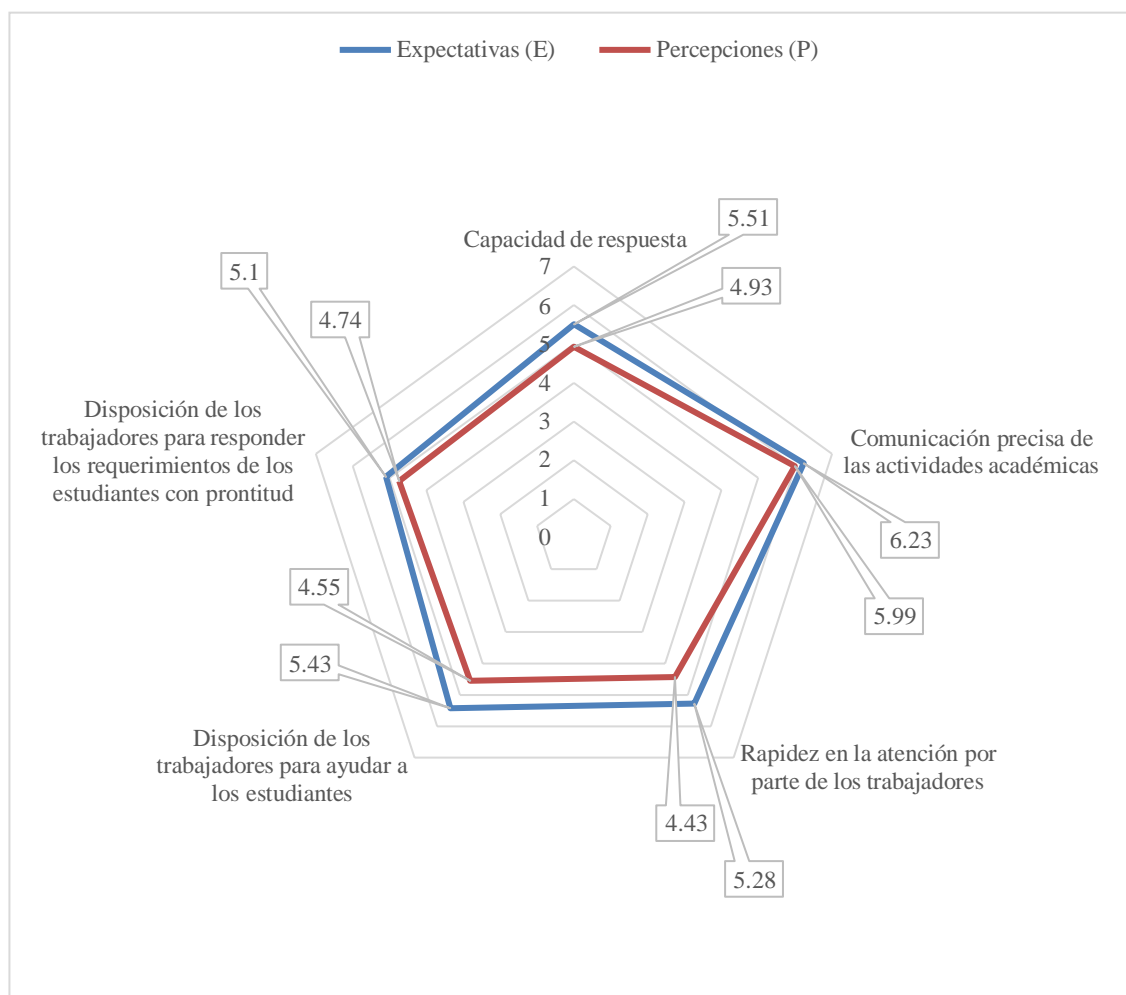
Un segundo aspecto para resaltar es que el primer ítem *Comunicación precisa de las actividades académicas* tiene la brecha de calidad del servicio más pequeña¹⁷ (0.24); esto puede explicarse porque el puntaje obtenido en las expectativas en este ítem (6.23) fue mayor al promedio (5.51). Mientras que aun cuando respecto a las percepciones ocurre lo mismo, (puntaje de 5.99 frente al promedio 4.93), el nivel de percepciones no logra compensar las altas expectativas de los estudiantes en este ítem. Estos resultados se aprecian visualmente en la Figura 16. En esta se muestran las diferencias en las brechas de la calidad percibida del servicio al interior de esta dimensión.

¹⁶ En términos generales, las escalas de expectativas y percepciones tienen una zona neutral que equivale al puntaje 4 (dentro del formulario) con significado “ni de acuerdo ni en desacuerdo”; en el procesamiento de datos, se considera zona neutral en ambas escalas el rango dado entre 4 (incluido) y 5 (excluido), que en términos matemáticos se representa de la siguiente forma: $(4 \leq Percep < 5)$ y $(4 \leq Expec < 5)$.

¹⁷ Se hace referencia al tamaño de la brecha.

Figura 16

Polígono de puntajes asociados a las expectativas y percepciones de la dimensión capacidad de respuesta y sus ítems de los estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín



Fuente: Elaboración propia.

Como se evidencia en la Figura 16, los puntajes de expectativas (pentágono azul) de los ítems de la dimensión capacidad de respuesta no son uniformes, en cuanto el ítem *comunicación precisa de las actividades académicas* presenta un puntaje mayor respecto del resto de ítems. Un caso similar es el de las percepciones (pentágono naranja), que tienen puntajes mucho más dispares en el resto de los ítems a comparación de los obtenidos en las expectativas. Esto se evidencia por las claras deformaciones en ambos pentágonos de la figura.

A su vez, se aprecia una mayor diferencia entre ambos puntajes (espacio entre ambas líneas) para los ítems *disposición de los trabajadores para ayudar a los estudiantes y rapidez en la atención por parte de los trabajadores*.

Asimismo, los resultados obtenidos de las entrevistas se condicen con lo hallado en las encuestas, ya que lo más resaltante al consultar sobre la disposición y prontitud que tienen los trabajadores (docentes y personal administrativo) para responder requerimientos y/o ayudar a estudiantes (no solo a nivel académico) son las acciones que salen del cuerpo docente. En ese aspecto, señalan que depende del docente si puede ayudar o atender al estudiante; de esta forma, si el problema era de corte académico, el docente podía establecer acciones de respuesta. Este hecho se evidencia en el siguiente testimonio:

Cuando es académico, la persona directa que tenemos es la profesora del área o, en este caso, la asesora por aula o sección. Depende de la estrategia que utiliza la docente. Me parece, por ejemplo, que había una compañera que no podía matricularse; tenía problemas. Las llamadas eran de manera personal. Nosotros no podemos saber más allá. Trataron de ayudarle a la compañera. Se involucran de esa manera con los estudiantes. (Estudiante de Educación Inicial, noveno ciclo)

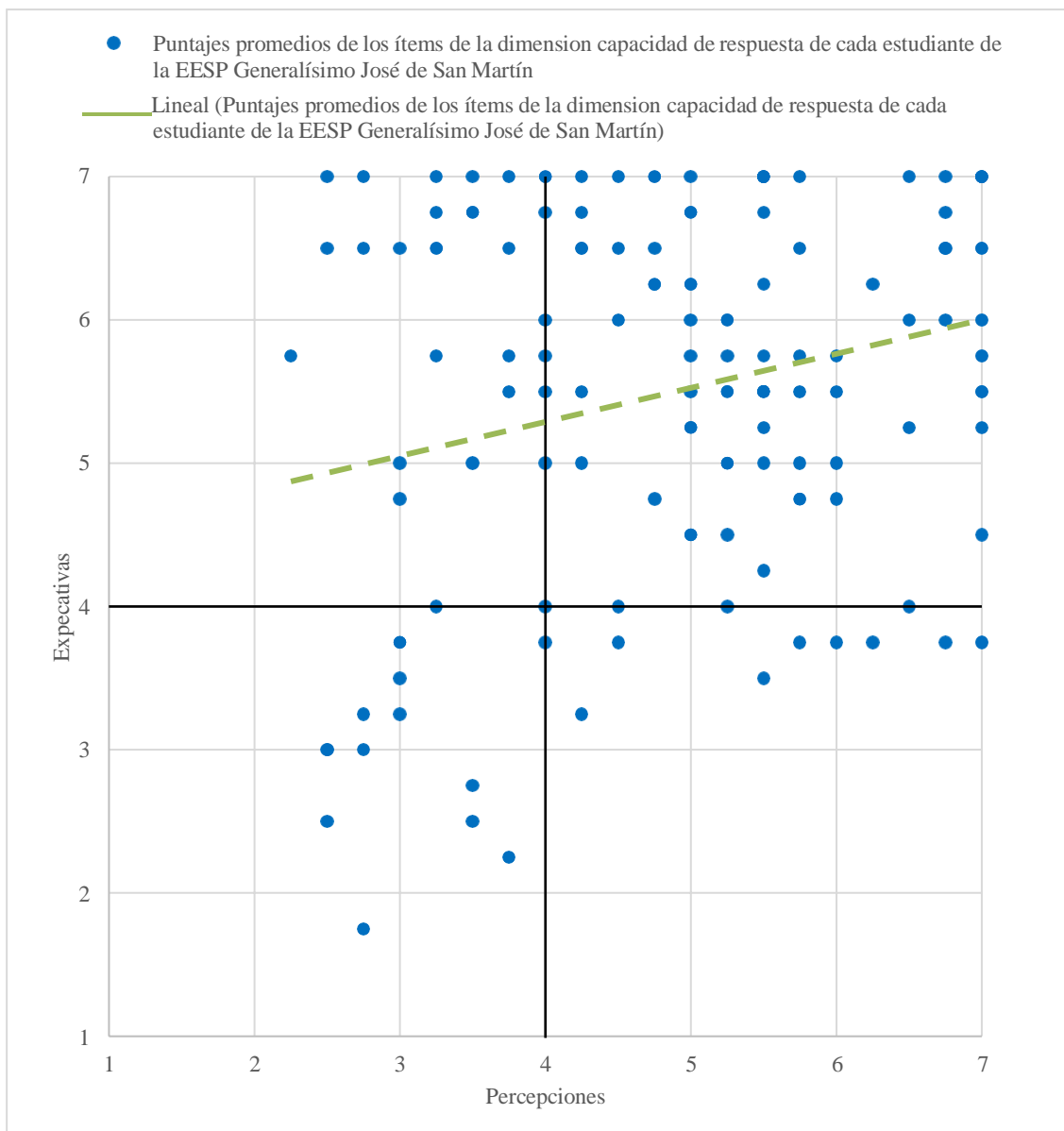
De igual manera, dependía del momento en el que un estudiante solicitara el apoyo: “Si tú llamas, por ejemplo, en un horario adecuado, si tú llamas a un profesor y si está desocupado en el mismo instante le haces recordar y él te retroalimenta en el mismo instante” (estudiante de Educación Física, noveno ciclo).

Habría que mencionar, también, que existen respuestas a nivel administrativo por parte de la EESP a los problemas que atraviesan las y los estudiantes; aunque estas acciones no se presentan con tanta regularidad. Si bien las y los estudiantes no mencionaron otro tipo de problemas por los cuales hayan pedido ayuda (atención médica, psicológica, de vivienda o alimentación), sí indicaron que, en caso de existir problemas económicos que impidan que un estudiante se pueda matricular, se puede realizar lo siguiente: “[...] se presenta un documento donde puedes pedir plazos de pago, entonces la institución sí te facilita eso para poder matricularse” (estudiante de Educación Inicial, noveno ciclo).

Por otro lado, con la finalidad de organizar mejor la distribución de las respuestas de las y los estudiantes respecto de la dimensión capacidad de respuesta, se elaboró un plano cartesiano. En este se aprecia que la mayoría de las respuestas se encuentran ubicadas en el cuadrante superior derecho, seguido del cuadrante superior izquierdo, tal como se muestra en la Figura 17.

Figura 17

Dispersión de los puntajes promedios asociados a los ítems de la dimensión capacidad de respuesta de cada uno de los estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín, con base en expectativas (y) y percepciones (x)



Fuente: Elaboración propia.

Este plano cartesiano indica que si bien las expectativas vinculadas a la dimensión *capacidad de respuesta* de un grupo considerable de estudiantes no fueron muy altas (ligeramente esencial), dicha expectativa es percibida como ligera o parcialmente realizada (cercano al ligeramente de acuerdo). A esto se agrega que, tal como se aprecia en la Tabla 30, un grupo considerable de estudiantes tienen expectativas altas que no se cumplen (segunda columna).

Tabla 30

Recuento de estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín según sus niveles de percepción y expectativas de la dimensión capacidad de respuesta

Usuarios con expectativas y percepciones altas (Exp > 4) ∩ (Perc > 4)	Usuarios con expectativas altas y percepciones bajas (Exp > 4) ∩ (Perc ≤ 4).	Usuarios con expectativas bajas y percepciones altas (Exp ≤ 4) ∩ (Perc > 4).	Usuarios con expectativas y percepciones bajas (Exp ≤ 4) ∩ (Perc ≤ 4).
87	29	12	17

Fuente: Elaboración propia.

Por lo tanto, si bien existe una relación lineal directa entre las variables del presente estudio que se evidencia en la línea de tendencia y en que el mayor grupo de respuestas que tienen expectativas y percepciones altas (87 estudiantes), esto no quita que la calidad percibida del servicio no sea adecuada para todos los estudiantes. Como se vio previamente, casi 1/3 del número de los estudiantes que tienen expectativas altas perciben que estas no se cumplen.

4.3.4 Resultados de la dimensión seguridad

La dimensión de seguridad hace referencia a las competencias de los profesores y su capacidad para transmitir confianza y seguridad a los estudiantes. En la Tabla 31, se presentan los resultados de la dimensión seguridad para la EESP Generalísimo José de San Martín.

Tabla 31

Resultados de la dimensión seguridad y sus ítems para la EESP Generalísimo José de San Martín

Dimensión/Ítems	Expectativas (E)	Percepciones (P)	Calidad percibida del servicio (P-E)
Seguridad	6.41	6.02	-0.39
Confianza en los conocimientos teóricos y prácticos de los profesores	5.86	6.09	0.23
Seguridad de los estudiantes con el trato de los profesores	6.48	6.01	-0.47
Uso de estrategias para que los estudiantes aprendan a partir de la realidad del entorno	6.64	6.07	-0.57
Amabilidad de los profesores	6.46	6.01	-0.46
Apoyo de la EESP a los profesores	6.50	6.01	-0.48
Capacidad de los profesores para el desarrollo de clases virtuales	6.54	5.95	-0.59

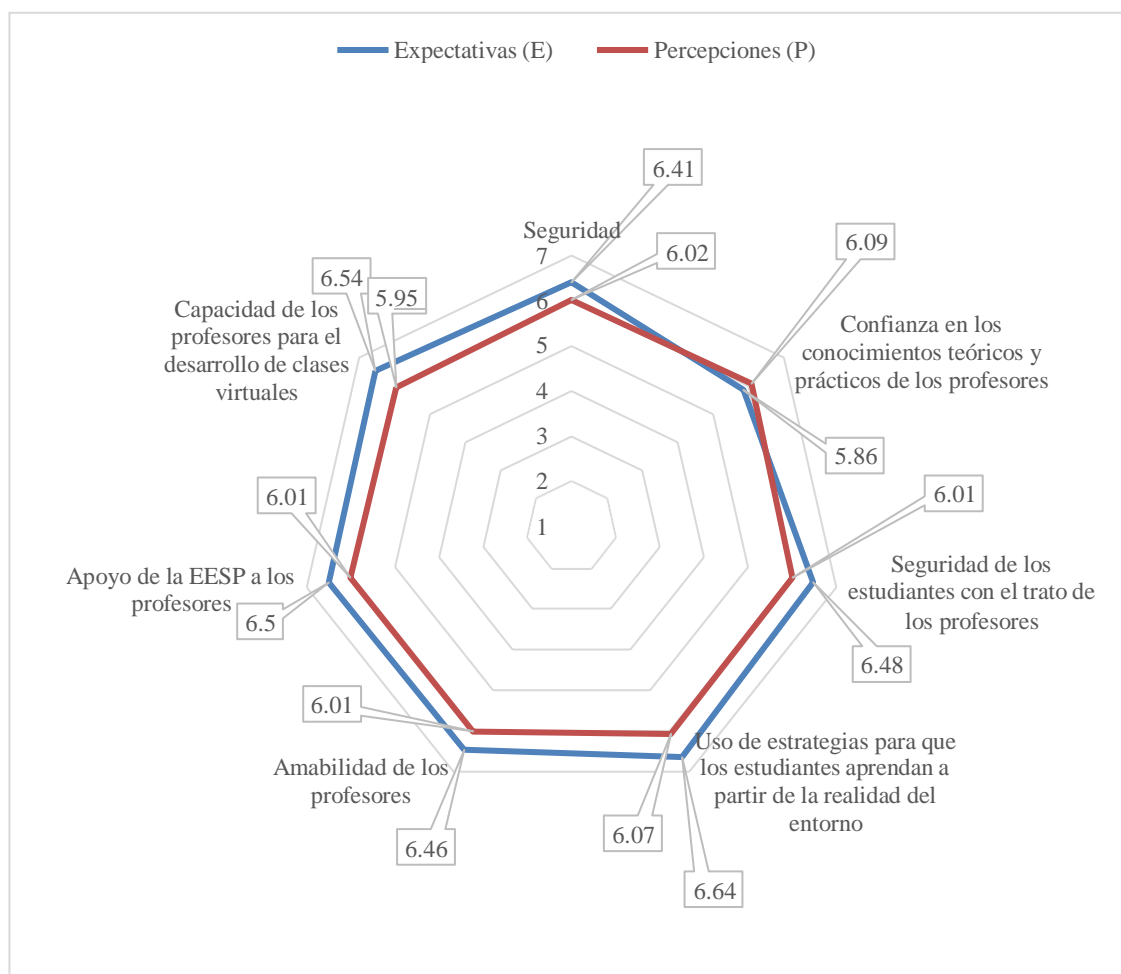
Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 31, se puede apreciar que la dimensión *seguridad* es considerada desde la óptica de los estudiantes al menos como *esencial* (6.41 como puntaje promedio); mientras que en las percepciones, se observa que alcanza al menos el nivel de aceptación *de acuerdo* (6.02 como puntaje promedio). Por tanto, la EESP en mención ofrece a sus estudiantes aspectos relacionados con cada uno de los ítems de esta dimensión en óptimas condiciones de calidad, lo que muestra que las expectativas en esta dimensión son cumplidas parcialmente, en tanto que la calidad percibida del servicio tiene un puntaje de -0.39. Sin embargo, es importante analizar los resultados por cada uno de los ítems. En primer lugar, se destaca que cinco de los seis ítems tengan una brecha negativa mayor (en valores absolutos) al promedio de la dimensión. En segundo lugar, se resalta el caso del ítem *confianza en los conocimientos teóricos y prácticos de los profesores*, que en

promedio no llega a ser considerado como “esencial” para su formación (5.86 como puntaje promedio de expectativas). Mientras tanto, con relación a su percepción, los mismos indican estar al menos *de acuerdo* (6.09 como puntaje promedio) con la afirmación *confías en los conocimientos teóricos y prácticos de los profesores de tu EESP*. Lo anterior permite concluir que las expectativas de los estudiantes al respecto de este ítem se cumplen en su totalidad, en tanto que la calidad percibida del servicio obtuvo un puntaje positivo de 0.23. No obstante, no deja de ser preocupante que un ítem tan importante haya recibido el menor puntaje en cuanto a expectativas se refiere. Estas mismas conclusiones pueden ser identificadas visualmente en la Figura 18.

Figura 18

Polígono de puntajes asociados a las expectativas y percepciones de la dimensión seguridad y sus ítems de los estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín



Fuente: Elaboración propia.

En la Figura 19, se aprecia que los puntajes de expectativas (heptágono azul) de los ítems de la dimensión seguridad no son uniformes, en tanto que el ítem *confianza en los conocimientos teóricos y prácticos de los profesores* presenta un puntaje notablemente menor respecto del resto de ítems. Un caso diferente es el de las percepciones (heptágono naranja) en el que todos los ítems tienen niveles similares que están alrededor del puntaje “6”.

A su vez, se aprecia una mayor diferencia entre ambos puntajes (espacio entre ambas líneas) para el ítem *uso de estrategias para que los estudiantes aprendan a partir de la realidad del entorno*.

Lo indicado anteriormente se refuerza a partir de las entrevistas y la información cualitativa. Al respecto de esta dimensión, que gira en torno a los docentes, los estudiantes mencionaron que los diferentes aspectos que se abordan varían según el docente al que se haga referencia. Por ejemplo, existen docentes que tienen amplios conocimientos teóricos, pero que no saben cómo volverlos prácticos o al revés. La siguiente cita lo ejemplifica: “Depende de los profesores; algunos tienen muy buen conocimiento teórico, pero al momento de la práctica no, y algunos tienen una muy buena didáctica, pero muy poco conocimiento teórico sobre el área que nos están enseñando” (estudiante de Idiomas, especialidad de Inglés, séptimo ciclo).

Con referencia a la capacidad de los docentes para el desarrollo de las clases virtuales, reconocen que la escuela apoya a los docentes capacitándolos, sobre todo en el manejo de las herramientas virtuales, ya que se les complicó mucho a los docentes acomodarse a una nueva realidad de lo que era el desarrollo de clases a distancia. En algunos casos, el conocimiento para aquello se considera como el mínimo necesario, tal como se observa en la siguiente cita:

Por suficiente, podríamos decir que se llegó a compartir algo; pero yo creo que se pudo haber hecho mucho mejor. O sea, en realidad, les falta mucho dominio de esas herramientas virtuales, porque se entiende; pero creo que aun así se necesita más capacitación para desarrollar este tipo de cosas. (Estudiante de Idiomas especialidad de Inglés, séptimo ciclo)

A pesar de ello, es importante resaltar comentarios particulares del estudiante de Educación Inicial y del estudiante de Educación Física. La primera confía en los conocimientos de sus docentes, porque ve que están esforzándose por enseñar nuevas dinámicas pedagógicas para interactuar virtualmente con el alumnado y, por la propia carrera, con enfoque en la educación inicial. En el segundo caso, al final de su carrera, solo lleva dos cursos. Por lo tanto, el docente puede brindar clases comparando mallas curriculares de diferentes años. El siguiente testimonio lo evidencia:

El profesor nos enseña del currículo del 2010 y con el 2021. El 2010 se trabaja ahorita con la educación básica, pero el profesor nos orienta tanto para las dos currículas. Haciendo comparación, cuánto ha cambiado, y entonces ahí vamos a la par. No nos quedamos atrás, vamos juntos con los profesores. (Estudiante de Educación Física, noveno ciclo)

De las respuestas brindadas por los estudiantes, se desprende que existe una ausencia de estrategias pedagógicas para desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje a partir del contexto de los estudiantes. En este punto, los estudiantes relacionan dichas estrategias con actividades culturales o artísticas con la comunidad o, en el caso de Educación Física, en realizar labores con personas cercanas a ellos, tal como se expresa en el siguiente testimonio:

Con las personas que nosotros contamos alrededor, ya sea nuestra familia, amigos, vecinos (...) hicimos juegos tradicionales, juegos para que las personas que en esta pandemia estaban sedentarias, se vuelvan a activar, a tener movimiento dentro de sus casas no exponiéndose afuera. (Estudiante de Educación Física, noveno ciclo)

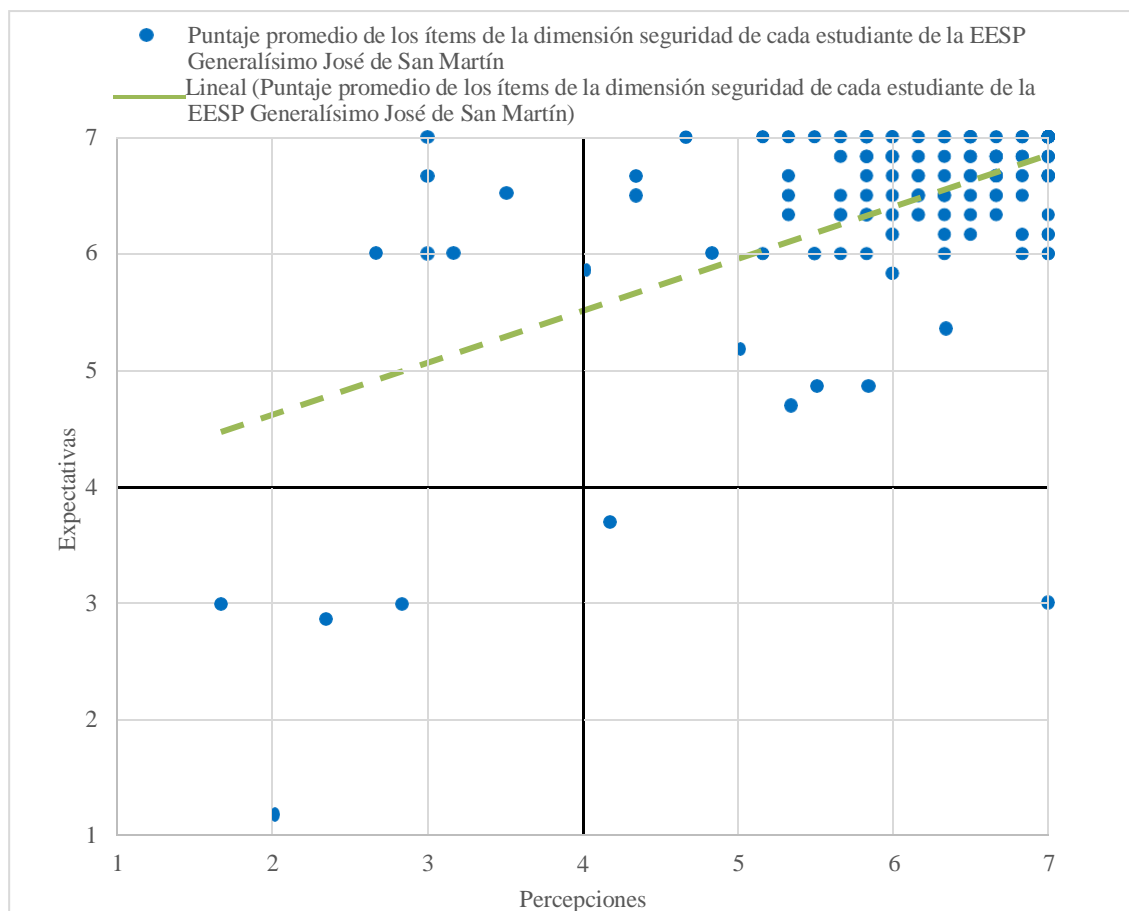
Dentro de esta dimensión, también se analiza la relación entre docentes y estudiantes, como la amabilidad de los primeros y la seguridad de los segundos, para comunicar sus dudas o consultas. Resalta la importancia que le dan los estudiantes a la confianza que se genera entre profesores y estudiantes para que se desarrolle un trato horizontal y de respeto mutuo. Así, la amabilidad de los docentes se evidencia en atender las necesidades de los estudiantes. Sin embargo, existen ocasiones en las que se desarrolla un entorno “hostil”. En palabras de un estudiante, debido a que los docentes no están abiertos a la crítica, ocurre lo siguiente:

Algo que los profesores siempre dicen es “Jóvenes, si creen que me equivoco en algo, solo díganlo”. El problema está cuando se lo decimos; entonces, creo que aceptar cuando se lo decimos (...). Yo creo que el docente debe ser más consciente de que no es dueño del conocimiento. (Estudiante de Idiomas, especialidad de Inglés, séptimo ciclo)

Por otro lado, en el siguiente plano cartesiano presentado en la Figura 19, se aprecia la distribución de las respuestas de los estudiantes al respecto de esta dimensión. En el plano, se observa que la mayoría de las respuestas se ubican en el cuadrante superior derecho.

Figura 19

Dispersión de los puntajes promedio asociados a los ítems de la dimensión seguridad de cada uno de los estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín, con base en expectativas (y) y percepciones (x)



Fuente: Elaboración propia.

Lo que indica este plano cartesiano es que a pesar de que la calidad percibida del servicio indica que las expectativas de los estudiantes no se cumplen en su totalidad, un importante número de estudiantes sienten, en alguna medida, realizada sus expectativas. Esto corresponde a quienes se ubican en el cuadrante superior derecho del plano. El recuento de estudiantes se presenta en la Tabla 32.

Tabla 32

Recuento de estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín según sus niveles de percepción y expectativas de la dimensión seguridad

Usuarios con expectativas y percepciones altas	Usuarios con expectativas altas y percepciones bajas	Usuarios con expectativas bajas y percepciones altas	Usuarios con expectativas y percepciones bajas
$(Exp > 4) \cap (Perc > 4)$	$(Exp > 4) \cap (Perc \leq 4)$	$(Exp \leq 4) \cap (Perc > 4)$	$(Exp \leq 4) \cap (Perc \leq 4)$
132	7	2	4

Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, tal y como se aprecia en el plano cartesiano, se distingue una relación lineal directa entre las expectativas y las percepciones. En términos descriptivos, implica que aquellos que esperan más de la escuela respecto a esta dimensión suelen ser quienes también tienen mejores percepciones al respecto.

Finalmente es importante destacar que, tal como se aprecia en el plano, hay una cantidad considerable de estudiantes ubicados entre los niveles 5 y 7 de percepciones y, a la vez, entre 6 y 7 de expectativas, lo que refleja el relativo buen desempeño del servicio educativo en este aspecto.

4.3.5 Resultados de la dimensión empatía

Esta dimensión explora aspectos relacionados con la atención individualizada y la demostración de amabilidad y preocupación de la escuela hacia los estudiantes.

En la Tabla 33, se presentan los resultados de la dimensión *empatía* para la EESP Generalísimo José de San Martín.

Tabla 33

Resultados de la dimensión empatía y sus ítems para la EESP Generalísimo José de San Martín

Dimensión/Ítems	Expectativas (E)	Percepciones (P)	Calidad percibida del servicio (P-E)
Empatía	5.87	4.89	-0.98
Atención individualizada a los estudiantes por parte de la EESP	5.11	4.63	-0.48
Atención individualizada a los estudiantes por parte de los profesores	5.32	4.50	-0.82
Conocimiento de las necesidades de los estudiantes por parte de los trabajadores	6.28	4.58	-1.70
Demostración de interés sincero por el estudiante	6.37	5.13	-1.23
Horario de clases adecuado para todos los estudiantes	6.18	5.21	-0.97
Consideración a los estudiantes en decisiones, actividades, proyectos, etc., por parte de la EESP	5.97	5.30	-0.67

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 33, se puede apreciar que la dimensión empatía es considerada, desde la visión de los estudiantes, al menos como *ligeramente esencial* (5.87 como puntaje promedio); mientras que, en las percepciones, se observa que el nivel de aceptación cae en zona neutral¹⁸. En cuanto a su puntaje, este no llega a sobrepasar las 5 unidades (4.89 como puntaje promedio). Como resultado, la brecha de la calidad percibida del servicio (-0.98) de esta dimensión implica que no es claro si realmente sus expectativas se están cumpliendo siquiera en algún grado.

Si bien los resultados a nivel de dimensión se mantienen al ser desagregados por ítem, es importante destacar ciertos aspectos. En primer lugar, los ítems que giran en torno a la atención individualizada son los que obtuvieron menor puntaje en las expectativas a diferencia de los ítems que abordan aspectos relacionados con las necesidades de los estudiantes.

En segundo lugar, la mayoría de los ítems tienen una brecha en la calidad percibida, cuyo tamaño es mayor a un punto o muy cercanas a la unidad. Este es el caso de *horario de clases adecuado para todos los estudiantes*, en el que el puntaje recibido en las percepciones indica que los estudiantes no están conformes con lo que reciben en dicho aspecto.

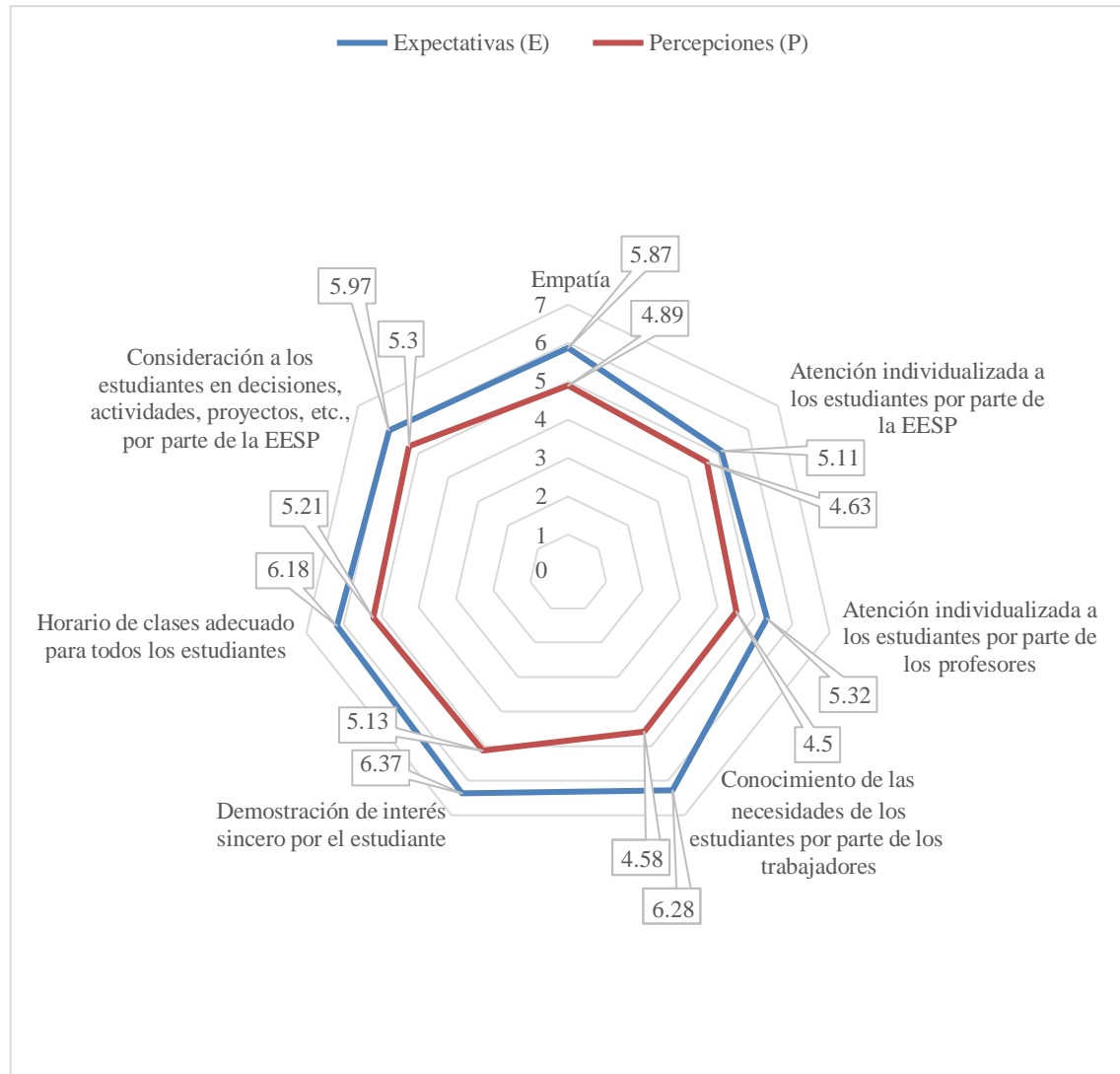
El mejor ejemplo de lo anterior es lo que sucede con el ítem *conocimiento de las necesidades de los estudiantes*, cuya brecha de calidad percibida es de -1.70. En este ítem los estudiantes indicaron, desde sus expectativas, que este aspecto es al menos *esencial*. Sin embargo, desde sus percepciones, indican que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo al respecto de que la escuela efectivamente conozca sus necesidades, lo cual evidencia la urgencia en atender esta preocupación de parte de los estudiantes.

Por último, el ítem *atención individualizada a los estudiantes por parte de la EESP* tiene el menor puntaje en la brecha de calidad del servicio (-0.48). Estos mismos resultados pueden ser identificados en la Figura 20, que muestra, visualmente mejor, las diferencias en las brechas de la calidad percibida del servicio al interior de esta dimensión.

¹⁸ ($4 \leq \text{Percep} < 5$)

Figura 20

Polígono de puntajes asociados a las expectativas y percepciones de la dimensión empatía y sus ítems de los estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín



Fuente: Elaboración propia.

En la Figura 20, se aprecia que los puntajes de expectativas (heptágono azul) de los ítems de la dimensión seguridad no son uniformes, en tanto existen diferencias notables en los puntajes obtenidos en los ítems. Por ejemplo, para el caso de *atención individualizada a los estudiantes por parte de la EESP* y *atención individualizada a los estudiantes por parte de los profesores*, sus puntajes son notablemente menores a los obtenidos en los otros ítems.

Un caso similar es el de las percepciones (heptágono naranja) en el que, además de los ítems antes mencionados, vale la pena destacar el ítem *conocimiento de las necesidades de los estudiantes por parte de los trabajadores* que presenta el segundo menor puntaje de todos los ítems de la dimensión. Las mayores diferencias entre ambos puntajes (espacio entre ambas líneas) se dan en los ítems antes enunciados. Lo indicado anteriormente se profundiza a partir de las entrevistas y la información cualitativa. Con relación a la *atención individualizada por parte de la EESP*, esta no es percibida por los estudiantes; sin embargo, eso cambia cuando se consulta por el accionar de los docentes. Por otro lado, en lo referido a la identificación de las necesidades de los estudiantes, las personas que fueron entrevistadas indican que sí hay acciones institucionales para que estas se conozcan, tal como se expresa en el siguiente testimonio:

Sí, yo creo que sí las conocen, porque saben bien de donde viene cada alumno, cuál es su condición; porque han hecho varias encuestas (...), pero yo creo que sí saben bastante bien la condición de cada uno o, al menos, tienen ahí una base de datos sobre eso. (Estudiante de Idiomas, especialidad inglés, séptimo ciclo)

Sin embargo, las acciones que se toman para atender estas necesidades suelen ser realizadas por los docentes antes que por una acción institucional: “Sí considero; bueno, se dan a notar algunas necesidades por los estudiantes que a veces son visibles; y los docentes, cuando lo notan, se insertan de alguna manera para poder ayudar al estudiante” (estudiante de Educación Inicial, noveno ciclo).

A estos aspectos, se le suma lo relacionado con los horarios de clase y si estos ayudan a los estudiantes. Sobre aquello, los estudiantes indican que los horarios son flexibles, porque les ayudan al permitirles trabajar, sobre todo en los últimos años, tal como lo refleja el siguiente testimonio:

Claro que sí, porque la mayoría de nosotros trabajamos a veces en el día, ya sea trabajando como profesores o en otro trabajo “x”. Entonces sí nos permiten. Sí se adecua a nosotros poder llevar las clases en la tarde. (Estudiante de Educación Física, noveno ciclo)

De igual manera, respecto a la consideración de los estudiantes en la toma de decisiones por parte de la EESP, los entrevistados no indicaron la existencia de organismos gremiales liderados por estudiantes o de organismos institucionales reconocidos por la escuela donde los estudiantes participan con voz y voto. Solo hubo una mención sobre el “Consejo Estudiantil, que siempre tiene un secretario general, que el encargado del consejo deriva a un representante del Consejo y participa en contrato de docentes por ejemplo. No sé más allá, pero sí participa” (estudiante de Educación Inicial, noveno ciclo). No obstante, sí mencionan al trabajo articulado que se realizó durante el proceso de licenciamiento o para realizar cursos, foros y/o eventos. Al respecto, un entrevistado manifestó cómo este tipo de actitudes refuerza la identificación del estudiante para con la escuela.

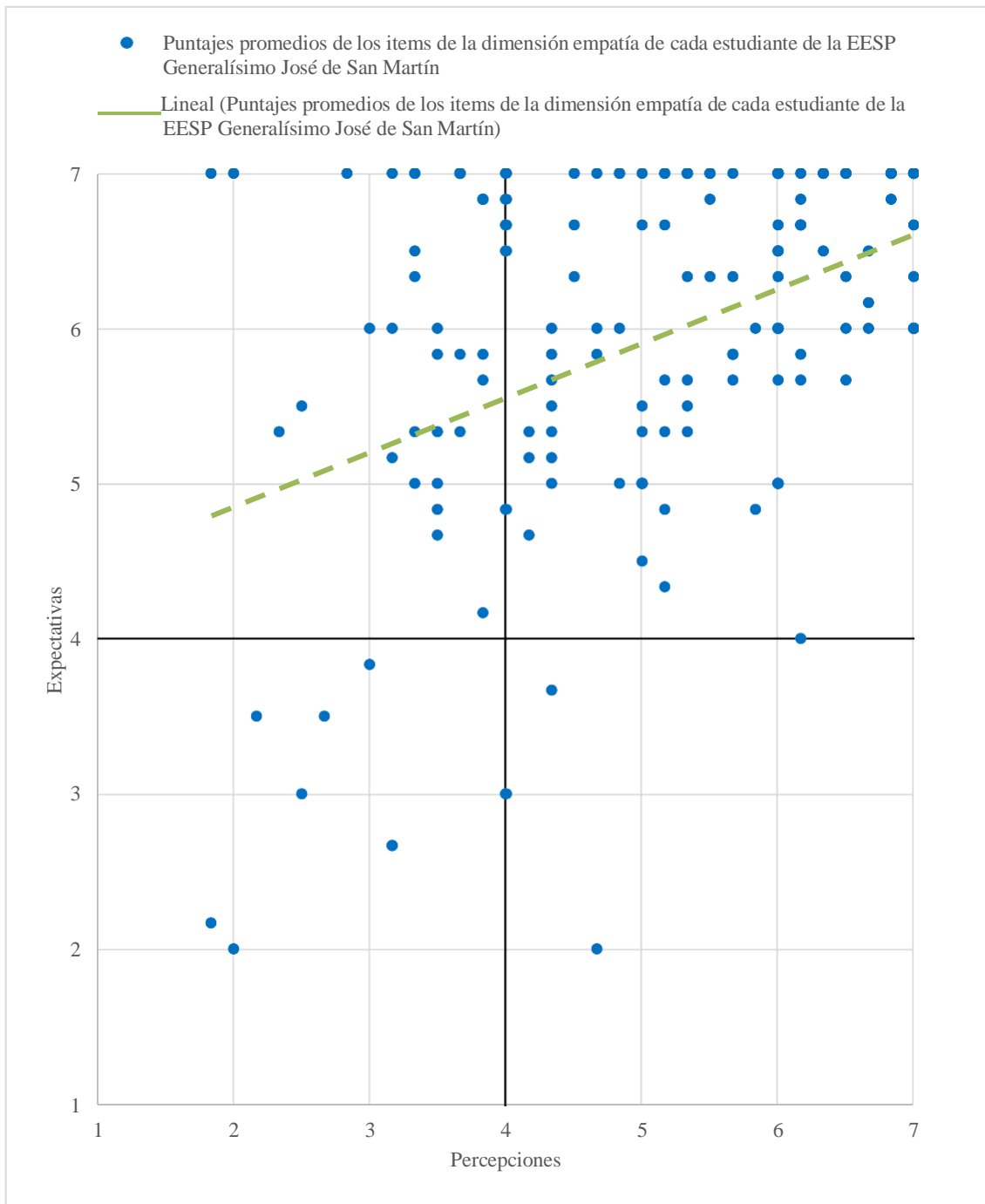
Eso nos hace sentir a nosotros, a nosotros como que sí valemos. La vez pasada, para elaborar la visión y misión de la escuela, nos juntaron a todos para opinar, dar diferentes puntos de vista. Todos estuvimos participando de ellos. (Estudiante Educación Física, noveno ciclo)

En línea con lo anteriormente comentado, en el plano cartesiano, se muestra que la mayoría de las respuestas de los estudiantes acerca de esta dimensión se ubica en el cuadrante superior derecho, seguido por el superior izquierdo.

En la Figura 21, se presenta la dispersión de los puntajes promedios asociados con los ítems de la dimensión empatía de cada uno de los estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín, con base en expectativas (y) y percepciones (x). En esta figura, se refleja que, a pesar de que hay un número considerable de estudiantes que consideran realizada en alguna medida su expectativa, cualquiera que sea su nivel, hay un número considerable de ellos que consideran que su expectativa no se cumple (25% de los estudiantes de esa EESP). Por lo tanto, resulta ser un tema crítico que atender dentro del proceso de mejora de la EESP, por cuanto la calidad percibida del servicio no es adecuada para todos los estudiantes.

Figura 21

Dispersión de los puntajes promedios asociados a los ítems de la dimensión empatía de cada uno de los estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín, con base en expectativas (y) y percepciones (x)



Fuente: Elaboración propia.

El recuento de estudiantes, que refleja lo anteriormente analizado, se presenta en la Tabla 34.

Tabla 34

Recuento de estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín según sus niveles de percepción y expectativas de la dimensión empatía

Usuarios con expectativas y percepciones altas	Usuarios con expectativas altas y percepciones bajas	Usuarios con expectativas bajas y percepciones altas	Usuarios con expectativas y percepciones bajas
$(\mathbf{Exp} > 4) \cap (\mathbf{Perc} > 4)$	$(\mathbf{Exp} > 4) \cap (\mathbf{Perc} \leq 4)$	$(\mathbf{Exp} \leq 4) \cap (\mathbf{Perc} > 4)$	$(\mathbf{Exp} \leq 4) \cap (\mathbf{Perc} \leq 4)$
97	36	3	9

Fuente: Elaboración propia.

Así mismo, en el plano cartesiano, se evidencia una relación lineal directa entre la expectativa y la percepción. Esto, en términos descriptivos, implica que aquellos que esperan más de la EESP Generalísimo José de San Martín suelen ser quienes también tienen mejores percepciones de esta dimensión del servicio brindado.

4.4 Calidad percibida por los estudiantes respecto al servicio educativo en la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública Tarapoto

Al igual que en la sección previa, en esta se expondrán, los principales resultados obtenidos a partir del análisis de los datos recolectados mediante la aplicación de los cuestionarios y entrevistas; en este caso, a la muestra de estudiantes de la EESP Tarapoto. Los resultados de esta sección siguen el esquema de análisis utilizado en la sección anterior.

En la Tabla 35, se presentan el consolidado de los resultados de cada dimensión del servicio educativo evaluado en la EESP Tarapoto.

Tabla 35

Resultados consolidados por dimensión para la EESP Tarapoto

Dimensión/Ítems	Expectativas (E)	Percepciones (P)	Calidad percibida del servicio (P-E)
Tangibilidad	6.01	5.00	-1.01
Fiabilidad	6.25	5.43	-0.81
Capacidad de respuesta	5.44	4.86	-0.58
Seguridad	6.28	5.85	-0.43
Empatía	5.43	4.82	-0.61
Total	5.88	5.19	-0.69

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la Tabla 35, el servicio educativo ofrecido en la EESP Tarapoto no termina de cubrir las expectativas de sus estudiantes, lo que se refleja en que la calidad percibida del servicio resultante es negativa (-0.69).

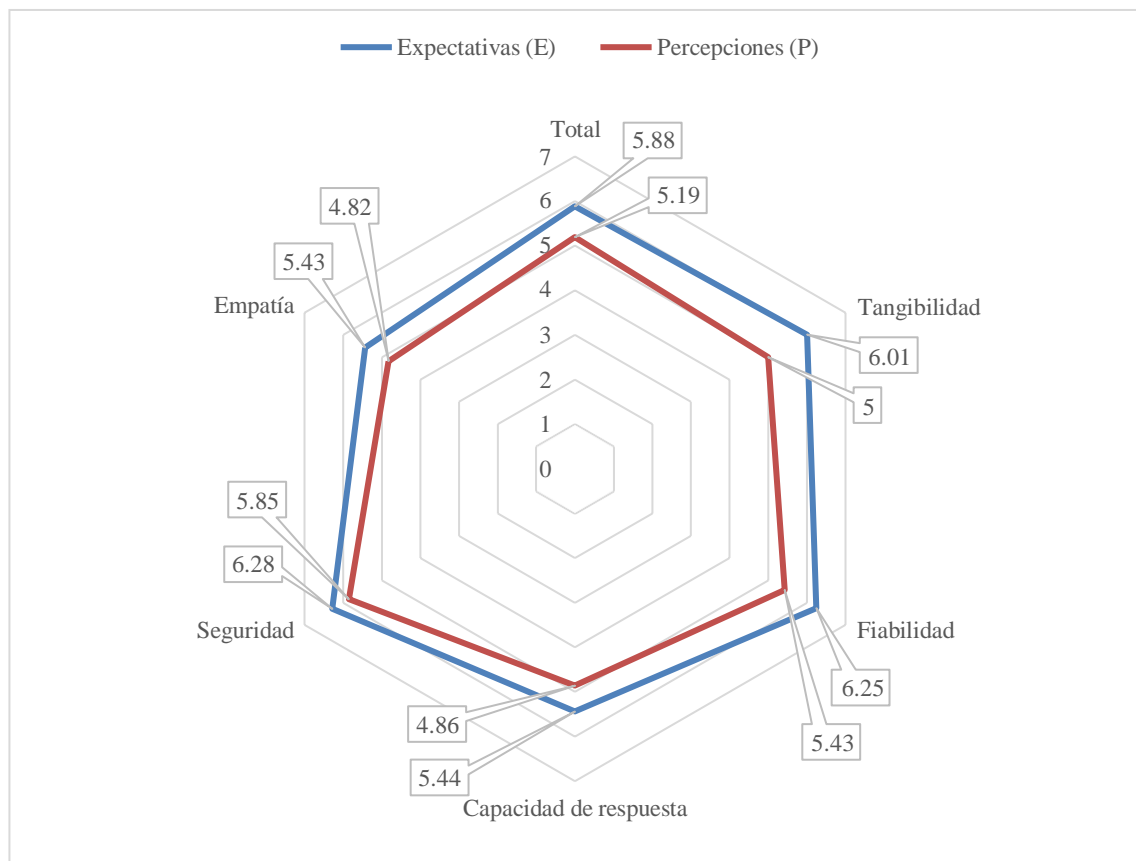
Asimismo, se puede observar que la calidad percibida del servicio es negativa en las dimensiones de *tangibilidad* (-1.01), *fiabilidad* (-0.81) y *empatía* (-0.61), lo que indica que la experiencia educativa de los estudiantes de la EESP Tarapoto no está cumpliendo a cabalidad sus expectativas en estos aspectos.

Si bien en todas las dimensiones estudiadas se observa que la calidad percibida del servicio es negativa, se aprecia que las expectativas más altas se encuentran en las dimensiones de *seguridad*, *fiabilidad* y *tangibilidad*; mientras que las percepciones más bajas se obtienen para las dimensiones de *empatía*, *capacidad de respuesta* y *tangibilidad*. Además, las mayores brechas en la calidad percibida del servicio se

encuentran en las dimensiones *tangibilidad*, *fiabilidad* y *empatía*. Esto se aprecia visualmente en la Figura 22.

Figura 22

Polígono de puntajes asociados a las expectativas y percepciones por cada dimensión y en total de los estudiantes de la EESP Tarapoto



Fuente: Elaboración propia.

En la Figura 22, se aprecia que el puntaje de expectativas (hexágono azul) de las dimensiones analizadas no es uniforme. Esta misma situación se repite respecto a las percepciones (hexágono naranja). Como resultante, ambos hexágonos presentan deformaciones claras.

A su vez, se aprecia una mayor diferencia entre ambos puntajes (espacio entre ambas líneas) para las dimensiones *tangibilidad* y *fiabilidad*. En los siguientes apartados, se profundiza en cada una de las dimensiones y los ítems que las componen, y se describen los resultados más relevantes en cada uno de los casos.

4.4.1 Resultados de la dimensión tangibilidad

En la Tabla 36, se presentan los resultados de la dimensión *tangibilidad* para la EESP Tarapoto

Tabla 36

Resultados de la dimensión tangibilidad y sus ítems para la EESP Tarapoto

Dimensión/Ítems	Expectativas (E)	Percepciones (P)	Calidad percibida del servicio (P-E)
Tangibilidad	6.01	5.00	-1.01
Moderno equipamiento para la implementación del servicio de formación inicial docente	6.34	5.05	-1.29
Instalaciones físicas visualmente atractivas	5.95	4.55	-1.40
Personal bien vestido y con apariencia pulcra	5.57	5.09	-0.48
Apariencia de las instalaciones físicas acorde con el servicio de formación inicial docente	5.92	5.08	-0.84
Instalaciones virtuales amigables que facilitan aprendizaje	6.29	5.22	-1.07

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 36, se puede apreciar que la dimensión *tangibilidad* es considerada desde la percepción de los usuarios al menos como *esencial* (6.01 como puntaje promedio), mientras que en las percepciones se observa que alcanza al menos el nivel de aceptación de *ligeramente de acuerdo* (5 como puntaje promedio). Así, se observa que la EESP en mención ofrece a sus estudiantes aspectos relacionados con cada uno de los

ítems de tangibilidad de óptima calidad. En consecuencia, las expectativas de dicha dimensión son cumplidas parcialmente.

Por otro lado, al desagregar los resultados por cada uno de los ítems se observan los siguientes casos:

Respecto a las *instalaciones físicas visualmente atractivas*, se aprecia en este enunciado que las y los estudiantes tienen las percepciones más bajas (4.55) que el promedio (5.00). En este sentido, se puede decir que es un aspecto clave para mejorar el servicio educativo de la EESP, ya que esto se refleja también en el tamaño de la brecha de calidad percibida (1.40), la cual es mayor al promedio (1.01) y del resto de ítems que componen esta dimensión.

Por otro lado, sobre el ítem *moderno equipamiento para la implementación del servicio de formación inicial docente*, se aprecia que el tamaño de la brecha es mayor a la unidad como resultado de que en este enunciado los estudiantes tienen las expectativas más altas (6.34) que el promedio (6.01). En este sentido, se reconoce que es un aspecto clave para mejorar el servicio educativo de la EESP, pues esto se refleja también en el tamaño de la brecha de calidad percibida (1.29), que es considerablemente mayor al tamaño de la brecha promedio (1.01) y al resto de ítems que componen esta dimensión.

En cuanto a las *instalaciones virtuales amigables que facilitan el aprendizaje*, se aprecia que la brecha es mayor a la unidad como resultado de que en este enunciado los estudiantes tienen las expectativas más altas (6.29) que el promedio (6.01). Aunque sus percepciones son mayores al promedio (5.22 para este ítem frente 5.00 del promedio), no logran satisfacer por completo dichas expectativas. En este sentido, se puede decir que es un aspecto clave para mejorar el servicio educativo de la EESP bajo un contexto de mejora continua, pues es necesario tomar en consideración que este ítem es también el que tiene mejor puntaje respecto a las percepciones de los estudiantes.

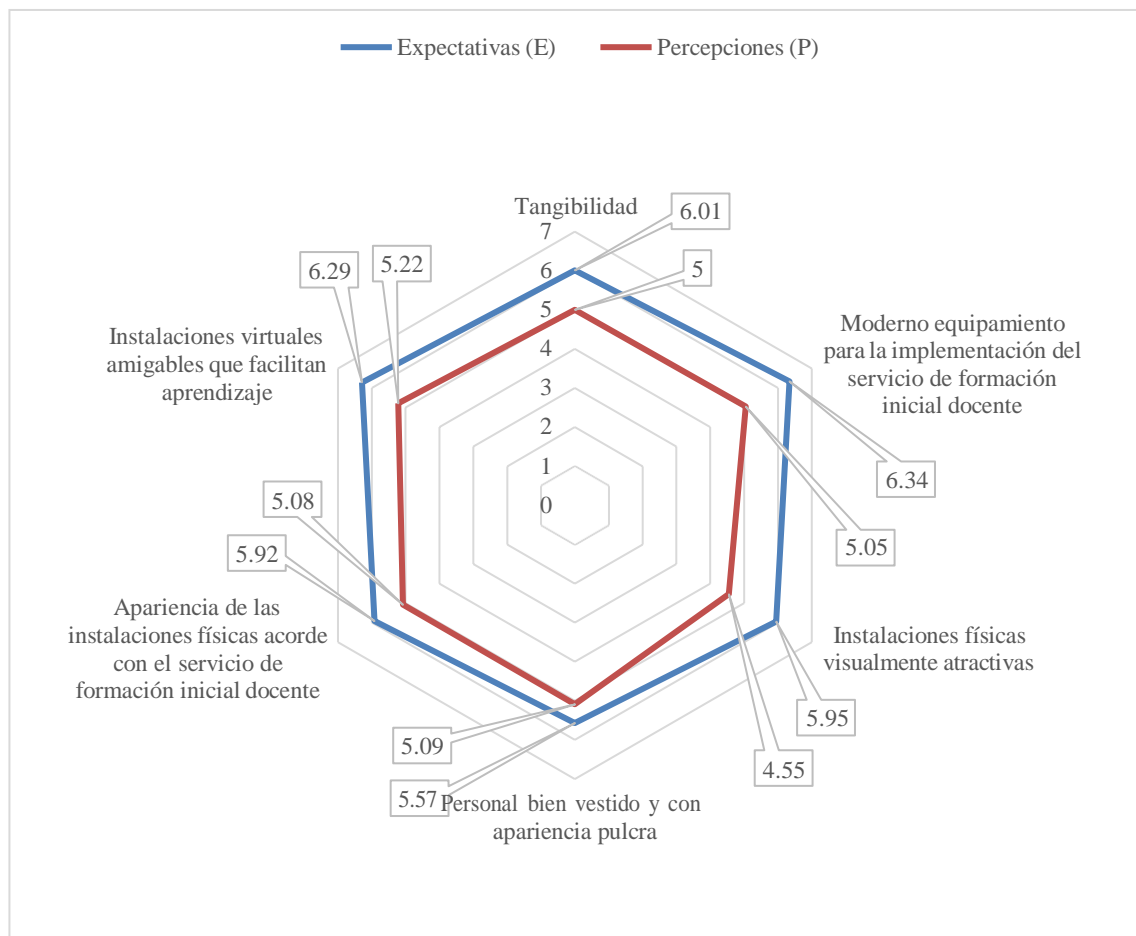
Así también el ítem *apariencia de las instalaciones físicas acorde con el servicio de formación inicial docente* representa una oportunidad de mejora para el servicio educativo en cuanto a que su brecha tiende a -1.

Un caso excepcional es el del ítem *personal bien vestido y con apariencia pulcra*, pues es el que presenta un menor tamaño de brecha y cuyo puntaje no excede del -0.5. Por lo tanto, aun cuando siempre existe una posibilidad de mejora en dicho aspecto, hay

satisfacción de acuerdo con lo que los estudiantes esperan. Estas mismas conclusiones pueden ser identificadas visualmente en la Figura 23.

Figura 23

Polígono de puntajes asociados a las expectativas y percepciones de la dimensión tangibilidad y sus ítems de los estudiantes de la EESP Tarapoto



Fuente: Elaboración propia.

En la Figura 23, se aprecia que los puntajes de expectativas (hexágono azul) de los ítems de la dimensión tangibilidad no son uniformes, en tanto los ítems *instalaciones virtuales amigables que facilitan aprendizaje* y *moderno equipamiento para la implementación del servicio de formación inicial docente* presentan puntajes más altos que el resto. En esta misma línea, el ítem *personal bien vestido y con apariencia pulcra* es el de menor puntaje.

Por otro lado, las percepciones (hexágono naranja) presentan puntajes más simétricos puesto, que la mayor parte de los ítems tienen niveles similares y están alrededor del puntaje “5”. A su vez, se aprecia una mayor diferencia entre ambos puntajes (espacio entre ambas líneas) para el ítem *instalaciones físicas visualmente atractivas*.

A partir de las entrevistas realizadas, se aprecia un reforzamiento de los resultados alcanzados desde la data cuantitativa. Al respecto del equipamiento con el que cuenta la escuela para brindar el servicio educativo, los estudiantes mencionan que estos no son modernos o no se han implementado algunas TIC para potenciar la enseñanza. El siguiente testimonio lo ejemplifica: “No tan modernos, pero se podría decir que algunos proyectores tenían deficiencia, en vez de comprar uno nuevo, lo que se optaba era por arreglarlo. No hay equipamiento tecnológico modernizado y eso a nosotros nos afecta” (estudiante de Educación Secundaria, especialidad Ciencias Sociales, octavo ciclo).

Las instalaciones físicas de la EESP, según la opinión de los estudiantes, son de aparente “normalidad”; es decir, de acuerdo con lo esperado para una institución de este tipo. Sin embargo, no brindan una definición clara de las características asociadas a dicha “normalidad”.

Por otro lado, sus opiniones son menos favorables respecto a las instalaciones de la EESP. El calor del ambiente termina siendo un problema corregido medianamente con el uso de ventiladores en las aulas; no obstante, sigue siendo un inconveniente. La percepción es similar con respecto a la infraestructura, debido a varios problemas, tales como los espacios reducidos para el desarrollo de actividades y el ruido. Por ejemplo, se detalló lo siguiente: “en la infraestructura de nuestra escuela, hay muchas falencias, muchas dificultades; uno, porque no se puede desarrollar, porque hay muchas instituciones, por el ruido, por los niños que van. No hay una infraestructura, porque nosotros compartimos el espacio” (estudiante de Educación Secundaria, especialidad Ciencias Sociales, octavo ciclo).

Al respecto de las instalaciones virtuales, tan importantes para el desarrollo de las clases durante la época de pandemia, los principales recursos con los que cuentan las y los estudiantes para el desarrollo de sus clases virtuales en la EESP son los siguientes: (a) Microsoft Teams y Block, como espacios de aprendizaje o aulas virtuales; (b) Zoom o Meet, como plataformas de videoconferencia para el desarrollo de las sesiones de clases

sincrónicas; y (c) Geogebra, para las clases de Matemática. Con relación al uso de estas herramientas virtuales, no existe un consenso entre los estudiantes entrevistados, debido a que, ya sea por su formación o por otros motivos, algunos se sienten más cómodos con una plataforma y otros con otra. Por ejemplo, mientras para un estudiante la plataforma Microsoft Teams solo es un aula virtual, otro estudiante indica que puede almacenar documentos y otra señala que el uso de esta plataforma es complicado y que prefiere usar Block, el cual desde su perspectiva es de mayor facilidad para los docentes. Así lo refiere el siguiente testimonio:

Ahora están manejando el Microsoft, que es una plataforma que mayormente se usa con el correo Hotmail y con la cuenta de la institución. También estamos trabajando con Block en el Gmail, porque no manejan mucho los docentes la plataforma y otro que nos es más factible; porque dentro de ello está con el correo Gmail y ahí nomás lo almacenas. Porque con la otra cuenta, además de ser pesada, nos dificulta para entrar a los talleres de capacitación antes de entrar al ciclo. Por eso, nos es dificultoso entrar, yo que más o menos domino la tecnología no logro todavía familiarizarme con la plataforma, porque durante el año nos han cambiado dos veces. Con esta son tres y nos han dicho que el propio Ministerio nos ha mandado la plataforma del Microsoft, por eso es que lo cambiaron. (Estudiante Educación Inicial, décimo ciclo)

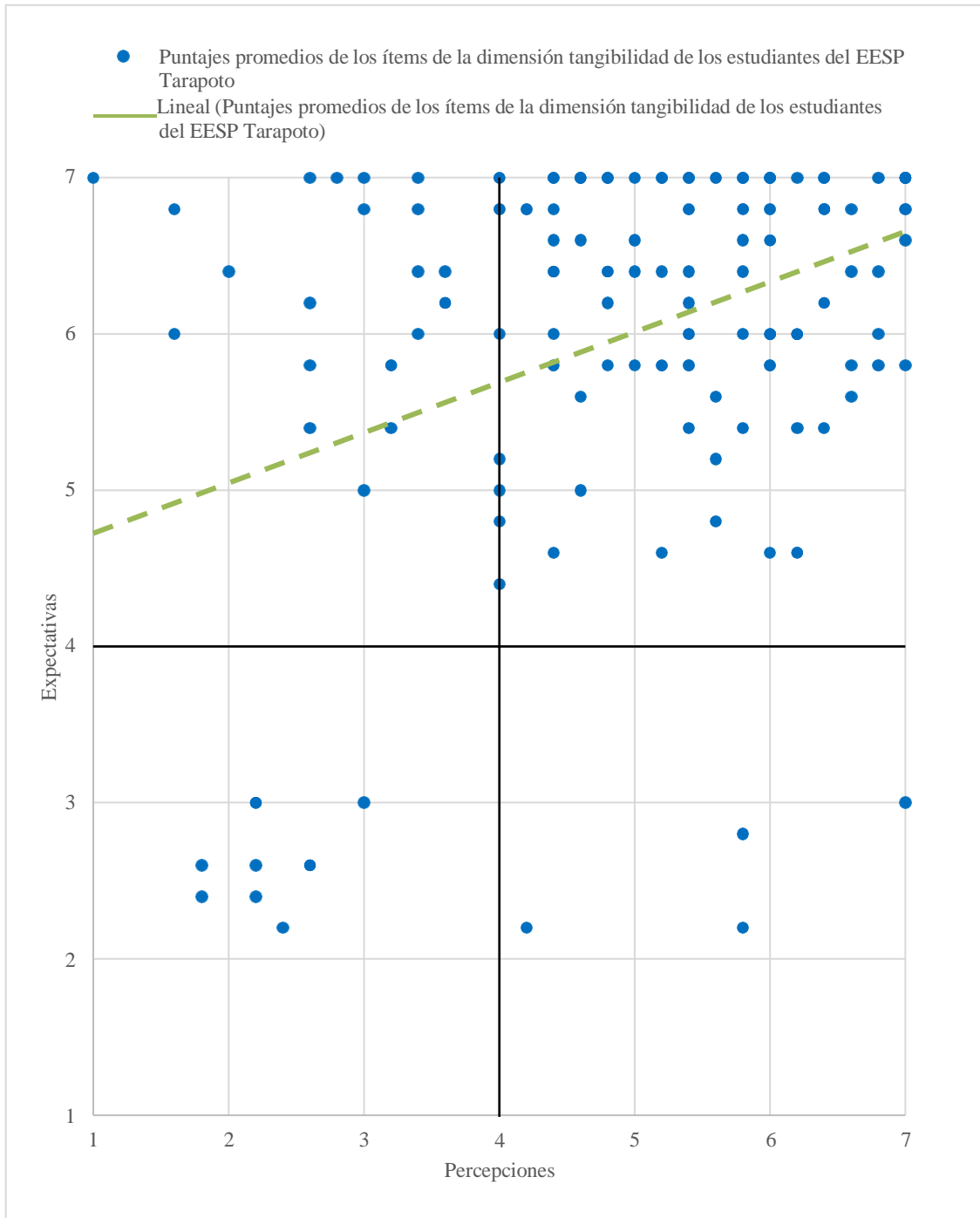
Por último, dentro de esta dimensión se aborda el aspecto relacionado con la *vestimenta del personal y la apariencia pulcra de este*. Al respecto, los estudiantes sienten que no es un tema que los afecte; pero reconocen que el personal está “bien vestido”.

Además de ello, una entrevistada resaltó que, en tanto se está formando como profesional docente, el “cuidado personal sí es importante. Yo siempre soy una persona que está frente a estudiantes, frente a niños; entonces tengo que estar adecuadamente” (estudiante de Educación Secundaria, especialidad Ciencias Sociales, octavo ciclo).

Finalmente, en el plano cartesiano, se expone la distribución de las respuestas acerca de esta dimensión. Es decir, se observa que la mayoría de las respuestas se ubican en el cuadrante superior derecho, seguido del cuadrante superior izquierdo, tal como se evidencia en la Figura 24.

Figura 24

Dispersión de los puntajes promedios asociados a los ítems de la dimensión tangibilidad de cada uno de los estudiantes de la EESP Tarapoto, con base en expectativas (y) y percepciones (x)



Fuente: Elaboración propia.

De esto se concluye, tal y como se apreció en la Figura 24, que esta dimensión del servicio educativo, aun cuando tiene oportunidades de mejora importantes, no es en estricto urgente o crítica para el negocio o servicio, debido a que una parte considerable de estudiantes siente, en alguna medida, realizada su expectativa.¹⁹ En la Tabla 37, se muestra el recuento de estudiantes según sus niveles de percepción y expectativas.

Tabla 37

Recuento de estudiantes de la EESP Tarapoto según sus niveles de percepción y expectativas de la dimensión tangibilidad

Usuarios con expectativas y percepciones altas	Usuarios con expectativas altas y percepciones bajas	Usuarios con expectativas bajas y percepciones altas	Usuarios con expectativas y percepciones bajas
$(Exp > 4) \cap (Perc > 4)$	$(Exp > 4) \cap (Perc \leq 4)$	$(Exp \leq 4) \cap (Perc > 4)$	$(Exp \leq 4) \cap (Perc \leq 4)$
121	31	4	11

Fuente: Elaboración propia.

Así mismo, se evidencia una relación lineal directa entre la expectativa y la percepción, lo que en términos descriptivos implica que los estudiantes que esperan más de la EESP Tarapoto suelen ser quienes también tienen mejores percepciones de esta dimensión del servicio brindado.

Otro aspecto que distingue la distribución de las respuestas de los estudiantes en esta dimensión, con respecto a las obtenidas en otras, es que todos están de acuerdo (en algún grado) o en desacuerdo (en algún grado) en la importancia del conjunto de los ítems que la conforman.²⁰

¹⁹ En este caso, las respuestas ubicadas en el cuadrante superior izquierdo (segunda columna de la tabla 29) representan aproximadamente el 18.56% del número de respuestas totales y aproximadamente ¼ de las respuestas ubicadas en el cuadrante superior derecho (primera columna de la Tabla 34).

²⁰ $(4 \leq Expec < 5)$

4.4.2 Resultados de la dimensión fiabilidad

La *fiabilidad* está entendida, en la presente tesis, como la implementación del servicio de formación inicial docente de forma veraz y correcta. Es necesario precisar la definición para un mejor entendimiento de los resultados que a continuación se presentan en la Tabla 38.

Tabla 38

Resultados de expectativas y percepciones para la dimensión fiabilidad.

Dimensión/Ítems	Expectativas (E)	Percepciones (P)	Calidad percibida del servicio (P-E)
Fiabilidad	6.25	5.43	-0.81
Cumplimiento de las actividades prometidas en el plazo establecido	6.25	5.10	-1.16
Comprensión ante los problemas de los estudiantes	6.15	4.96	-1.19
Servicio de formación inicial docente confiable	6.33	5.81	-0.52
Cumplimiento del servicio de formación inicial docente en el tiempo prometido	6.20	5.66	-0.54
Precisión en el registro de información	6.30	5.63	-0.66

Fuente: Elaboración propia.

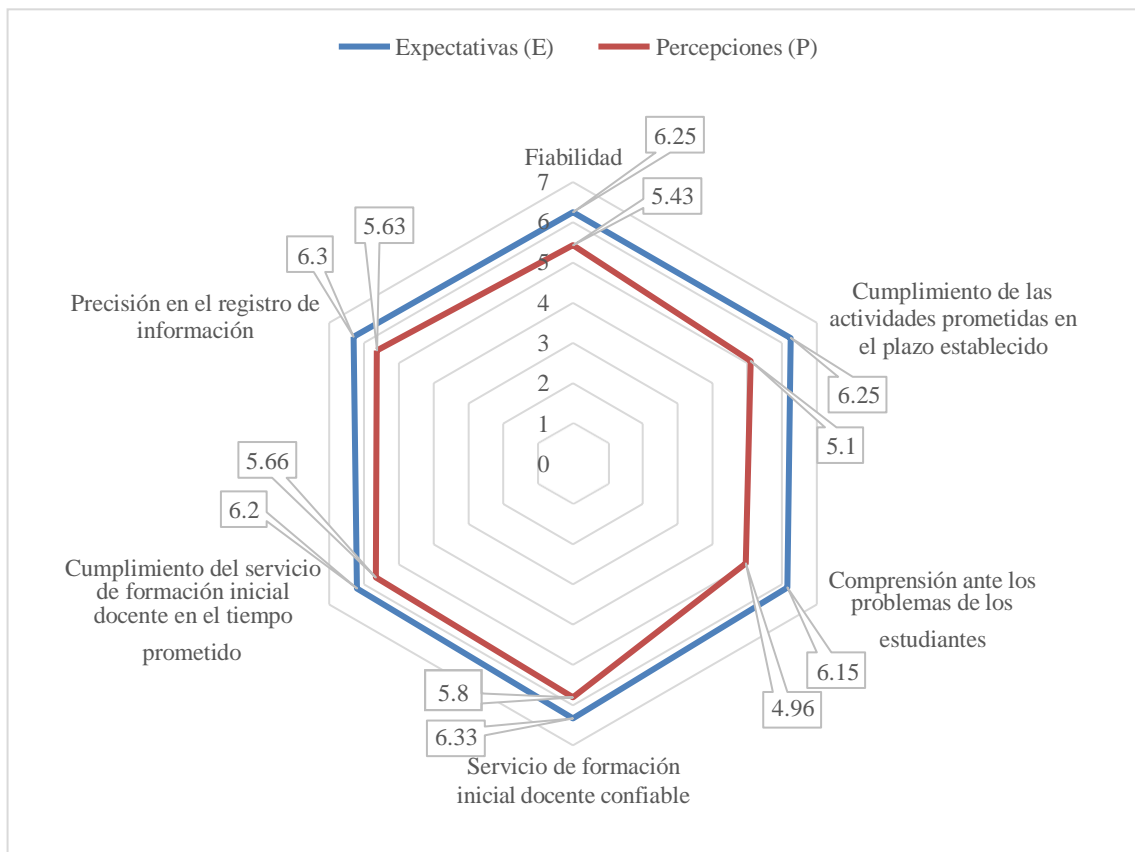
Como se puede apreciar, la dimensión *fiabilidad* es considerada, desde las expectativas de los usuarios, al menos como *esencial* (6.25 como puntaje promedio); mientras que, para las percepciones, la puntuación asignada por las y los estudiantes alcanzó el nivel de aceptación de *ligeramente de acuerdo* (5.43 como puntaje promedio). Como consecuencia, se tiene que las expectativas de esta dimensión son cumplidas de manera parcial. A nivel de ítems, es necesario precisar que los ítems *cumplimiento de las actividades prometidas en el plazo establecido* y *comprensión ante los problemas de los estudiantes* alcanzan brechas de calidad percibida menores a -1. Esto se debe a que las

expectativas de los estudiantes para estos enunciados son iguales o ligeramente más bajas (6.25 y 6.15, respectivamente) que el promedio (6.25), además de que sus percepciones son menores (5.10 y 4.96, respectivamente) al promedio (5.43).

Cabe destacar que, si bien todos los ítems tienen brechas que tienden a -1, el puntaje de sus percepciones indica que están al menos *ligeramente de acuerdo*. Por lo tanto, las expectativas de estos ítems se cumplen en algún grado (parcial o ligeramente), lo que representa también oportunidades de mejora para el servicio educativo que la EESP ofrece. Sin embargo, también es importante destacar que los ítems *servicio de formación inicial docente confiable* y *cumplimiento del servicio de formación inicial docente en el tiempo prometido* son los que menos problemas aparentes tienen por cuanto las brechas de calidad percibida se encuentran en niveles cercanos a -0.5. Los resultados se exponen de manera visual en la Figura 25.

Figura 25

Polígono de puntajes asociados a las expectativas y percepciones de la dimensión fiabilidad y sus ítems de los estudiantes de la EESP Tarapoto



Fuente: Elaboración propia.

En la Figura 25, se aprecia que los puntajes de expectativas (hexágono azul) de los ítems de la dimensión seguridad tienden a ser uniformes, en cuanto dichos puntajes no tienen grandes diferencias entre sí. Un caso diferente es el de las percepciones (hexágono naranja), en las que los ítems *comprensión ante los problemas de los estudiantes* y *cumplimiento de las actividades prometidas en el plazo establecido* presentan menores puntajes respecto al resto. En consecuencia, se aprecia deformaciones claras sobre el hexágono naranja. En este orden de ideas, se evidencia una mayor diferencia entre ambos puntajes (espacio entre ambas líneas) para los ítems *comprensión ante los problemas de los estudiantes* y *cumplimiento de las actividades prometidas en el plazo establecido* presentan menores puntajes respecto al resto de ítems. Este análisis se complementa con los resultados obtenidos de las entrevistas aplicadas a las y los estudiantes. Con relación al ítem *cumplimiento de las actividades prometidas en el plazo establecido*, algunas de las actividades programadas por la EESP Tarapoto se llevan a cabo en el tiempo programado. Con relación a dichas actividades, se ha señalado lo siguiente: “[Las actividades] se han desarrollado en el horario de clases, de manera general. Cuando se solicitaba, todos íbamos al auditorio; pero de manera virtual, solo talleres psicológicos” (estudiante de Educación Secundaria, especialidad Ciencias Sociales, octavo ciclo). Asimismo, algún seminario “que se realizó unos meses atrás, lo único hasta ahora” (Estudiante de Educación Inicial, décimo ciclo).

Por otro lado, al abordar el tópico de comprensión ante los problemas de las y los estudiantes, se puede observar que existen opiniones encontradas si de problemas a nivel académico se trata. En ese sentido, con relación a los problemas en rendimiento académico, señalaron que no reciben un apoyo directo la EESP, sino que recurren a sus propios compañeros para resolverlos. Así lo manifestó una estudiante: “Bueno, en el aula difícil que se nos apoye, porque tenemos compañeros que ya tienen otra carrera y les pedimos ayuda y nos explican” (estudiante de Educación Secundaria, especialidad Matemática, octavo ciclo). Sin embargo, cuando se trata de la entrega de trabajos fuera del plazo establecido, un estudiante expresó lo siguiente: “lo comunicamos al docente” (estudiante de Educación Secundaria, especialidad Matemática, octavo ciclo). Lo mismo ocurre si se trata de recuperación de notas de un curso determinado, ya que esto se coordina con la EESP y docentes. Adicionalmente, mencionaron que, frente a problemas académicos, la escuela brinda asistencia psicológica y social. Todo lo contrario sucede si

los problemas que atraviesan las y los estudiantes se encuentran relacionados con la salud, ya que se presentan iniciativas y gestiones de parte de esta EESP, que organiza la recaudación de fondos y da seguimiento a aquellos estudiantes que tienen estas dificultades. Esto se evidencia en lo narrado por los estudiantes:

El caso que siempre practicamos ahí es el tema pro salud. Cuando algún compañero, no importa de qué carrera es, vamos colaborando de acuerdo con nuestra economía cada aula, y eso va un encargado entrega lo recaudado a la persona que lo necesita. (Estudiante de Educación Inicial, décimo ciclo).

Por ejemplo, yo tengo un problema con mi columna, y a inicios del año he estado en tratamientos constantes y él siempre ha estado muy pendiente. Pero a pesar de eso, no he descuidado mis cosas académicas. Si nosotros no recibimos el apoyo del docente, él es que nos da seguimiento. (Estudiante de Educación Secundaria, especialidad Ciencias Sociales, octavo ciclo)

Cabe recordar que, así como en otras instituciones, el cambio de la modalidad presencial a la virtual, ocasionado por el COVID-19, trajo como consecuencia que existan diferentes problemas para las y los estudiantes, específicamente referidos a la conexión a internet o al servicio de electricidad. Al respecto, tal como se evidencia en el testimonio que se presenta a continuación, el personal docente comprendía la situación y extendía plazos de entrega de trabajos, como estrategia para enfrentar a la dificultad: “A veces, porque ahora no todos estamos, en el mismo lugar. Por ejemplo, la luz o la conectividad se van y nos aplazan el tiempo de entrega. Se amplía unos días más” (estudiante de Educación Inicial, décimo ciclo).

En cuanto al cumplimiento del servicio educativo en el tiempo prometido, según lo mencionado por las y los estudiantes, se concentraron las actividades planificadas para los cursos, las cuales estaban detalladas en los sílabos. Al respecto, se encuentran opiniones diferenciadas. Por un lado, manifiestan el cumplimiento total de los sílabos; mientras que por otro, indican que lo planificado inicialmente llegó a ser modificado (algunos de manera unilateral) por parte del docente; mientras que otros señalaron que fue en acuerdo con el cuerpo estudiantil. Esto se puede observar en los dos testimonios que a continuación se presentan:

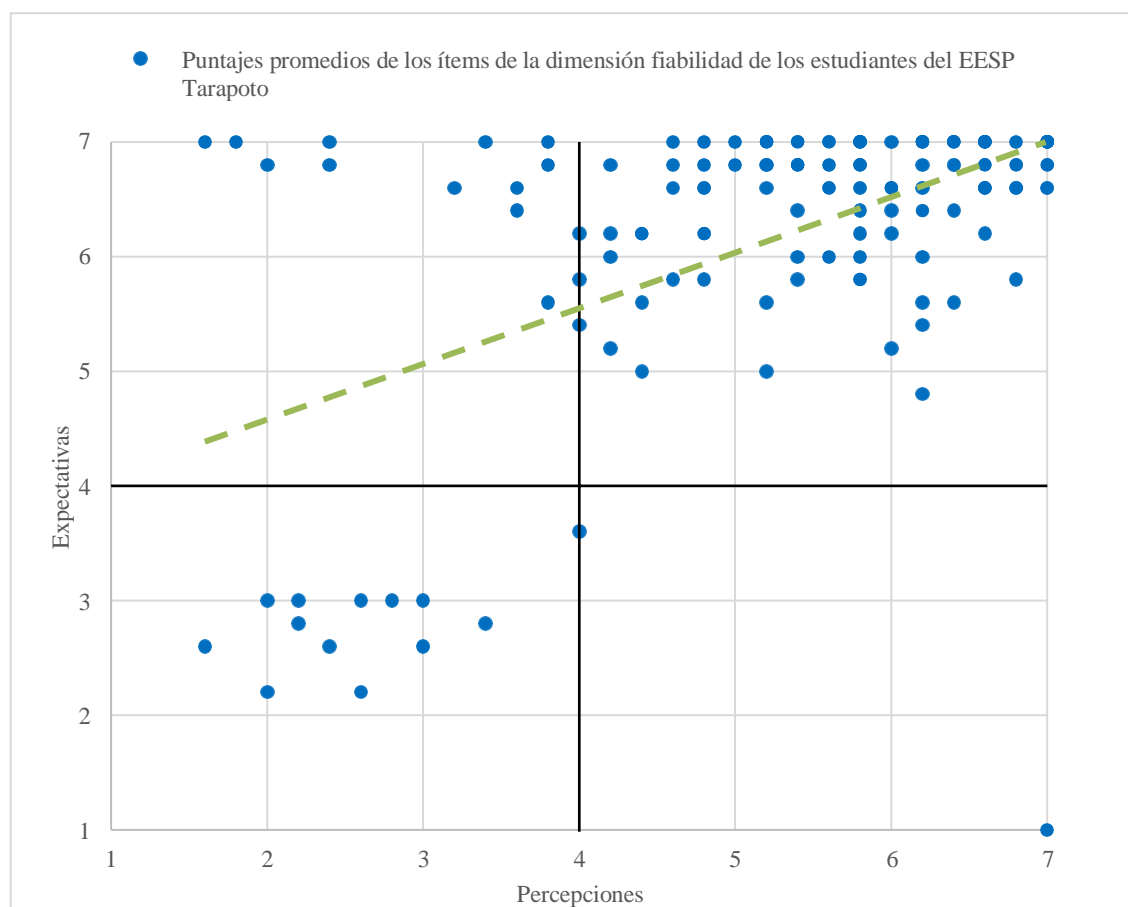
No, porque generalmente nosotros seleccionamos de los 16 temas que son para tratar, a parte de las evaluaciones, elegimos de los temas que más nos impactan 02 o 04 temas. Podríamos decir que solo vemos seis u ocho temas. (Estudiante de Educación Secundaria, especialidad Ciencias Sociales, octavo ciclo)

Sí, aunque muchas veces cambia [...]. Hay algunos temas que la o el docente cambia, de acuerdo a su criterio. (Estudiante de Educación Inicial, décimo ciclo)

Acompañando el análisis, el plano cartesiano, presentado en la Figura 26, muestra la distribución de las respuestas de cada estudiante que fue encuestado respecto a la dimensión fiabilidad. Como se puede observar, la mayoría de las respuestas se concentran en el cuadrante superior derecho.

Figura 26

Dispersión de los puntajes promedios asociados a los ítems de la dimensión fiabilidad de cada uno de los estudiantes de la EESP Tarapoto, con base en expectativas (y) y percepciones (x)



Fuente: Elaboración propia.

Esto también evidencia que, a pesar de que la dimensión analizada presenta oportunidades de mejora en varios ítems, estas no suponen una atención urgente o crítica que signifique problemas relevantes para el servicio educativo prestado por parte de la EESP Tarapoto. Este hecho se debe a que una gran parte de las y los estudiantes sostienen que, en alguna medida, sus expectativas han sido cumplidas (ligera o parcialmente). En la Tabla 39, se expone el recuento de estudiantes según sus niveles de percepción y expectativas.

Tabla 39

Recuento de estudiantes de la EESP Tarapoto según sus niveles de percepción y expectativas de la dimensión fiabilidad

Usuarios con expectativas y percepciones altas $(\text{Exp} > 4) \cap (\text{Perc} > 4)$	Usuarios con expectativas altas y percepciones bajas $(\text{Exp} > 4) \cap (\text{Perc} \leq 4)$	Usuarios con expectativas bajas y percepciones altas $(\text{Exp} \leq 4) \cap (\text{Perc} > 4)$	Usuarios con expectativas y percepciones bajas $(\text{Exp} \leq 4) \cap (\text{Perc} \leq 4)$
137	15	1	14

Fuente: Elaboración propia.

De igual forma, en el plano cartesiano, se puede observar que existe una relación lineal directa entre las expectativas y las percepciones. Esto significa, en términos descriptivos, un hecho positivo en la medida en que quienes esperan más de la EESP Tarapoto suelen ser también quienes tienen mejor percepción del servicio educativo brindado respecto de la dimensión fiabilidad.

4.4.3 Resultados de la dimensión capacidad de respuesta

Antes de iniciar el análisis, se precisa que por *capacidad de respuesta* se entiende a toda implementación y respuesta oportunas, así como a la disposición de la EESP para ayudar a los estudiantes. Dicho lo anterior, la Tabla 40 muestra los resultados de la dimensión *capacidad de respuesta* para la EESP Tarapoto.

Tabla 40

Resultados de expectativas y percepciones para la dimensión capacidad de respuesta

Dimensión/Ítems	Expectativas (E)	Percepciones (P)	Calidad percibida del servicio (P-E)
Capacidad de respuesta	5.44	4.86	-0.58
Comunicación precisa de las actividades académicas	6.29	5.68	-0.60
Rapidez en la atención por parte de los trabajadores	5.04	4.50	-0.53
Disposición de los trabajadores para ayudar a los estudiantes	5.43	4.69	-0.74
Disposición de los trabajadores para responder los requerimientos de los estudiantes con prontitud	5.00	4.56	-0.44

Fuente: Elaboración propia.

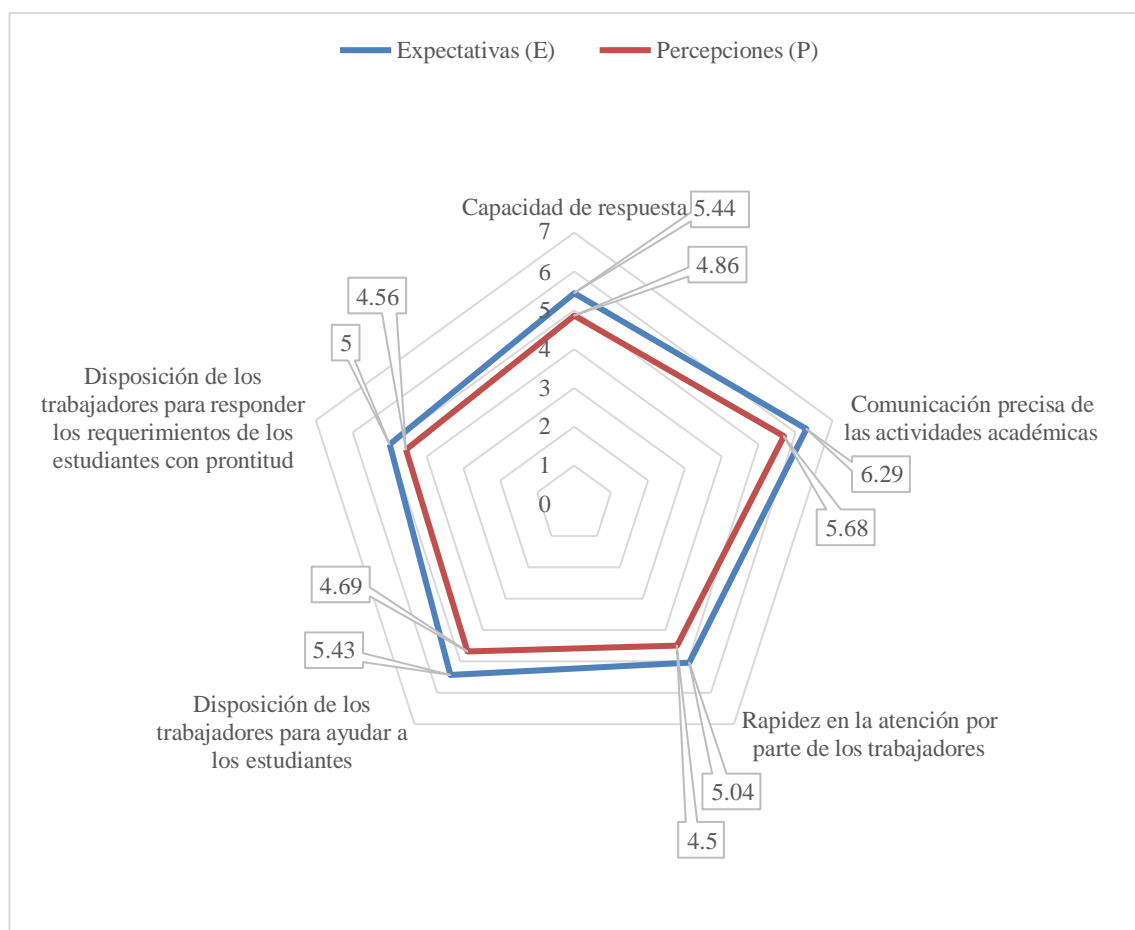
Los resultados encontrados para esta dimensión son similares al caso de la EESP Generalísimo José de San Martín. De esta manera, desde las expectativas, esta dimensión en la EESP Tarapoto es considerada por las y los estudiantes como *ligeramente esencial* (5.44 como puntaje promedio). En cambio, en las percepciones, se muestra que estas alcanzan un nivel de aceptación que no alcanza a lo *ligeramente de acuerdo* (4.86 como puntaje promedio), lo cual se considera como neutro en la escala planteada para esta tesis. Esto significa que la calidad percibida del servicio para esta dimensión por las y los estudiantes no es cumplida totalmente, en tanto que para un grupo de estudiantes esta expectativa ni siquiera se cumple, ya que la brecha es de -0.58.

Asimismo, tal y como sucede con la EESP Generalísimo José de San Martín, los ítems de *rapidez en la atención por parte de los trabajadores*, *disposición de los trabajadores para ayudar a los estudiantes* y *disposición de los trabajadores para responder los requerimientos de los estudiantes con prontitud* son considerados, desde la percepción, como ítems en los que no necesariamente se cumplen sus expectativas,

debido a que sus puntajes (4.50, 4.69 y 4.56 respectivamente) caen en la zona neutral, en la cual no se puede afirmar ni rechazar su cumplimiento. Como resultado, los puntajes alcanzados para la calidad percibida del servicio son -0.53, -0.74 y -0.44 respectivamente, lo cual representa un abanico de posibilidades u oportunidades de mejora, además de ser un aspecto importante que debe ser considerado en la medida en que los resultados son similares para ambas instituciones educativas. Cabe señalar que el primer ítem *comunicación precisa de las actividades académicas*, en cuanto a percepciones, se encuentra en al menos *ligeramente de acuerdo* (5.68), según la escala de medición. Esto significa que existe un ligero cumplimiento de las expectativas de las y los estudiantes respecto a ese ítem específico. En la Figura 27, se muestra en un polígono los resultados y diferencias de las brechas al interior de cada dimensión.

Figura 27

Polígono de puntajes asociados a las expectativas y percepciones de la dimensión capacidad de respuesta y sus ítems de los estudiantes de la EESP Tarapoto



Fuente: Elaboración propia.

En la Figura 27, se observa que los puntajes de expectativas (pentágono azul) de los ítems de la dimensión capacidad de respuesta no son uniformes. Los ítems *comunicación precisa de las actividades académicas* y *disposición de los trabajadores para ayudar a los estudiantes* presentan puntajes mayores al resto de ítems.

La misma situación se presenta respecto a las percepciones (pentágono naranja), lo que se refleja en que el pentágono resultante sea similar al de expectativas. Respecto a las brechas (espacio entre las dos líneas), se aprecia que estas son similares en todos los ítems.

Con relación al ítem *comunicación precisa de las actividades académicas*, según las entrevistas recogidas, las y los estudiantes manifiestan que si bien la información del curso es compartida mediante el sílabo, esto no sucede con toda la plana docente. Es decir, algunos no realizan dicha actividad; otros lo comparten a través de un delegado de aula, y otros incluso negocian los sílabos (inicio, cantidad de actividades, etc.).

Si bien esto demuestra una variedad de experiencias respecto a los puentes comunicativos entre docentes y estudiantes, se puede colegir que existe un cumplimiento parcial de las expectativas de las y los estudiantes.

En el sílabo ya vienen en qué fecha se van a desarrollar las actividades y las evaluaciones. (Estudiante de educación inicial, décimo ciclo)

Negociación le llamamos, pues que nos presentan el sílabo, qué temas vamos a abordar, y nosotros si nos es más factible trabajar individualmente o grupal. Lo trabajamos de esa manera. En ese caso, nos ponemos de acuerdo con el docente si es factible conectarnos todos los días o dos o tres veces a la semana, y los otros días hacemos de manera sincrónica, teniendo un punto donde que nos vamos a conectar para que el docente nos dé una retroalimentación de lo que hemos ido desarrollando. (Estudiante de Educación Secundaria, especialidad Ciencias Sociales, octavo ciclo)

Una de las características de la capacidad de respuesta se hace evidente cuando se realizan trámites administrativos. En ese sentido, las y los estudiantes manifiestan que realizaron este tipo de trámites con un tiempo de espera relativamente corto. Esto se evidencia en la siguiente cita: “Yo, el año pasado, solicité, durante la pandemia, mi constancia de estudio [...]. Fue rápido. Yo la solicité un día viernes y el domingo ya me la estaban enviando” (estudiante de Educación Secundaria, especialidad Ciencias Sociales, octavo ciclo).

Asimismo, respecto a la disposición de los trabajadores para responder los requerimientos de las y los estudiantes con prontitud, se puede notar que existe una diferencia de opinión marcada sobre las experiencias con docentes y administrativos. Por un lado, manifiestan que se atienden a tiempo las solicitudes presentadas; por otro, sostienen que estas solicitudes son atendidas a medida que realizan un seguimiento constante.

Por último, ha habido experiencias en las que las solicitudes no fueron atendidas con prontitud y debieron ser presentadas con varios días de antelación. Lo mencionado se puede observar en los siguientes testimonios:

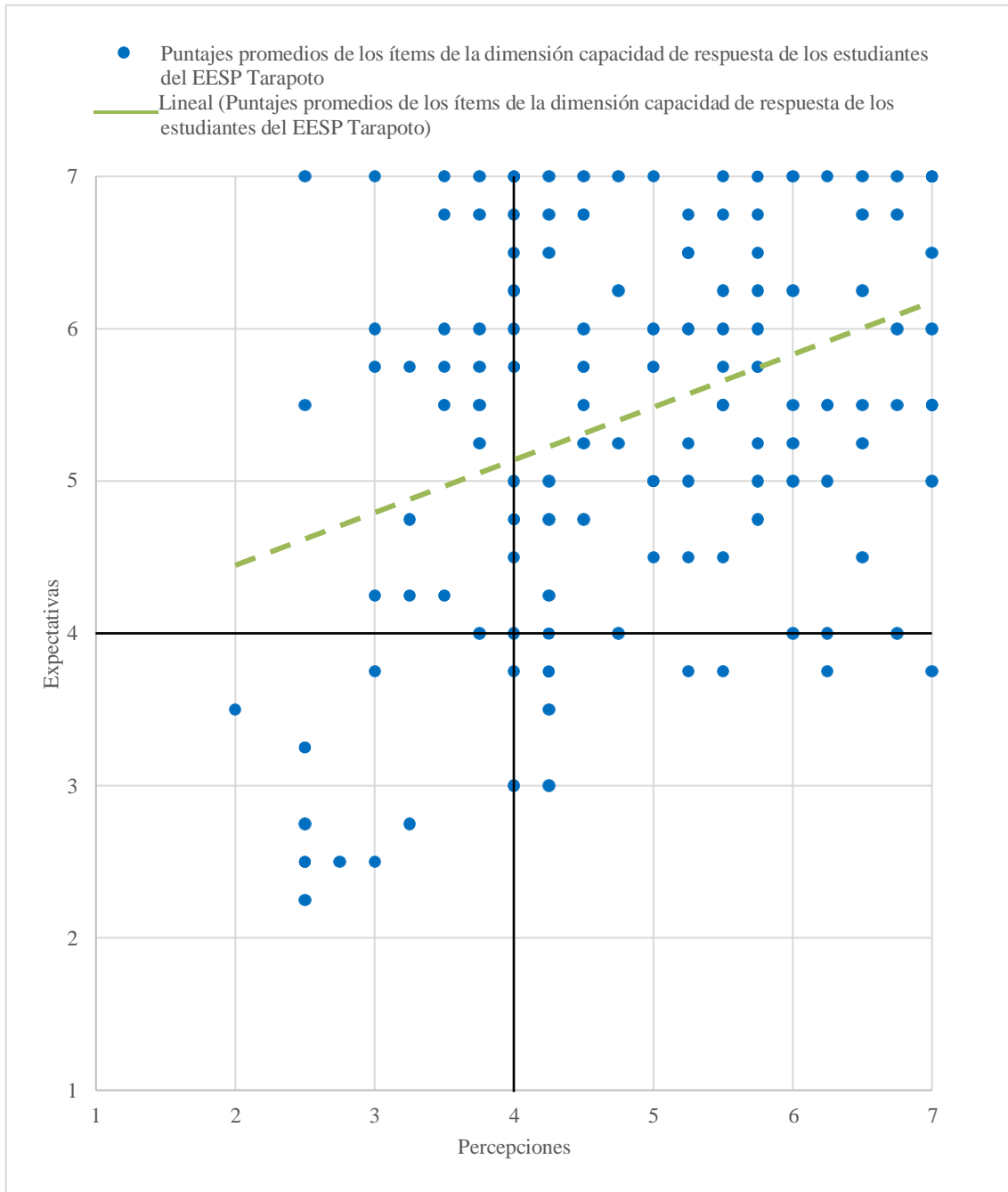
Sí, normal, no hemos tenido problemas. A veces, no hay necesidad de solicitarlo; a veces el profesor ya nos dice y cumplen. (Estudiante de Educación Secundaria, especialidad matemática, octavo ciclo)

No, porque siempre nos decían que tenemos que pedirlo con anticipación, y esa anticipación era de tres o cuatro días. (Estudiante de Educación Secundaria, especialidad Ciencias Sociales, octavo ciclo)

Para apreciar, de mejor manera, la distribución de las respuestas obtenidas por las y los estudiantes, se elaboró un plano cartesiano en la Figura 28. De esta forma, es posible observar que la mayor parte de las respuestas se ubican en el cuadrante superior derecho, seguida por el cuadrante superior izquierdo. Es importante señalar que, si bien gran parte de estudiantes se ubican en el cuadrante superior derecho, una parte de ellos perciben que no necesariamente se cumplen sus expectativas.

Figura 28

Dispersión de los puntajes promedios asociados a los ítems de la dimensión capacidad de respuesta de cada uno de los estudiantes de la EESP Tarapoto, con base en expectativas (y) y percepciones (x)



Fuente: Elaboración propia.

Como se muestra en el plano cartesiano, existe una cantidad considerable de respuestas que se encuentran en la zona *neutra* de la escala de percepciones. El recuento de estudiantes de presenta en la Tabla 41.

Tabla 41

Recuento de estudiantes de la EESP Tarapoto según sus niveles de percepción y expectativas de la dimensión capacidad de respuesta

Usuarios con expectativas y percepciones altas $(\mathbf{Exp} > 4) \cap (\mathbf{Perc} > 4)$	Usuarios con expectativas altas y percepciones bajas $(\mathbf{Exp} > 4) \cap (\mathbf{Perc} \leq 4)$	Usuarios con expectativas bajas y percepciones altas $(\mathbf{Exp} \leq 4) \cap (\mathbf{Perc} > 4)$	Usuarios con expectativas y percepciones bajas $(\mathbf{Exp} \leq 4) \cap (\mathbf{Perc} \leq 4)$
96	40	14	17

Fuente: Elaboración propia.

Aun así, se evidencia una relación lineal directa entre la expectativa y la percepción. Sin embargo, también se puede notar que al menos 40 estudiantes tienen las expectativas altas; pero las percepciones bajas, lo cual equivale a decir que no se cumplen sus expectativas.

4.4.4 Resultados de la dimensión seguridad

Al igual que en las anteriores dimensiones, se recuerda que esta hace referencia a las competencias de los profesores y a su capacidad para transmitir confianza y seguridad a los estudiantes.

En la Tabla 42, se presentan los resultados de la dimensión seguridad para la EESP Tarapoto.

Tabla 42*Resultados de expectativas y percepciones para la dimensión seguridad*

Dimensión/Ítems	Expectativas (E)	Percepciones (P)	Calidad percibida del servicio (P-E)
Seguridad	6.28	5.85	-0.43
Confianza en los conocimientos teóricos y prácticos de los profesores	5.82	6.00	0.18
Seguridad de los estudiantes con el trato de los profesores	6.25	5.79	-0.46
Uso de estrategias para que los estudiantes aprendan a partir de la realidad del entorno	6.44	5.88	-0.56
Amabilidad de los profesores	6.41	5.89	-0.53
Apoyo de la EESP a los profesores	6.35	5.87	-0.47
Capacidad de los profesores para el desarrollo de clases virtuales	6.40	5.66	-0.74

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 42, se puede apreciar que la dimensión *seguridad* es considerada, desde la percepción de los usuarios, *al menos como esencial* (6.28 como puntaje promedio); mientras que en las percepciones, se observa que alcanza al menos el nivel de aceptación cercana a *de acuerdo* (5.85 como puntaje promedio). Con respecto a que la EESP en mención ofrece a sus estudiantes aspectos relacionados con cada uno de los ítems de esta dimensión en óptimas condiciones de calidad, se muestra que las expectativas son cumplidas parcialmente, en tanto que la brecha del servicio tiene un puntaje de -0.43.

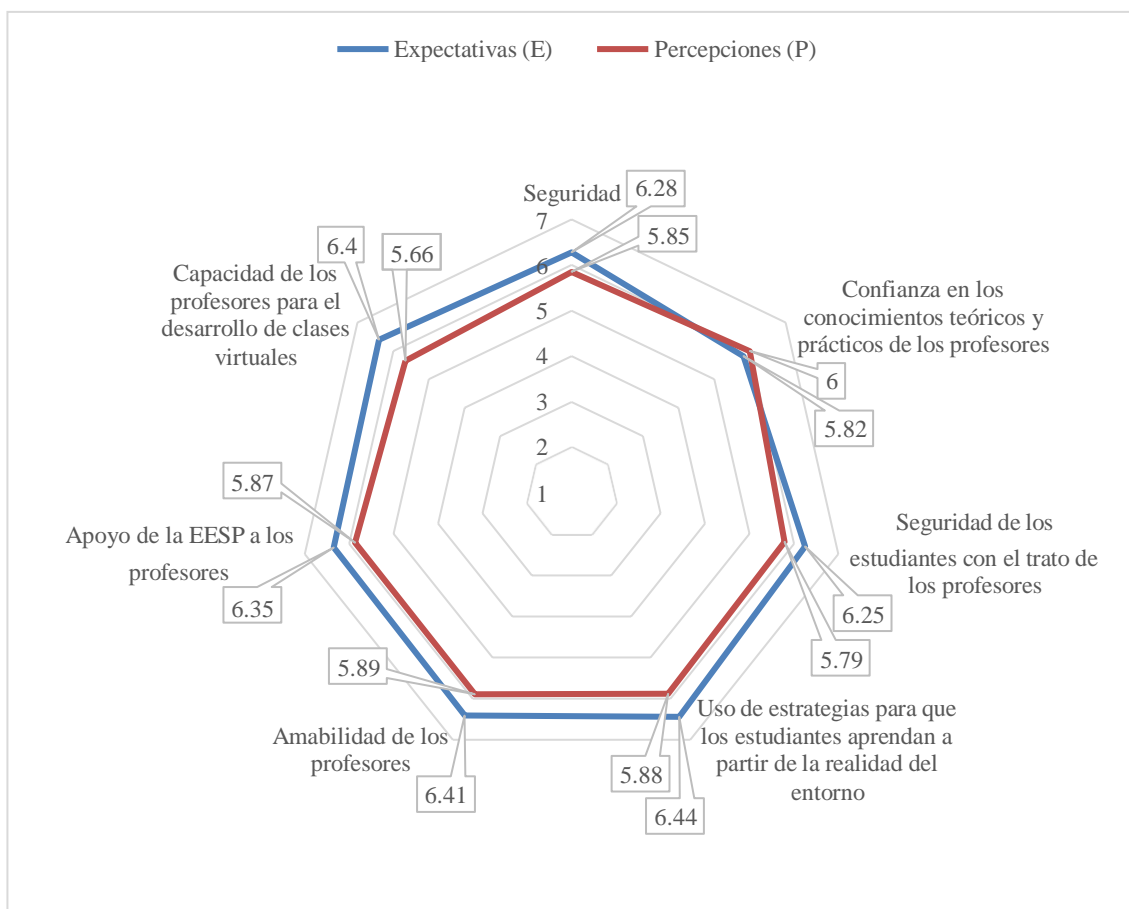
Al analizar los resultados por cada uno de los ítems que componen esta dimensión, se observa que todos, a excepción de la *confianza en los conocimientos teóricos y prácticos de los profesores*, tienen una brecha en la calidad percibida del

servicio negativa, lo que indica que las expectativas de los estudiantes no se están siendo atendidas en su totalidad por el servicio educativo que brinda la escuela.

Dentro de dichos ítems, resalta el de *capacidad de los profesores para el desarrollo de clases virtuales*, debido a que el tamaño de la brecha de calidad percibida de este ítem (0.74) es mayor al promedio y mayor al de los demás. Otro ítem sobre el que es necesario profundizar es el de *confianza en los conocimientos teóricos y prácticos de los profesores*, puesto que fue el único ítem cuya calidad percibida del servicio fue positiva (0.18). Por el puntaje recibido, se concluye que las expectativas de los estudiantes que consideran este ítem como al menos *ligeramente esencial* son cumplidas. Estas mismas conclusiones pueden ser identificadas visualmente en la Figura 29.

Figura 29

Polígono de puntajes asociados a las expectativas y percepciones de la dimensión seguridad y sus ítems de los estudiantes de la EESP Tarapoto



Fuente: Elaboración propia.

En la Figura 29, se aprecia que los puntajes de expectativas (heptágono azul) de los ítems de la dimensión seguridad no son uniformes, en tanto el ítem *confianza en los conocimientos teóricos y prácticos de los profesores* presenta un puntaje notablemente menor respecto del resto de ítems. Un caso diferente es el de las percepciones (heptágono naranja), en el que todos los ítems tienen niveles similares, que están alrededor del puntaje “6”.

A su vez, se aprecia una mayor diferencia entre ambos puntajes (espacio entre ambas líneas) para los ítems *uso de estrategias para que los estudiantes aprendan a partir de la realidad del entorno* y *capacidad de los profesores para el desarrollo de clases virtuales*.

Tal como se indicó, las expectativas de los estudiantes se cumplen parcialmente, lo que se evidencia a través de lo mencionado por las y los estudiantes en las entrevistas. En primer lugar, con relación a los conocimientos teórico-prácticos de los docentes, esto depende de a qué docente se hace referencia. Sin embargo, predomina el hecho de tener confianza en los conocimientos teórico-prácticos de los profesores, en tanto que son competitivos y se aprende de ellos. En la misma línea, para una entrevistada, los profesores tienen conocimientos actualizados de los temas, lo cual les permiten ofrecer conocimientos prácticos. Al respecto, dicha estudiante de Educación Secundaria, con especialidad en Matemática, indicó que “son muy buenos; los docentes son competitivos y son maestros que tenemos que aprovechar”.

Otro aspecto importante en esta dimensión es el uso de estrategias para que los estudiantes aprendan a partir de la realidad de su entorno. Con relación a este punto, los estudiantes no pueden identificar con claridad qué estrategias usan los profesores para ello, aunque afirmen que sí lo hacen. Las acciones a las que aluden son, por ejemplo, que durante la pandemia por el COVID-19, llevaban clases virtuales; no obstante, reconocían que poder llevar ese tipo de clases no era posible para todos los estudiantes de su comunidad.

Otra entrevistada indicó, de forma no precisa, lo siguiente: “claro, nos muestran casos, situaciones problemáticas en donde nosotros podamos identificar, comparar cada situación” (estudiante de Educación Secundaria, especialidad Ciencias Sociales, octavo ciclo).

Con referencia a las capacidades de los docentes para el desarrollo de las clases virtuales, los entrevistados profundizaron en dos puntos. En primer lugar, indicaron que la planificación de las clases virtuales no ha sido óptima. Esto se evidencia en el siguiente testimonio:

Por ejemplo, en este ciclo estamos desarrollando las clases de forma modular; en 15 días terminas un curso. Luego sigues otro y así; pero ya el día miércoles terminamos un curso y recién hoy se comunicó con el profesor, y eso que rogando, porque casi todo un día se ha buscado la comunicación y que nos diga que sino desarrollamos ese curso en 02 días, perdemos el curso y lo llevamos el próximo ciclo. (Estudiante de Educación Secundaria, especialidad Ciencias Sociales, octavo ciclo)

En segundo lugar, mencionaron que los profesores (algunos por la edad y otros por la falta de capacitación) no desarrollaron las competencias necesarias para poder brindar las clases virtuales, lo cual se manifiesta en la siguiente narración:

En ese aspecto, depende del profesor, porque hay profesores muy antiguos que eran muy buenos trabajando en aula; pero el problema es el dominio de las TIC, que se les dificulta un poco. El docente que tenemos ahora sí lo domina, pero hay docente que no, los mayores. (Estudiante de Educación Secundaria, especialidad Ciencias Sociales, octavo ciclo)

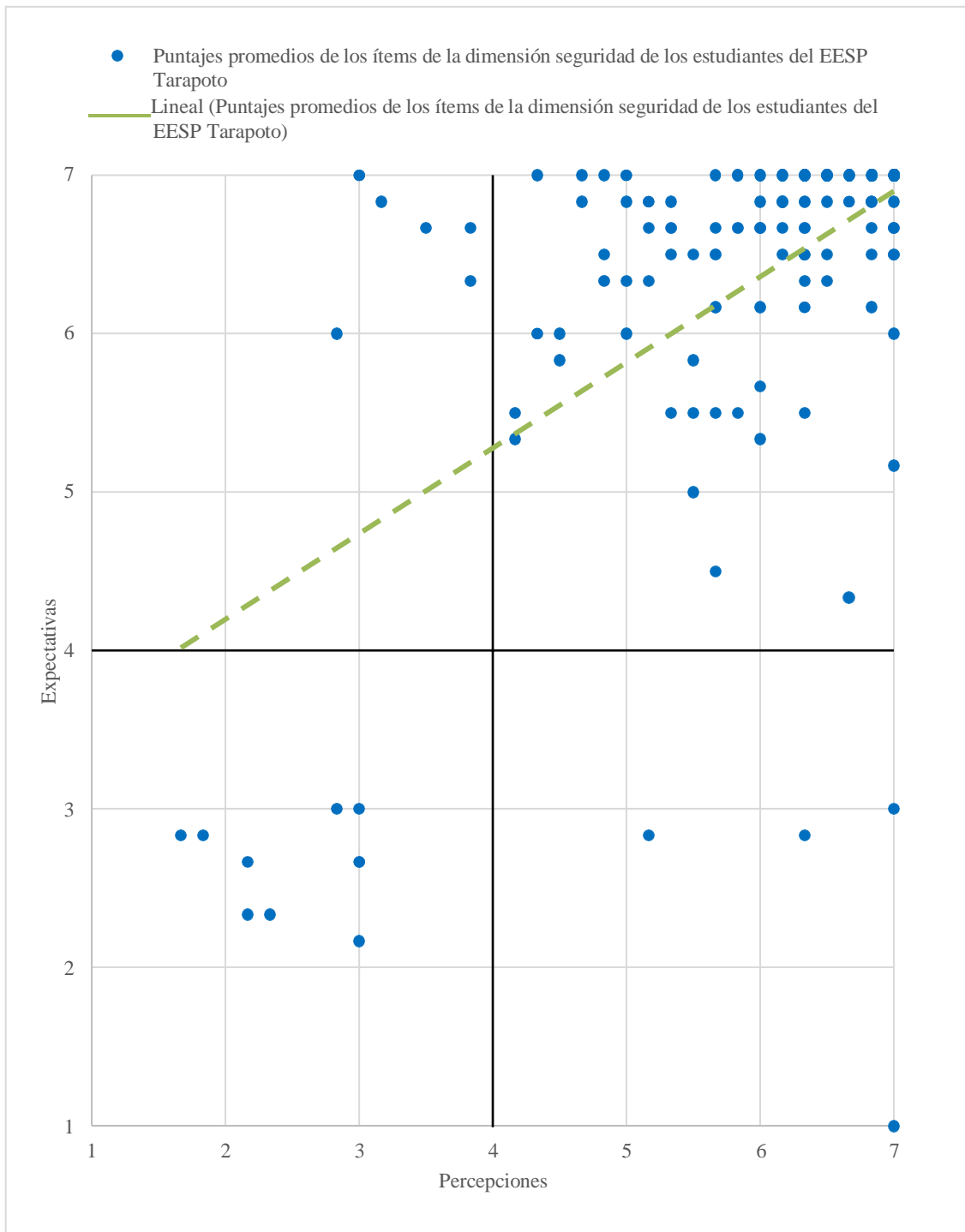
Por último, en torno a la relación estudiante-docente, existen opiniones variadas que están mediadas por el desarrollo de clases virtuales, que han distanciado a estudiantes de docentes según lo manifestado en las entrevistas:

Si en algún momento nos hemos conectado, nos hemos comunicado para que nos explique de cierta forma para entender o que nos oriente, después que nos desconectamos ya no podemos encontrar, ni por el teléfono ni por ningún otro lado (Estudiante de Educación Inicial, décimo ciclo).

Por otro lado, siguiendo con el análisis de la información cuantitativa, en el plano cartesiano presentado en la Figura 30, se aprecia la distribución de las respuestas de los estudiantes al respecto de esta dimensión. En este plano, se observa que la mayoría de las respuestas se ubican en el cuadrante superior derecho.

Figura 30

Dispersión de los puntajes promedios asociados a los ítems de la dimensión seguridad de cada uno de los estudiantes de la EESP Tarapoto, con base en expectativas (y) y percepciones (x)



Fuente: Elaboración propia.

Al igual que en los casos previos, de esto se desprende que la institución, aun cuando tiene oportunidades de mejora respecto a la dimensión seguridad, estas no terminan siendo en estricto críticas para las y los estudiantes, puesto que sienten que su expectativa es cubierta y cumplida en alguna medida.

Por ejemplo, en la Tabla 43, se puede apreciar el recuento de los estudiantes según sus niveles de expectativas y percepciones. De esto, se desprende que solo 7 de ellos sienten que sus expectativas no son cubiertas; mientras que el resto de los estudiantes se encuentran satisfechos en alguna medida.

Tabla 43

Recuento de estudiantes de la EESP Tarapoto según sus niveles de percepción y expectativas de la dimensión seguridad

Usuarios con expectativas y percepciones altas (Exp > 4) ∩ (Perc > 4)	Usuarios con expectativas altas y percepciones bajas (Exp > 4) ∩ (Perc ≤ 4)	Usuarios con expectativas bajas y percepciones altas (Exp ≤ 4) ∩ (Perc > 4)	Usuarios con expectativas y percepciones bajas (Exp ≤ 4) ∩ (Perc ≤ 4)
146	7	4	10

Fuente: Elaboración propia.

Así mismo, se evidencia una relación lineal directa entre la expectativa y la percepción, lo que en términos descriptivos implica que los estudiantes que esperan más de la EESP Tarapoto suelen ser quienes también tienen mejores percepciones de esta dimensión del servicio brindado.

4.4.5 Resultados de la dimensión empatía

Esta dimensión explora aspectos relacionados con la atención individualizada y la demostración de amabilidad y preocupación de la escuela hacia los estudiantes. En la Tabla 44, se exponen los resultados de la dimensión *empatía* para la EESP Tarapoto.

Tabla 44*Resultados de expectativas y percepciones para la dimensión empatía*

Dimensión/Ítems	Expectativas (E)	Percepciones (P)	Calidad percibida del servicio (P-E)
Empatía	5.43	4.82	-0.61
Atención individualizada a los estudiantes por parte de la EESP	4.86	4.61	-0.25
Atención individualizada a los estudiantes por parte de los profesores	4.80	4.60	-0.20
Conocimiento de las necesidades de los estudiantes por parte de los trabajadores	5.75	4.64	-1.11
Demostración de interés sincero por el estudiante	5.93	4.98	-0.95
Horario de clases adecuado para todos los estudiantes	5.45	5.10	-0.35
Consideración a los estudiantes en decisiones, actividades, proyectos, etc., por parte de la EESP	5.78	5.00	-0.78

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 44, se puede apreciar que la dimensión empatía es considerada, desde la visión de los estudiantes, al menos como *ligeramente esencial* (5.43 como puntaje promedio); mientras que en las percepciones, se observa que el nivel de aceptación es al menos *neutro*, debido a que su puntaje no llega a sobrepasar las 5 unidades (4.82 puntos como puntaje promedio). Como resultado, la brecha del servicio (-0.61), en esta dimensión, implica que no es claro si realmente las expectativas de los estudiantes se están cumpliendo si quiera en algún grado o si se da en un grado mínimo.

Si bien los resultados a nivel de dimensión se mantienen al ser desagregados por ítem, es importante destacar ciertos aspectos.

En primer lugar, los ítems que giran en torno a la atención individualizada fueron los que obtuvieron menor puntaje en las expectativas y percepciones, lo cual hace que el tamaño de su brecha sea menor. Sin embargo, preocupa que la variable “percepción” haya obtenido puntajes como 4.60 y 4.61, los cuales se encuentran en, al menos, zona neutral, e implica que no necesariamente se están cumpliendo las expectativas asociadas con estos ítems.

Resaltan también el caso del ítem *conocimiento de las necesidades de los estudiantes por parte de los trabajadores*, en el que las expectativas de los estudiantes alcanzan el puntaje de 5.75; por lo tanto, se concluye que es considerado mínimamente como ligeramente esencial. Además, este puntaje es también mayor al promedio de la dimensión. Mientras que desde las percepciones, este mismo ítem recibió un puntaje de 4.64, menor que el promedio de la dimensión; por ello, se ubica en una escala al menos neutra, en la que no se puede concluir con certeza si las expectativas de los estudiantes realmente se vienen cumpliendo. Esto determina que la brecha de calidad percibida del servicio en este aspecto sea negativa (-1.11), ya que su tamaño es mayor que el promedio de toda la dimensión y que todos los otros ítems. Así, se evidencia que es necesario tomar acciones para mejorar la percepción de los estudiantes en este aspecto.

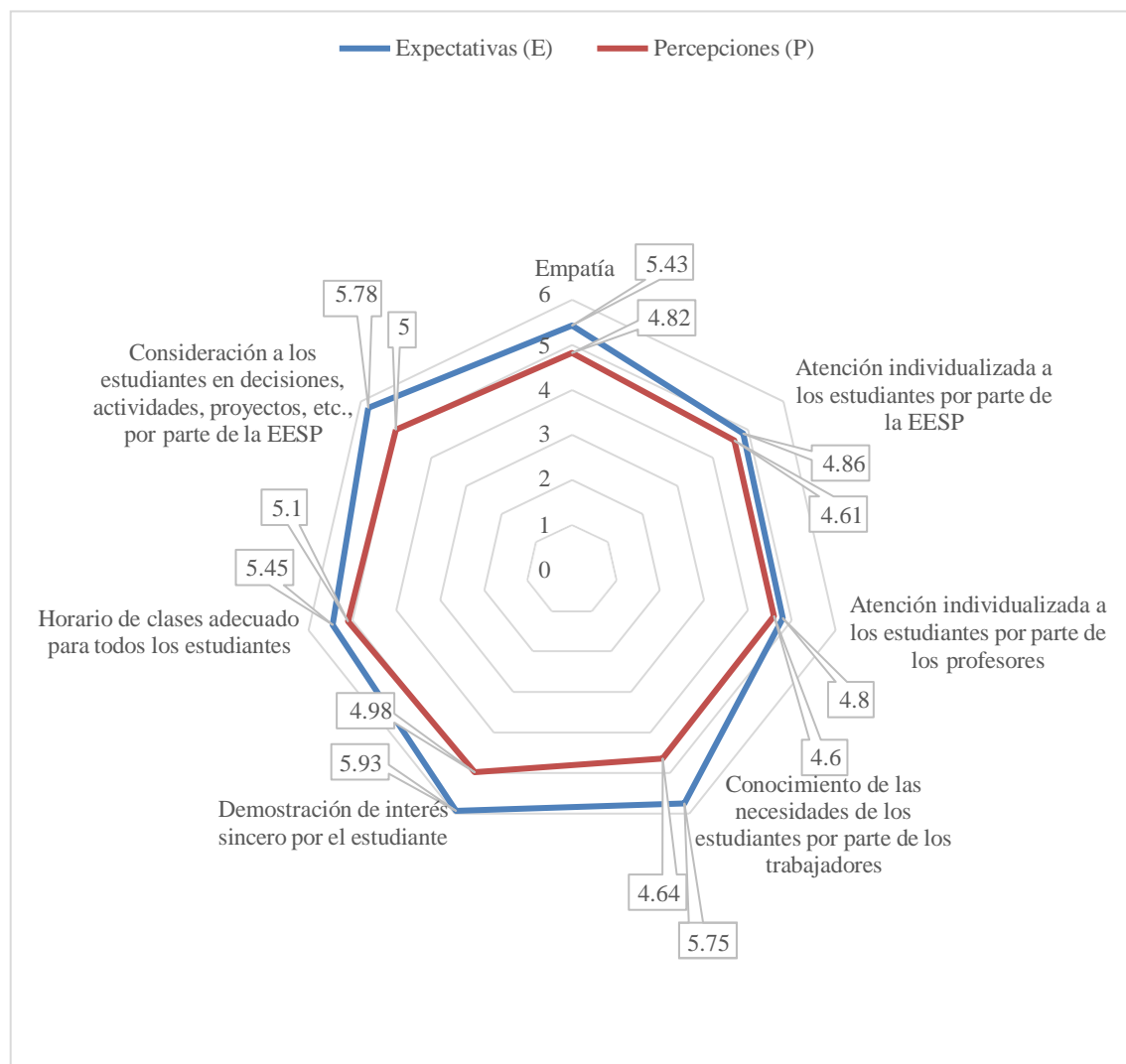
Un caso similar al anterior se reproduce para el ítem *demostración de interés sincero por el estudiante*, que obtuvo el mayor puntaje en lo que a expectativas se refiere dentro de esta dimensión. Al igual que el caso previo, sus percepciones se encuentran en un rango de neutralidad, en el que no se conoce con certeza si las expectativas se están cumpliendo. En su defecto, puede haber un grupo considerable de estudiantes que creen que sus expectativas no se están cumpliendo. Un caso diferente es el del ítem *consideración de los estudiantes en decisiones, actividades, proyectos, etc.* por parte de la EESP. En este caso, se aprecia que las expectativas sí se cumplen al menos ligeramente, ya que alcanzó el puntaje de 5 en percepciones.

Por último, el ítem *horario de clase adecuado para todos los estudiantes* obtuvo el mayor puntaje en cuanto a su percepción dentro de esta dimensión. Si bien la calidad percibida del servicio es negativa (-0.35) y una de las más bajas, en cierta medida, las expectativas de los estudiantes se están cumpliendo en este aspecto, en tanto que la configuración del servicio educativo podría estar cerca de lo que se esperaba recibir.

Estas mismas conclusiones pueden ser identificadas visualmente en la Figura 31, que muestra las diferencias en las brechas de la calidad percibida del servicio al interior de esta dimensión.

Figura 31

Polígono de puntajes asociados a las expectativas y percepciones de la dimensión empatía y sus ítems de los estudiantes de la EESP Tarapoto



Fuente: Elaboración propia.

En la Figura 31, se aprecia que los puntajes de expectativas (heptágono azul) de los ítems de la dimensión empatía no son uniformes, específicamente en *atención individualizada a los estudiantes por parte de la EESP* y *atención individualizada a los estudiantes por parte de los profesores*, ya que son menores respecto al resto. Un caso similar es el de las percepciones (heptágono naranja), en el que los ítems *consideración a los estudiantes en las decisiones, actividades, proyectos etc., por parte de la EESP; horario de clases adecuado para todos los estudiantes* y *demostración de interés sincero por el estudiante* reciben puntuaciones más altas que el resto de los ítems.

Por otro lado, se aprecia una mayor diferencia entre ambos puntajes (espacio entre ambas líneas) para los ítems *conocimiento de las necesidades de los estudiantes por parte de los trabajadores* y *demostración de interés sincero por el estudiante*.

Partiendo de las entrevistas realizadas a estudiantes de la EESP Tarapoto, se observa que una atención individualizada por parte de la EESP no es una acción percibida por los estudiantes. En caso de reconocerla, se reduce a la labor de psicología y principalmente a la realizada por los docentes. Por ejemplo, un estudiante, al ser consultado sobre cómo la escuela muestra interés por su formación, indicó lo siguiente: “Bueno no lo sé, en el tema personal, para eso tenemos psicólogos” (estudiante de Educación Secundaria, especialidad Matemática, octavo ciclo). Sin embargo, dicho estudiante no ha utilizado el mencionado servicio.

Por otro lado, los estudiantes sí reconocen que los docentes les brindan una atención individualizada. Esta atención puede estar dirigida a tratar temas relacionados con (a) el rendimiento académico, (b) la recuperación de notas, (c) la ampliación del plazo de entrega de informes, (d) conexión a internet, y (e) servicios de electricidad. Así, se evidenció en la siguiente cita:

Cuando he justificado, cuando he hablado con los docentes que no podía estar en clases, me han facilitado muchas cosas; entre ellos, las presentaciones de trabajo. Porque yo no puedo estar mucho tiempo sentada, iba haciendo el trabajo más práctico y conciso para cada tema. (Estudiante de Educación Secundaria, especialidad Ciencias Sociales, octavo ciclo)

Otro aspecto importante dentro de esta dimensión es el reconocimiento de las necesidades de los estudiantes. Sin embargo, las personas entrevistadas respondieron, de forma muy general, que la escuela como tal no conoce dichas necesidades, sino solo los docentes o tutores. En ese sentido, ante la pregunta *¿consideras que los trabajadores de tu escuela (docentes y administrativos) conocen las necesidades de los estudiantes?*, el entrevistado indicó lo siguiente: “No todos, creo que solo con los que llevas, pero solo una parte de tus necesidades; [esto] es porque cada uno se enfoca en lo que está realizando, en su actividad” (estudiante de Educación Inicial, décimo ciclo).

Con referencia a la demostración de un interés sincero de la escuela por los estudiantes, los entrevistados vuelven a reducir este interés a los servicios no académicos, tales como los de psicología o las labores de los docentes que los apoyan, tanto en el ámbito académico como en el personal. Cuando se le preguntó a una estudiante sobre la manera cómo se demuestra un interés sincero por los estudiantes, esta indicó lo siguiente: “ayudándonos con docentes profesionales muy capacitados para podernos brindar orientaciones, aprendizajes que nos servirán en el aspecto personal y profesional” (estudiante de Educación Inicial, décimo ciclo).

Sin embargo, sí hay críticas respecto a la labor de la escuela durante el periodo de las clases virtuales y en el contexto de la pandemia. Los entrevistados afirmaron que muchos estudiantes fueron afectados por problemas de salud y problemas emocionales, entre los que menciona la depresión y un caso de aneurisma, pero no recibieron el apoyo de la escuela. Para contrarrestarlos, fueron los propios estudiantes quienes apoyaron a sus compañeros; es decir, hubo “apoyo solidario” entre ellos. Una entrevistada enfatizó en que no recibieron el apoyo necesario cuando un compañero estuvo enfermo (quién después falleció debido a los problemas de salud), no recibieron apoyo de la escuela ni de los docentes. El siguiente testimonio lo evidencia:

No sabría definir, porque durante este tiempo de formación, mi especialidad se ha visto de cierta forma muy afectada en el tema de salud, apoyos emocionales. Hemos tenido muchos casos; dentro de ellos, es la pérdida de un compañero cuando estábamos en tercer ciclo. Y dentro de ello no teníamos el apoyo de la institución; en ese caso, nosotros teníamos apoyo solidario [...] Desde segundo ciclo, luchábamos porque hemos tenido compañeros con problemas, con depresión, con aneurisma y la institución no nos brindó el apoyo necesario que

nosotros quisiéramos. Y de esa manera, nosotros sentimos que no van con ese apoyo humanístico. (Estudiante de Educación Secundaria, especialidad Ciencias Sociales, octavo ciclo)

Sin duda, estos episodios impactan en la percepción de los estudiantes de las labores realizadas por la Escuela.

En esta dimensión, por último, se abordan dos aspectos igual de importantes: el primero gira en torno al horario de clases y el segundo acerca de la consideración de los estudiantes en decisiones, actividades y proyectos que realice la escuela. Con respecto al primero, existen opiniones divididas: para un grupo de estudiantes, no hubo problemas con los horarios planteados; mientras que para otro sí, principalmente para aquellos que estudian y trabajan.

Estos problemas se producen a raíz del cambio de horarios durante el semestre a medida que los cursos eran dictados por módulos, cada uno con una duración de 15 días. El siguiente extracto de una entrevista pone un ejemplo exacto de lo anteriormente mencionado: “a algunos se les complica, porque viven en la ciudad, tienen su familia, trabajan, entre otros; pero los que dependemos aún de nuestros padres, nos acoplamos” (estudiante de Educación Secundaria, especialidad Matemática, octavo ciclo).

Con relación al segundo aspecto, mencionado en el párrafo anterior, los estudiantes entrevistados concuerdan en que su participación en la toma de decisiones de la escuela ocurre en momentos específicos, pero no por disposición institucional. Por ejemplo, participaron en el proceso de licenciamiento a través de un representante de cada programa educativo.

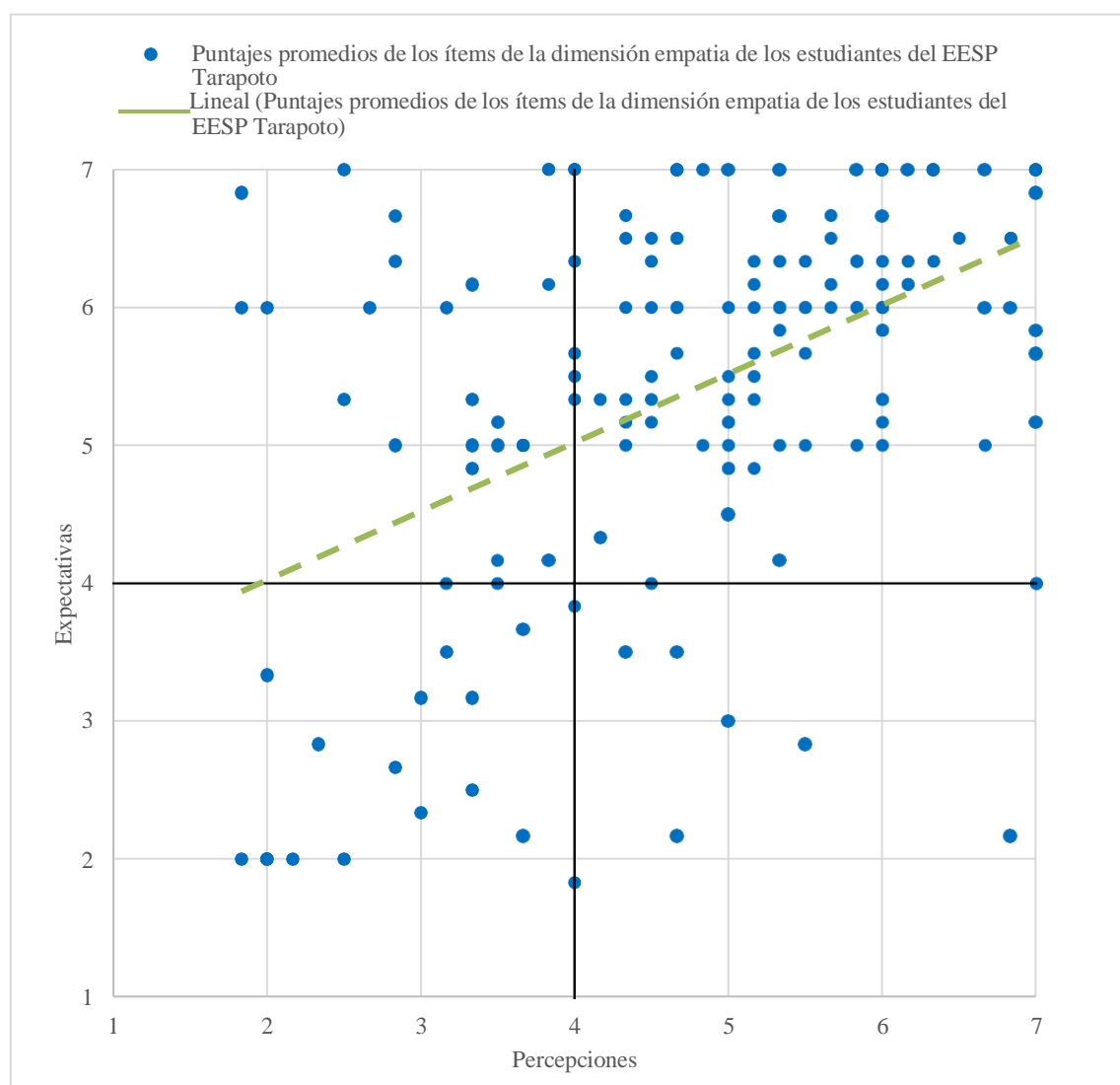
También mencionaron que participan en la definición del sílabo de estudios de los cursos. “En lo que ha sido la planificación para el licenciamiento sí hemos participado [los estudiantes] de cada programa a través de un representante; pero de ahí a la planificación de este año, no” (estudiante de Educación Secundaria, especialidad Ciencias Sociales, octavo ciclo).

En la Figura 32, se presenta el plano cartesiano que muestra la distribución de las respuestas de los estudiantes acerca de esta dimensión. En este, se observa que la mayoría de respuestas se ubican en el cuadrante superior derecho principalmente, aunque a

diferencia de los casos previos, se aprecia una mayor dispersión a lo largo de todo el plano, principalmente en los cuadrantes superior e inferior izquierdo.

Figura 32

Dispersión de los puntajes promedios asociados a los ítems de la dimensión empatía de cada uno de los estudiantes de la EESP Tarapoto, con base en expectativas (y) y percepciones (x)



Fuente: Elaboración propia.

Al igual que en el EESP Generalísimo José de San Martín, se aprecia que dicho aspecto es sumamente sensible y con mayores oportunidades de mejora para la EESP

Tarapoto. En la Tabla 45, se presenta el recuento de estudiantes de la EESP Tarapoto de acuerdo con su percepción y expectativas.

Tabla 45

Recuento de estudiantes de la EESP Tarapoto según sus niveles de percepción y expectativas de la dimensión empatía

Usuarios con expectativas y percepciones altas $(\mathbf{Exp} > 4) \cap (\mathbf{Perc} > 4)$	Usuarios con expectativas altas y percepciones bajas $(\mathbf{Exp} > 4) \cap (\mathbf{Perc} \leq 4)$	Usuarios con expectativas bajas y percepciones altas $(\mathbf{Exp} \leq 4) \cap (\mathbf{Perc} > 4)$	Usuarios con expectativas y percepciones bajas $(\mathbf{Exp} \leq 4) \cap (\mathbf{Perc} \leq 4)$
108	29	9	21

Fuente: Elaboración propia.

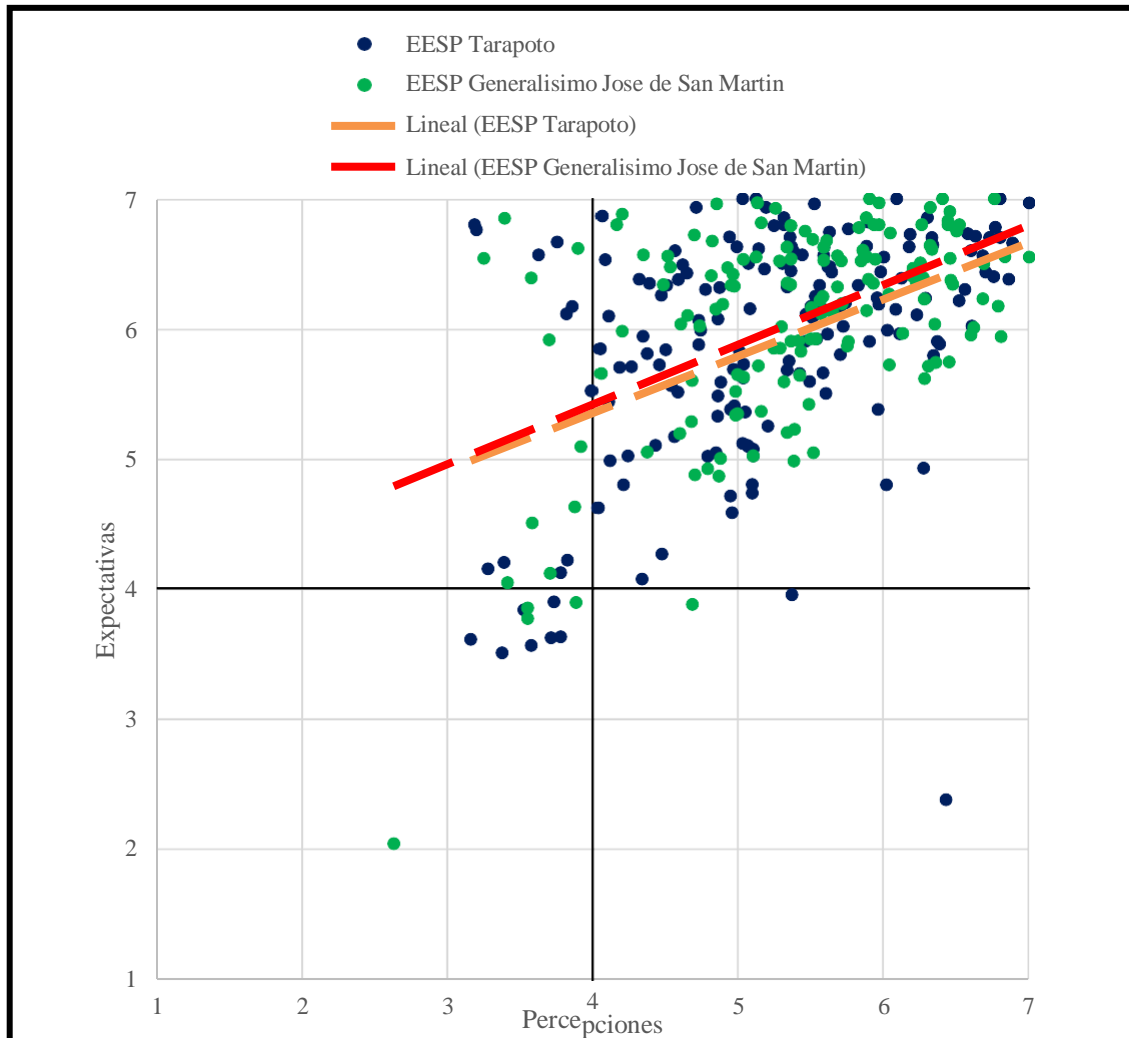
Así mismo se evidencia una relación lineal directa entre la expectativa y la percepción, lo que en términos descriptivos implica que los estudiantes que esperan más de la EESP Tarapoto suelen ser quienes también tienen mejores percepciones de esta dimensión del servicio brindado. Es importante volver a advertir que esto no significa satisfacción plena por parte de los estudiantes; por ello, la cantidad de estudiantes interesados en que se implementen mejoras en esta dimensión del servicio educativo podría ser considerable (aproximadamente el 30% de estudiantes de la EESP Tarapoto).

4.5 Calidad percibida por los estudiantes respecto al servicio educativo en las escuelas de educación superior pedagógica pública de la región San Martín

Tras haberse expuesto los resultados para cada una de las instituciones y por cada una de las dimensiones, a continuación, se presentan los resultados comparativos de los puntajes de expectativas y percepciones. En primer lugar, siguiendo con el análisis mediante planos cartesianos, se puede apreciar que, en términos generales, los resultados para ambas escuelas son muy parecidos, en tanto que las respuestas para ambas se concentran en los cuadrantes superiores derecho e izquierdo, así como se muestra en la Figura 33.

Figura 33

Dispersión de los puntajes promedios asociados a los ítems de las dimensiones de expectativas (y) y percepciones (x) de cada uno de los estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín y de la EESP Tarapoto



Fuente: Elaboración propia.

En segundo lugar, un detalle que debe ser considerado es que, aun cuando la interpretación de los resultados presentada en los capítulos anteriores indique que el servicio educativo tiene mejoras importantes por implementarse que no son del todo críticas o urgentes, sí es importante reconocer que esto no implica la satisfacción total de las expectativas de los estudiantes, sino más bien que los estudiantes consideran que estas se cumplen en alguna medida. Esto es importante en tanto que el servicio educativo público es de vital importancia; por tanto, su objetivo principal es satisfacer las necesidades de la sociedad que giran en torno a la formación en una multiplicidad de

aspectos (valores, conocimientos, aptitudes, habilidades profesionales, entre otros) de las personas que se relacionan en una sociedad (Lazarte, 2001; Cruz, 1997, citado por Ropa, 2014).

Estos resultados coinciden con los estudios nacionales e internacionales presentados en la sección de antecedentes, cuya principal conclusión es que existe una brecha de calidad en las expectativas de los estudiantes de diversas carreras y de diversos centros educativos. Es decir, estas expectativas no se ven satisfechas en su totalidad por el servicio educativo que reciben (Vergíu, 2021; Arias, 2018; Goumairi et al., 2020). Por otro lado, no es preciso comparar los puntajes obtenidos entre dichos estudios y la presente tesis, debido a que el cuestionario no fue el mismo y la escala Likert para medir los valores en expectativas y percepciones tampoco. Por otro lado, en la Tabla 46, se realiza un recuento de las secciones anteriores. En la primera columna (desde la izquierda), se ven a los estudiantes de cada una de las EESP con altas expectativas, las cuales consideran, en algún grado, cumplida su expectativa del servicio educativo. Mientras tanto, en la segunda columna, se cuenta a los estudiantes con altas expectativas, pero que consideran que estas no se cumplen.

Tabla 46

Recuento de estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín y de la EESP Tarapoto según sus niveles de percepción y expectativas del servicio educativo en general

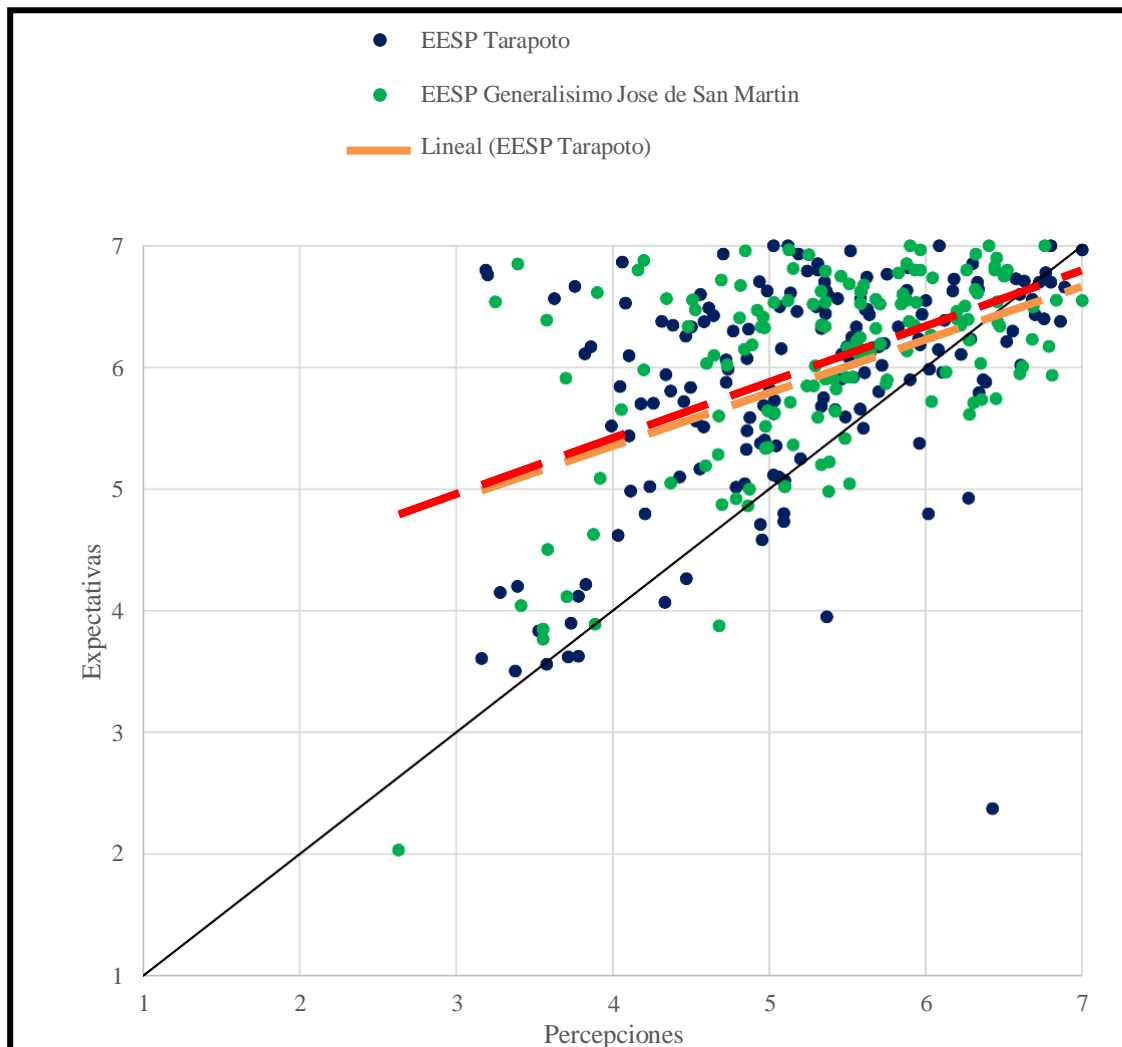
EESP	Usuarios con expectativas y percepciones altas (Exp > 4) ∩ (Perc > 4)	Usuarios con expectativas altas y percepciones bajas (Exp > 4) ∩ (Perc ≤ 4)	Usuarios con expectativas bajas y percepciones altas (Exp ≤ 4) ∩ (Perc > 4)	Usuarios con expectativas y percepciones bajas (Exp ≤ 4) ∩ (Perc ≤ 4)
EESP				
Generalísimo José de San Martín	130	10	1	4
EESP Tarapoto	147	11	2	7

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la satisfacción de las expectativas de los estudiantes, en la Figura 34, se puede apreciar que solo una pequeña parte de los estudiantes se considera totalmente satisfecho con el servicio recibido. Gráficamente, estos se ubican por debajo de la diagonal del plano cartesiano. Las respuestas de los estudiantes que se ubican por encima de la misma indican que estos no están completamente satisfechos y quienes, además, se encontrasen por debajo del nivel 4 de percepciones estarían insatisfechos.

Figura 34

Satisfacción de estudiantes según la dispersión de los puntajes promedios asociados a los ítems de las dimensiones de expectativas (y) y percepciones (x) de cada uno de los estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín y de la EESP Tarapoto



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se muestra el recuento de la cantidad de estudiantes por nivel de satisfacción en la Tabla 47.

Tabla 47

Recuento de estudiantes de la EESP Generalísimo José de San Martín y de la EESP Tarapoto según su estado de satisfacción del servicio educativo en general

EESP	Usuarios completamente satisfechos (Perc \geq Exp)	Usuarios insatisfechos	
		Usuarios parcialmente satisfechos (Perc < Exp) donde (Perc > 4)	Usuarios completamente insatisfechos (Perc < Exp) donde (Perc \leq 4)
EESP Generalísimo José de San Martín	27	105	13
EESP Tarapoto	37	115	15

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados evidenciados hasta este punto coinciden particularmente con las investigaciones de Flores (2017) y de Arroyave & Hurtado-Cardona (2019), quienes realizan reflexiones más profundas a partir de los resultados obtenidos por el cuestionario. De igual modo, indica que, aun cuando la brecha de calidad del servicio es negativa, hay estudiantes que se encuentran satisfechos con el servicio educativo que reciben. Por ende, a partir de otro tipo de estudio, se puede indagar acerca de las buenas prácticas que están aplicando en ciertos aspectos dichas instituciones educativas. Finalmente, se realiza la comparación de los 10 ítems con brechas negativas más grandes y los de brechas positivas para cada una de las instituciones.

En el caso de la EESP Generalísimo José de San Martín, se muestra la lista de ítems en la Tabla 48.

Tabla 48

Listado de los 10 ítems con brechas negativas más grandes para el EESP Generalísimo José de San Martín

Dimensión-Ítem	Expectativas (E)	Percepciones (P)	Calidad percibida del servicio (P-E)
Empatía: Conocimiento de las necesidades de los estudiantes por parte de los trabajadores	6.28	4.58	-1.7
Tangibilidad: Instalaciones virtuales amigables que facilitan aprendizaje	6.45	5.2	-1.25
Empatía: Demostración de interés sincero por el estudiante	6.37	5.13	-1.23
Fiabilidad: Cumplimiento de las actividades prometidas en el plazo establecido	6.23	5.08	-1.14
Fiabilidad: Comprensión ante los problemas de los estudiantes	6.32	5.21	-1.11
Tangibilidad: Moderno equipamiento para la implementación del servicio de formación inicial docente	6.48	5.43	-1.05
Empatía: Horario de clases adecuado para todos los estudiantes	6.18	5.21	-0.97
Tangibilidad: Instalaciones físicas visualmente atractivas	6.01	5.11	-0.9
Capacidad de respuesta: Disposición de los trabajadores para ayudar a los estudiantes	5.43	4.55	-0.88
Capacidad de respuesta: Rapidez en la atención por parte de los trabajadores	5.28	4.43	-0.85

Fuente: Elaboración propia.

Para el caso de la EESP Tarapoto, se presenta la lista de ítems en la Tabla 49.

Tabla 49

Listado de los 10 ítems con brechas negativas más grandes para el EESP Tarapoto

Dimensión -Ítem	Expectativas (E)	Percepciones (P)	Brecha (P-E)
Tangibilidad: Instalaciones físicas visualmente atractivas	5.95	4.55	-1.4
Tangibilidad: Moderno equipamiento para la implementación del servicio de formación inicial docente	6.34	5.05	-1.29
Fiabilidad: Comprensión ante los problemas de los estudiantes	6.15	4.96	-1.19
Fiabilidad: Cumplimiento de las actividades prometidas en el plazo establecido	6.25	5.1	-1.16
Empatía: Conocimiento de las necesidades de los estudiantes por parte de los trabajadores	5.75	4.64	-1.11
Tangibilidad: Instalaciones virtuales amigables que facilitan aprendizaje	6.29	5.22	-1.07
Empatía: Demostración de interés sincero por el estudiante	5.93	4.98	-0.95
Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas acorde con el servicio de formación inicial docente	5.92	5.08	-0.84
Empatía: Consideración a los estudiantes en decisiones, actividades, proyectos, etc., por parte de la EESP	5.78	5	-0.78
Seguridad: Capacidad de los profesores para el desarrollo de clases virtuales	6.40	5.66	-0.74

Fuente: Elaboración propia.

La variedad de resultados, aunque estos sean mayoritariamente negativos en la calidad percibida del servicio educativo que brindan las escuelas aquí analizadas, es comprensible en tanto la propia idea de calidad educativa es compleja, debido a que abarca una diversidad de aspectos y cambia de contexto en contexto. Este escenario de constante cambio es evidenciado por la pandemia, que coloca en el centro de la mesa los recursos tecnológicos por ejemplo (Rodríguez, 2010; Ministerio de Educación, 2018).

De lo anterior se desprende que, aun cuando la infraestructura física y tecnológica en ambas instituciones es un constante aspecto en el que la calidad percibida del servicio es negativa y alta, probablemente la EESP que requiera más medidas para mejorar este aspecto es la EESP Generalísimo José de San Martín, debido a las brechas en la calidad percibida del servicio más grandes en negativo. En la mayoría de estudios que sirvieron como antecedentes para la presente tesis, esta dimensión es la que más preocupación ha generado, puesto que la brecha entre expectativas y percepciones es considerable (Flores, 2017; Goumairi et al., 2020). Sin embargo, en una investigación en particular, la realizada por Melendres (2019), esta dimensión obtuvo un puntaje positivo en el cálculo de la brecha. Por ello, sería interesante, a fin de una comparación más exhaustiva, analizar la metodología utilizada por la investigadora y, como parte de un estudio distinto, identificar las acciones que está llevando a cabo la institución educativa analizada por Melendres (2019) para obtener dicho puntaje.

De igual manera, se aprecia que un aspecto de mejora considerable se encuentra vinculado con el trato que recibe el estudiante en ambas instituciones. No obstante, este se encuentra mucho más marcado en la EESP Generalísimo José de San Martín, pues allí también se aprecian brechas en la calidad percibida del servicio más grandes respecto a los ítems asociados a la empatía y fiabilidad. Este es un aspecto importante que también es resaltado por otras investigaciones, aunque no se evidencian grandes diferencias con los resultados de la presente tesis. Una muestra de ello se puede apreciar en las investigaciones de Saliba y Gorenc (2018) y Melendres (2019).

Por otro lado, un distintivo de la EESP Tarapoto es que los procesos misionales de enseñanza son un aspecto clave de mejora que sale a relucir en este listado, puntualmente lo vinculado a la capacidad de profesores para desarrollar clases virtuales. Mientras tanto, un distintivo de la EESP Generalísimo José de San Martín es la necesidad

de mejorar la capacidad de respuesta de la institución y el cumplimiento de plazos de las actividades de la escuela.

Partiendo ahora de los listados de ítems con brechas positivas en cada una de las EESP, se puede apreciar en las Tablas 50 y 51, que la satisfacción alcanzada en dichos ítems es la esperada por los estudiantes de cada una de las instituciones.

Tabla 50

Listado de los ítems con brechas positivas para el EESP Generalísimo José de San Martín

Dimensión- ítem	Expectativas (E)	Percepciones (P)	Brecha (P-E)
Seguridad: Confianza en los conocimientos teóricos y prácticos de los profesores	5.86	6.09	0.23
Tangibilidad: Personal bien vestido y con apariencia pulcra	5.65	5.68	0.03

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 51

Listado de los ítems con brechas positivas para el EESP Tarapoto

Dimensión- ítem	Expectativas (E)	Percepciones (P)	Brecha (P-E)
Seguridad: Confianza en los conocimientos teóricos y prácticos de los profesores	5.82	6.00	0.18

Fuente: Elaboración propia.

Sin embargo, sí es necesario resaltar que uno de los ítems, el de la dimensión seguridad, se encuentra vinculado con el proceso misional de desarrollo de clases, y este se mantiene en ambas instituciones.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

Tras haber presentado los principales resultados de los datos cuantitativos y cualitativos, y comparado con los obtenidos en otras investigaciones similares, se presentan las principales conclusiones y recomendaciones.

La presente sección se estructura de la siguiente manera: en primer lugar, se presentan las conclusiones que responden a las preguntas de investigación, que a su vez destacan los principales resultados por escuela y realiza una comparación entre ambas; y en segundo lugar, se brindan recomendaciones en la misma línea.

5.1 Conclusiones sobre las preguntas de investigación

- Al respecto del objetivo principal de esta investigación, con base en los datos de las escuelas analizadas en 2021 de la región San Martín de acuerdo con el nivel de calidad percibido y el nivel de percepciones, se afirma que las expectativas de los estudiantes son cumplidas en algún grado, tal como lo manifiestan en sus entrevistas. Son escasos los estudiantes que se sienten inconformes con el servicio recibido. Es necesario resaltar que, a pesar de esto, solo una minoría de los estudiantes siente su expectativa cumplida a cabalidad o excedida; por lo tanto, se concluye que el servicio educativo brindado por las dos EESP analizadas está cumpliendo con su función principal para con los estudiantes sin que se pueda identificar un valor agregado extra.
- Respecto a la calidad percibida por los estudiantes respecto al servicio educativo en la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública Generalísimo José de San Martín en el año 2021, se puede concluir que, aun cuando la mayor parte de estudiantes encuentra que su expectativa sobre el servicio educativo es cumplida en algún grado, la EESP tiene múltiples aspectos en los que debe potenciar esfuerzos, tanto para diferenciar el servicio educativo como para mejorar el desempeño y la calidad de dicho servicio. Esto se debe a que la cantidad de estudiantes totalmente satisfechos es

reducida y tiene puntuaciones bajas en las dimensiones *empatía* y *capacidad de respuesta*.²¹

- El nivel de la calidad percibida por los estudiantes de la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública Tarapoto, respecto al servicio educativo recibido en el año 2021, permite afirmar que sus estudiantes sienten su expectativa cumplida en algún grado, aunque solo un grupo reducido siente cumplida a cabalidad o excedida su expectativa. Por ello mismo, la EESP Tarapoto tiene múltiples dimensiones en las que puede implementar acciones para diferenciar su servicio educativo. Así también, se concluye que la EESP en cuestión requiere mejoras importantes respecto a los ítems de la dimensión *tangibilidad*, en la que no se evidencia un adecuado desempeño.
- Para la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública Generalísimo San Martín y para la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública Tarapoto, las dimensiones del servicio educativo ofrecido que obtuvieron las más altas valoraciones con respecto a las percepciones de sus estudiantes fueron las de *seguridad* y *fiabilidad*. De manera específica dentro de la dimensión *seguridad*, los estudiantes tienen mejores percepciones con relación a los conocimientos teóricos y prácticos de sus profesores. Por otro lado, para la dimensión *fiabilidad*, los estudiantes evidenciaron una mejor percepción respecto al servicio de formación inicial docente que se brinda de manera confiable.
- De los resultados, se concluye que las expectativas de los estudiantes de ambas EESP, asociadas a la confianza en los conocimientos teóricos y prácticos de los profesores en la dimensión seguridad, han sido totalmente cubiertas en promedio. En tal sentido, ambas EESP pueden utilizar dicha fortaleza para potenciar el resto de los aspectos asociados con la formación académica de los estudiantes y el desempeño docente.

²¹ Cabe precisar que los puntajes de percepciones en el rango menor a 5 y mayor o igual a 4 implica que un grupo de alumnos sienten incumplidas su expectativas en algún grado; por ello, mencionaron un inadecuado desempeño del servicio educativo en dicho ítem o dimensión.

- Por otro lado, de los resultados obtenidos a nivel de ítems y con base en la priorización realizada sobre el tamaño de la brecha negativa, se concluye que en la EESP Generalísimo José de San Martín tiene como ítems críticos los asociados con el trato y atención que reciben las y los estudiantes²². Por lo tanto, la institución requiere implementar mayores acciones de mejora en estos ítems en comparación con los otros, e incluso mayores que la EESP Tarapoto. En la misma línea, esta EESP requiere implementar mayores acciones de mejora en los ítems asociados con la infraestructura física y tecnológica y el cumplimiento de compromisos pactados²³; en comparación con la EESP Generalísimo José de San Martín.

5.2 Recomendaciones para las EESP

- Se recomienda, a las instituciones educativas de la región San Martín, realizar estudios periódicos en los que se identifiquen “ideas fuerza”, vinculadas con las expectativas de los estudiantes que les permita focalizar esfuerzos en acciones concretas para poner en valor y diferenciar el servicio educativo. Así también, se recomienda la inclusión de estas “ideas fuerza” en los planes y proyectos institucionales y educativos, como parte de un análisis prospectivo que le permita las EESP innovar y agregar valor al servicio brindado y diferenciar su servicio del ofrecido por otras instituciones educativas.
- Se recomienda a la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública Generalísimo José de San Martín implementar acciones de mejora importantes en los ítems de las dimensiones *empatía*²⁴ y *capacidad de respuesta*²⁵. En estas últimas, el servicio educativo no ha tenido un adecuado desempeño y sus alcances son relevantes en la comunicación externa y

²² Ítems listados en la Tabla 33 de la dimensión empatía

²³ Ítems listados en la Tabla 25 de la dimensión tangibilidad y 27 de la dimensión fiabilidad

²⁴ Conocimiento de las necesidades de los estudiantes por parte de los trabajadores, demostración de interés sincero por el estudiante y horario de clases adecuado para todos los estudiantes

²⁵ Disposición de los trabajadores para ayudar a los estudiantes y rapidez en la atención por parte de los trabajadores

gestión de los estudiantes. Las acciones por implementar son las siguientes: (a) programas de sensibilización de funcionarios y administrativos; (b) estudios complementarios sobre el entorno estudiantil y sus dificultades, las cuales servirán como insumos para programas de sensibilización; (c) diversificación y ampliación de los canales de atención; (d) definición y mejoras de los protocolos y procesos de gestión documental; y (e) atención especializada en los principales trámites solicitados por los estudiantes, tales como matrícula, emisión de boletas de notas, emisión de certificados de prácticas preprofesionales, entre otros.

- Además, también se recomienda mejorar en los ítems asociados con la dimensión *tangibilidad*²⁶. En efecto, las mejoras deben estar enfocadas en crear valor al servicio educativo y diferenciarlo del brindado por otras instituciones. Las acciones que deben implementarse pueden ser las siguientes: (a) mejorar los entornos virtuales utilizados para la docencia; (b) utilizar recursos interactivos en el proceso enseñanza-aprendizaje, tales como Kahoot, Menti u otros; y (c) ampliar los servicios educativos de espacios claves, como laboratorios y talleres.
- Se recomienda a la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública Tarapoto implementar acciones de mejora importantes en los ítems de la dimensión *tangibilidad*²⁷, en la cual el servicio educativo no tiene un adecuado desempeño y cuyos alcances son relevantes en el entorno y los recursos educativos utilizados en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Las acciones que deben implementarse pueden ser las siguientes: (a) remodelar y dar mantenimiento periódico a las instalaciones físicas de la EESP, (b) acondicionar los ambientes a prueba de ruidos externos, (c) mejorar y actualizar el equipamiento disponible en la EESP, y (d) gestionar un local y espacios propios para la labor pedagógica.

²⁶ Instalaciones virtuales amigables que facilitan aprendizaje, Moderno equipamiento para la implementación del servicio de formación inicial docente e Instalaciones físicas visualmente atractivas

²⁷ Instalaciones físicas visualmente atractivas, Moderno equipamiento para la implementación del servicio de formación inicial docente, Instalaciones virtuales amigables que facilitan aprendizaje y Apariencia de las instalaciones físicas acorde con el servicio de formación inicial docente

- Respecto a las dimensiones en las que la EESP Tarapoto puede enfocar sus esfuerzos para diferenciarse y poner en valor su servicio educativo son principalmente *fiabilidad*²⁸ y *empatía*²⁹. Las acciones que se proponen para abordar estas dimensiones son las siguientes:
 - *Fiabilidad*: Se requiere mejorar la planificación anual y la programación de actividades, así como la creación de protocolos para el seguimiento y acompañamiento de los estudiantes.
 - *Empatía*: Es necesario elaborar programas de sensibilización de funcionarios y administrativos, y realizar estudios complementarios sobre el entorno estudiantil y sus dificultades, los cuales sirvan como insumo para programas de sensibilización y para potenciar los mecanismos de participación estudiantil.
 - *Seguridad*: Realizar capacitaciones constantes a los docentes en materia del uso de recursos virtuales y del dictado de clases a distancia, además de establecer procesos de sensibilización docente para transmitir confianza a los estudiantes que requieren apoyo académico.
- En la actualidad, existen más EESP en la región San Martín. Por ello, es necesario replicar este estudio en la EESP faltante, con la finalidad de tener una visión más integradora a nivel regional del servicio educativo y de los procesos misionales de nivel I.
- Para finalizar, se recomienda que futuras investigaciones puedan profundizar en algunos hallazgos que se desprenden de los resultados de esta investigación, pero que escapan de sus objetivos. Por ejemplo, se necesita indagar más sobre el motivo por el cual los estudiantes de la EESP Tarapoto tienen niveles bajos de expectativas asociadas con los ítems *atención individualizada a los estudiantes por parte de la EESP* y *atención individualizada a los estudiantes por parte de los profesores* en promedio. Así también, en el marco de futuros estudios, se recomienda considerar

²⁸ Comprensión ante los problemas de los estudiantes y cumplimiento de las actividades prometidas en el plazo establecido

²⁹ Conocimiento de las necesidades de los estudiantes por parte de los trabajadores, demostración de interés sincero por el estudiante y consideración a los estudiantes en decisiones, actividades, proyectos, etc., por parte de la EESP

levantar información documental sobre proyectos y programas educativos ejecutados en la institución durante la estancia de los estudiantes encuestados, a fin triangular la información acerca del desempeño y los esfuerzos de las EESP por mejorar su servicio educativo.

Referencias Bibliográficas

- Alvarado-Lagunas, E., Luyando-Cuevas, J. R., & Picazzo-Palencia, E. (2015). Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 6(17), 58-76.
<https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2015.17.162>
- Álvarez, J., Chaparro, E. M., & Reyes, D. E. (2015). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. *REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26.
<https://doi.org/10.15366/reice2015.13.2.001>
- Arias, N. E. (2018). *El instrumento SERVQUAL para determinar el nivel de calidad de servicio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo - Cajamarca* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/1882>
- Arroyave, J. A., & Hurtado-Cardona, O. L. (2019). Calidad del servicio educativo en una institución de educación superior-IES privada de la ciudad de Pereira (Colombia). *Revista Empresarial*, 13(1), 35-47.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7021659>
- Atencio, M. A. (2018). *La calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de Mecánica Automotriz del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Pedro P. Díaz de Arequipa, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7801>
- ATLAS.ti Qualitative Data Analysis. (2019). *Guía rápida de ATLAS.ti 9*. ATLAS.ti Scientific Software Development GmbH, Berlín.
https://doc.atlasti.com/QuicktourWin.es.v9/ATLAS.ti_QuickTour_es_Win.v9.pdf

- Ávalos, B., & Matus, C. (2010). *La formación inicial docente en Chile desde una óptica internacional. Informe Nacional del Estudio Internacional IEA TEDS-M*. Ministerio de Educación de Chile. <https://hdl.handle.net/20.500.12365/17291>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2023, 26 de agosto). *Caracterización del departamento de San Martín*. BCRP. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Iquitos/san-martin-caracterizacion.pdf>
- Bustos, H. (2012, 24 de Abril). *"El alumno es un CLIENTE": no es lo que estás pensando...* Marketing Educacional. <http://marketingeducacionalchile.blogspot.com/2012/04/el-alumno-es-un-cliente-no-es-lo-que.html>
- Casas, J., Repullo, J. R., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31(8), 527-538. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Cotler, J. (2011). Las desigualdades en el Perú, Introducción. En I. I. Peruanos, J. Cotler, & R. Cuenca (Eds.), *Las desigualdades en el Perú: balances y críticas* (pp. 9-30). IEP Instituto de Estudios Peruanos.
- Cruz, J. (1997). *Educación y calidad total: filosofía, principios y herramientas de implementación*. Grupo Editorial Iberoamérica.
- Da Silva, C., & Trezza, M. (2011). Educación Superior en Administración y Percepción de la Calidad del Servicio: una aplicación de la escala SERVQUAL. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 13(39), 219-233. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v13i39.854>
- Decreto Supremo N.º 010-2017-MINEDU. Reglamento de la Ley N.º 30512 Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes (25 de agosto de 2017). <https://www.minedu.gob.pe/superiorpedagogica/reglamento-de-la-ley-n-30512->

ley-de-institutos-y-escuelas-de-educacion-superior-y-de-la-carrera-publica-de-sus-docentes/

Díaz, J. J. (2008). *Educación superior en el Perú: tendencias de la demanda y la oferta*.

GRADE.

<http://www.grade.org.pe/upload/publicaciones/archivo/download/pubs/analisis2.pdf>

Duque, E., & Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 10(16), 159-192. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3966855>

EESPP Tarapoto. (2023). *Base de datos*. EESPP Tarapoto.

EESP Tarapoto. (2022a). *Manual de Procesos Institucionales 2022-2025*.

<https://escuelatarapoto.edu.pe/wp-content/uploads/2023/07/MPI-2022.pdf>

EESPP Tarapoto. (2022b). *Proyecto Educativo Institucional Escuela de Educación Superior Pedagógica Tarapoto*. <https://escuelatarapoto.edu.pe/wp-content/uploads/2023/07/PEI-2022.pdf>

EESP Tarapoto. (2021, 29 de marzo). *Historia. Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública de Tarapoto*. <https://escuelatarapoto.edu.pe/historia/>

EESP Generalísimo José de San Martín. (2023). *Admisión presencial 2023-I*.

<https://escuelageneralisimo.edu.pe/admision-2023-i-fid/>

EESP Generalísimo José de San Martín. (2021). *Historia. Escuela de Educación Superior Pedagógica Generalísimo José de San Martín*.

<https://escuelageneralisimo.edu.pe/historia/>

EESP Generalísimo José de San Martín. (2018a). *Manual de Procesos Académicos*.

<https://escuelageneralisimo.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/mpa2020.pdf>

EESP Generalísimo José de San Martín. (2018b). *Proyecto Educativo Institucional IESPP Generalísimo José de San Martín 2019-2023*.

<https://escuelageneralisimo.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/pei2020.pdf>

- Eyzaguirre, O. A. J. (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015* [Tesis de doctorado, Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú].
<http://hdl.handle.net/20.500.12969/52>
- Fernández, R. R., & Torres, M. (2020). *Percepción de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico "Hno. Victorino Elorz Goicoechea". Cajamarca, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú].
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1244>
- Flores, J. (2003). La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior. *Investigación Educativa*, 7(12), 77-85.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8178>
- Flores, D. J. (2017). *Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay 2016* [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/5269>
- French, W., & Bell, C. (1996). *Desarrollo organizacional*. Prentice Hall.
- Gento, S., & Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción pedagógica*, 2(2), 16-27. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2972060>
- Gobierno Regional de San Martín. (2015). *Plan de Desarrollo Regional Concertado, San Martín al 2021*. Gerencia Regional de Planeamiento y Presupuesto.
https://www.drasam.gob.pe/public/docs/PDRC_al_20212.pdf
- Gómez-Rada, C. A. (2002). Liderazgo: Conceptos, teorías y hallazgos relevantes. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 2(2), 61-77.
<https://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Liderazgo/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Liderazgo.pdf>

- Goumairi, O., Aoula, E.-S., & Ben Souda, S. (2020). Application of the SERVQUAL Model for the Evaluation of the Service Quality in Moroccan Higher Education: Public Engineering School as a Case Study. *International Journal of Higher Education*, 9(5), 223-229. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n5p223>
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368. https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). McGraw Hill.
- Hintze, J. (2006). ¿Es posible medir el valor público? *TOP - Centro de Desarrollo y Asistencia Técnica en Tecnología para la Organización Pública*, 1. <http://www.top.org.ar/ecgp/FullText/000000/HINTZE,%20Jorge%20-%20Es%20posible%20medir%20el%20valor%20publico.pdf>
- Inquilla, J., Calsina, W. C., & Velazco, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano. *COMUNI@CCION: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 8(1), 5-15. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=449852109001>
- Instituto Vasco de Estadística. (s.f.). *Servicios educativos y formativos*. <https://n9.cl/asm0>
- Jamaluddin, J., & Ruswanti, E. (2017). Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case Study in a Private Hospital in Indonesia. *Journal of Business and Management*, 19(5), 23-33. <https://www.iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol19-issue5/Version-1/D1905012333.pdf>
- Jiménez, A., Terriquez, B., & Robles, F. J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Fuente*, 3(6), 46-56. <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>

- Kifner, J. (1990, 24 de junio). The Mandela Visit; Education Is Mighty Force, Boston Teen-Agers Are Told. *The New York Times*.
<https://www.nytimes.com/1990/06/24/us/the-mandela-visit-education-is-mighty-force-boston-teen-agers-are-told.html>
- Lazarte, J. E. (2003). El concepto de servicio público en el Derecho peruano. *IUS ET VERITAS*, 13(26), 68-85.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/16236>
- Ley 30512. Ley de institutos y escuelas de educación superior y de la carrera pública de sus docentes (2 de noviembre de 2016).
[Ley_30512_Ley_de_Institutos_y_Escuelas_de_Educaci%C3%B3n_Superior.pdf?v=1586905427](https://www.gob.pe/gobierno/ley-30512-ley-de-institutos-y-escuelas-de-educacion-superior-y-de-la-carrera-publica-de-sus-docentes)
- Lizarzaburu, E. R. (2016, enero-junio). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 18(30), 33-54.
<https://www.redalyc.org/journal/1872/187244133006/html/>
- MacLauchlan, P. (1990). *Educación superior en el Perú: datos para el análisis* [Documento de trabajo, 9]. GRADE. <https://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/ddt9.pdf>
- Mandela, N. (1994). *Long walk to freedom*. Abacus.
- Marchesi, A., & Martín, E. (1998). *Calidad de la enseñanza en tiempos de cambio*. Alianza.
- Martínez, S. (2012, 05 de diciembre). *SERVQUAL (Calidad Del Servicio)* [SCRIBD].
<https://es.scribd.com/document/115652966/SERVQUAL-calidad-del-servicio>
- Medina, A. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público: Un enfoque analítico*. Instituto Tecnológico de Santo Domingo.
<https://alejandromedinag.files.wordpress.com/2017/01/documento-006-libro-gestic3b3n-por-procesos-y-creacic3b3n-de-valor-pc3bablico2.pdf>

- Mejías, A., & Martínez, D. (2009). Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. *Docencia Universitaria*, 10(2), 29-47. http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_docu/article/view/3704
- Mejías, A., Godoy, E., & Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 21(40). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88055200020>
- Melendres, Y. (2019). *Expectativas y percepción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas - Filial Cajamarca* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/3011>
- Ministerio de Educación. (2015, 05 de junio). *¿Qué es la formación inicial docente?* DIFOID Minedu. <http://www.minedu.gob.pe/superiorpedagogica/difoid/>
- Ministerio de Educación. (2018). *Modelo de Servicio Educativo para las Escuelas de Educación Superior Pedagógica*. MINEDU. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/300281/d216543_opt.pdf?v=1594912459
- Ministerio de Educación. (2019, 5 de setiembre). *Escuelas pedagógicas otorgarán grado académico de bachiller y título de licenciado* [nota de prensa]. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/noticias/50539-escuelas-pedagogicas-otorgaran-grado-academico-de-bachiller-y-titulo-de-licenciado>
- Ministerio de Educación. (2023, 29 de marzo). *ESCALE. Estadística de la Calidad Educativa*. <http://escale.minedu.gob.pe/web/inicio/padron-de-iiiee>
- Muguirra, A. (s.f.). *Elementos que conforman la satisfacción al cliente*. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/elementos-de-la-satisfaccion-al-cliente/#:~:text=Expectativas%3A%20Son%20las%20esperanzas%20que,el%20simple%20pensamiento%20del%20cliente>

- Municipalidad Provincial de San Martín. (2018). *Plan de Desarrollo Local Concertado - Provincia de San Martín*. MPSM.
<https://mpsm.gob.pe/public/uploads/documentos/pdmc-2021.pdf>
- Murray, P. (2002). Gestión - Información - Conocimiento. *Biblios*, 4(14).
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16114402>
- Nápoles-Nápoles, L. Y., Tamayo-García, P., & Moreno-Pino, M. (2016). Medición y mejora de la satisfacción del cliente interno en instituciones universitarias. *Ciencias Holguín*, 22(2), 1-16.
<https://www.redalyc.org/pdf/1815/181545579003.pdf>
- Nobario, M. C. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda* [Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú].
<https://hdl.handle.net/20.500.12866/3590>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., A. & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf
- Pedraja-Rejas, L. M., Araneda-Guirriman, C. A., Rodríguez-Ponce, E. R., & Rodríguez-Ponce, J. J. (2012). Calidad en la Formación Inicial Docente: Evidencia Empírica en las Universidades Chilenas. *Formación Universitaria*, 5(4), 15-26.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062012000400003>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2022). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública a 2030 (PNMGP).
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3531092/POL%C3%8DTICA%20NACIONAL%20DE%20MODERNIZACION%20DE%20LA%20G>

STI% C3% 93N% 20P% C3% 9ABLICA% 20AL% 202030% 281% 29.pdf.pdf?v=1661208943

Resolución Ministerial N°570-2018-MINEDU. Modelo de Servicio Educativo para las Escuelas de Educación Superior Pedagógica (18 de octubre de 2018).
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/300281/d216543_opt.pdf?v=1594912459

Rendón-Macías, M. E., Villasís-Keeve, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 63(4), 397-407.
<https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=486755026009>

Rodríguez, W. (2010). El concepto de calidad educativa: Una mirada crítica desde el enfoque histórico cultural. *Actualidades Investigativas en Educación*, 10(1), 1-28.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44713068015>

Ropa, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia*, 4(6), 67-73.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5420471>

Saliba, K., & Gorenc, A. (2018). Measuring Higher Education Services Using the SERVQUAL Model. *Journal of Universal Excellence*, (4), 160-179.
https://www.researchgate.net/publication/347439049_Measuring_Higher_Education_Services_Using_the_SERVQUAL_Model/link/5fdb9ad3a6fdccdc8d6c509/download

Sánchez, C. (2013). Estructuras de la formación inicial docente: Propuesta de un sistema clasificatorio para su análisis. *Perfiles educativos*, 35(142), 128-148.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982013000400009&lng=es&tlng=es.

UNESCO & EFA Global Monitoring Report Team. (2005). *EFA Global Monitoring Report 2005: Education for All - The Quality Imperative*. UNESCO Publishing.

Vargas, L. M. (1994). Sobre el concepto de percepción Alteridades, 4(8). pp. 47-53.
<https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>

- Vergíu, J. (2021). Satisfacci3n de calidad de servicio en los estudiantes de las Facultades de Ingeniería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Una mirada a través del modelo SERVQUAL. *Búsqueda*, 8(1), e536. <https://doi.org/10.21892/01239813.536>
- Yamada, G., Castro, J. F., Rivera, M. (2012). *Educaci3n Superior en el Perú: Retos para el Aseguramiento de la Calidad*. SINEACE. <https://hdl.handle.net/20.500.12799/937>

Anexos

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Preguntas	Objetivos	Variables	Metodología
<p>Pregunta general</p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad percibida por los estudiantes respecto al servicio educativo en las escuelas de educación superior pedagógica pública (EESP) de la región San Martín en el año 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el nivel de la calidad percibida por los estudiantes respecto al servicio educativo en las escuelas de educación superior pedagógica pública (EESP) de la región San Martín en el año 2021</p>	<p>Variable:</p> <p>Calidad percibida del servicio</p> <p>Subvariables o dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tangibilidad • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía 	<p>Tipo de investigación: Descriptiva comparativa no experimental de corte transversal, con enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo)</p> <p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Entrevista semiestructurada <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario a estudiantes • Guía de entrevista a estudiantes <p>Población:</p> <p>Estudiantes del 5^{to} al 10^{mo} ciclo, de las EESP Generalísimo José de San Martín y Tarapoto de la región San Martín.</p> <p>Muestra:</p> <p>Encuestas: 145 en EESP GJSM y 167 en EESP Tarapoto</p> <p>Entrevistas (Muestra intencional): 6 entrevistas por EESP.</p>
<p>Preguntas específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de la calidad percibida por los estudiantes respecto al servicio educativo en la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública Generalísimo José de San Martín en el año 2021? • ¿Cuál es el nivel de la calidad percibida por los estudiantes respecto al servicio educativo en la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública Tarapoto en el año 2021? • ¿Cuáles son diferencias o similitudes respecto a las dimensiones de la calidad del servicio en las escuelas de educación superior pedagógica pública (EESP) de la región San Martín en el año 2021? 	<p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de la calidad percibida por los estudiantes respecto al servicio educativo en la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública Generalísimo José de San Martín en el año 2021 • Determinar el nivel de la calidad percibida por los estudiantes respecto al servicio educativo en la Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública Tarapoto en el año 2021 • Comparar el nivel de la calidad percibida por los estudiantes respecto al servicio educativo en las escuelas de educación superior pedagógica pública (EESP) de la región San Martín en el año 2021 		

Anexo 1. Cuestionario a Estudiantes (1 de 5)

Indicaciones:

Estimado alumno(a), la presente encuesta se desarrolla como parte de una tesis de investigación de posgrado. Busca analizar la calidad percibida por los estudiantes respecto al servicio educativo en las escuelas de educación superior pedagógica pública (EESP) de la región San Martín.

Datos generales:

Escuela de educación superior pedagógica:

1	EESP Generalísimo José de San Martín	2	EESP Tarapoto
---	--------------------------------------	---	---------------

Nombre de la carrera que estudias:

Ciclo que cursarás en el semestre 2021-I:

	(de 5 ^o a 10 ^{mo} ciclo)
--	--

Edad:

Sexo:

1	Hombre	2	Mujer
---	--------	---	-------

Lengua materna:

Expectativas del servicio de formación inicial docente

Indica en qué medida consideras que las escuelas de educación superior pedagógica (EESP), que brindan el servicio de formación inicial docente, deben poseer las características descritas en cada afirmación.

Selecciona el número que mejor muestre tus EXPECTATIVAS con respecto a las EESP que brindan el servicio de formación inicial docente. En la presente escala del 1 al 7, el número 1 indica *totalmente en desacuerdo* y el número 7 *totalmente de acuerdo*.

Recuerda que no hay respuestas correctas ni malas. Solo buscamos conocer tus expectativas.

Anexo 2. Cuestionario a Estudiantes (2 de 5)

Expectativas	1: Totalmente de acuerdo	2	3	4	5	6	7: Totalmente de acuerdo
1. Tangibilidad							
Ítem 1: La infraestructura de la EESP (pabellones, aulas, salas de informática, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños, etc.) debería ser suficiente para brindar el servicio de formación inicial docente.							
Ítem 2: La apariencia de las instalaciones físicas de la EESP debería encontrarse acorde con el servicio de formación inicial docente.							
Ítem 3: Los espacios de aprendizaje de las EESP donde se imparten clases deberían ser visualmente atractivos.							
Ítem 4: Las EESP deberían contar con equipamiento moderno para brindar el servicio de formación inicial docente.							
Ítem 5: Las EESP deberían poseer espacios virtuales (aulas, biblioteca, etc.) amigables y que facilitan el aprendizaje.							
2. Fiabilidad							
Ítem 6: El servicio de formación inicial docente que brindan las EESP debería ser confiable.							
Ítem 7: Las EESP deberían comprender y ayudar cuando un alumno tiene problemas de tipo académico.							
Ítem 8: Las EESP deberían brindar respuesta sin errores a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, constancias, actas, registros, notas y horarios.							
Ítem 9: El contenido de los cursos, módulos o áreas curriculares (plan de estudio y sílabo) propuestos por los profesores debería llevarse a cabo totalmente durante el semestre académico.							
Ítem 10: Las EESP deberían cumplir con los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares en el tiempo que se ha programado.							
3. Capacidad de respuesta							
Ítem 11: Los profesores deberían brindar una programación que indique cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades académicas (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.).							
Ítem 12: Los profesores deberían retroalimentar a tiempo las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes.							
Ítem 13: Los profesores deberían estar dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.							

Expectativas	1: Totalmente de acuerdo	2	3	4	5	6	7: Totalmente de acuerdo
Ítem 14: Las solicitudes presentadas a las EESP (certificaciones y constancias) deberían ser contestadas a tiempo.							

Anexo 3. Cuestionario a Estudiantes (3 de 5)

4. Seguridad							
Ítem 15: Los profesores deberían poseer conocimientos teóricos y prácticos actualizados.							
Ítem 16: Los profesores deberían explicar los conceptos con claridad y disipar las dudas de los estudiantes.							
Ítem 17: Los profesores deberían utilizar estrategias para aplicar los conocimientos teóricos a la realidad.							
Ítem 18: Debería existir una comunicación fluida, amable y de confianza entre profesores y estudiantes.							
Ítem 19: Los profesores deberían poseer capacidades para el desarrollo de las clases virtuales.							
5. Empatía							
Ítem 20: Las EESP deberían mostrar un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.							
Ítem 21: Las EESP deberían brindar una atención individual a los estudiantes.							
Ítem 22: Las EESP deberían tomar en cuenta a sus estudiantes en las decisiones, actividades, proyectos, etc.							
Ítem 23: Los profesores deberían preocuparse por el aprendizaje, generar motivación por el curso y fomentar la participación de los estudiantes.							
Ítem 24: Los profesores deberían conocer las necesidades de los estudiantes.							
Ítem 25: Los profesores deberían brindar atención individualizada al estudiante cuando es necesaria y solicitada.							
Ítem 26: Los horarios de clase deberían ser adecuados a las necesidades de los estudiantes.							

Percepciones del servicio de formación inicial docente

Indica en qué medida consideras que tu escuela de educación superior pedagógica (EESP) posee las características descritas en cada afirmación.

Selecciona el número que mejor muestre tus PERCEPCIONES con respecto a tu EESP. En la presente escala del 1 al 7, el número 1 indica *totalmente en desacuerdo* y el número 7 *totalmente de acuerdo*.

Recuerda que no hay respuestas correctas ni malas. Solo buscamos conocer tus percepciones sobre el servicio que brinda tu EESP.

Anexo 4. Cuestionario a Estudiantes (4 de 5)

Percepción	1: Totalmente de acuerdo	2	3	4	5	6	7: Totalmente de acuerdo
1. Tangibilidad							
Ítem 1: La infraestructura de tu EESP (pabellones, aulas, salas de informática, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños, etc.) es suficiente para brindar el servicio de formación inicial docente.							
Ítem 2: La apariencia de las instalaciones físicas de tu EESP se encuentra acorde con el servicio de formación inicial docente.							
Ítem 3: Los espacios de aprendizaje donde se imparten clases son visualmente atractivos.							
Ítem 4: Tu EESP cuenta con equipamiento moderno para brindar el servicio de formación inicial docente.							
Ítem 5: Tu EESP posee espacios virtuales (aulas, biblioteca, etc.) amigables y que facilitan el aprendizaje.							
2. Fiabilidad							
Ítem 6: El servicio de formación inicial docente que brinda mi EESP es confiable.							
Ítem 7: Tu EESP comprende y ayuda cuando un alumno tiene problemas de tipo académico.							
Ítem 8: Tu EESP brinda respuesta sin errores a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, constancias, actas, registros, notas y horarios.							
Ítem 9: El contenido de los cursos, módulos o áreas curriculares (plan de estudio y sílabo) propuestos por tus profesores se lleva a cabo totalmente durante el semestre académico.							
Ítem 10: Tu EESP cumple con los horarios de clase, las fechas de entrega de notas y las actividades extracurriculares en el tiempo que se ha programado.							
3. Capacidad de respuesta							
Ítem 11: Tus profesores brindan una programación que indica cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades académicas (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.).							
Ítem 12: Tus profesores retroalimentan a tiempo las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes.							
Ítem 13: Tus profesores están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.							
Ítem 14: Las solicitudes presentadas a tu EESP (certificaciones y constancias) son contestadas a tiempo.							
4. Seguridad							
Ítem 15: Tus profesores poseen conocimientos teóricos y prácticos actualizados.							

Anexo 5. Cuestionario a Estudiantes (5 de 5)

Ítem 16: Tus profesores explican los conceptos con claridad y disipan las dudas de los estudiantes.							
Ítem 17: Tus profesores utilizan estrategias para aplicar los conocimientos teóricos a la realidad.							
Ítem 18: Existe una comunicación fluida, amable y de confianza entre tus profesores y los estudiantes.							
Ítem 19: Tus profesores poseen capacidades para el desarrollo de las clases virtuales.							
5. Empatía							
Ítem 20: Tu EESP muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.							
Ítem 21: Tu EESP brinda una atención individual a los estudiantes.							
Ítem 22: La EESP toma en cuenta a sus estudiantes en las decisiones, actividades, proyectos, etc.							
Ítem 23: Tus profesores se preocupan por el aprendizaje, generan motivación por el curso y fomentan la participación de los estudiantes.							
Ítem 24: Tus profesores conocen las necesidades de los estudiantes.							
Ítem 25: Tus profesores brindan atención individualizada al estudiante cuando es necesaria y solicitada.							
Ítem 26: Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.							

Anexo 6. Guía de Entrevista a Estudiantes (1 de 3)

I. Para iniciar

Datos del entrevistado:

Nombre y apellidos: _____

Datos del investigador de campo

Nombre y apellidos: _____

Datos de la entrevista

Fecha de aplicación: ____ / ____ / ____ Hora de inicio: _____
(dd/mm/aa)

Hora de término: _____

PRESENTACIÓN

Buen día, mi nombre es _____. En esta oportunidad estamos realizando un trabajo de tesis que busca analizar la calidad percibida por los estudiantes respecto al servicio educativo en las Escuelas de Educación Superior Pedagógica Pública (EESP) de la región San Martín”.

En este sentido, usted ha sido seleccionado para realizarle una entrevista para que nos exprese su percepción acerca del servicio recibido por la EESP en la que estudia. Cabe resaltar que la información que brinde será tratada con confidencialidad y únicamente para fines del presente estudio, la entrevista tiene una duración de aproximadamente 30 minutos, y será grabada, por lo cual solicitamos su consentimiento.

¿Está usted de acuerdo?	Sí	No
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muchas gracias por su consentimiento.

Anexo 7. Guía de Entrevista a Estudiantes (2 de 3)

II.	Percepción de la calidad educativa
------------	---

¿Cuánto tiempo llevas estudiante en la EES? ¿Cómo elegiste estudiar esta carrera?

A. Tangibilidad

1. ¿Cómo describirías la infraestructura de su EESP? ¿Consideras que los ambientes son adecuados? ¿Los equipos son suficientes y pertinentes?
2. Cuéntanos sobre tus clases en el aula virtual. ¿La plataforma es amigable? Comparando con las clases presenciales, ¿consideras que la calidad de lo enseñado varía? ¿Cómo varía?

B. Fiabilidad

3. En general, ¿las actividades programadas por la EESP (evaluaciones, seminarios, foros, etc.) se llevan a cabo de manera oportuna? ¿Por qué? ¿Qué aspectos consideras que ayudan u obstaculizan al desarrollo de las actividades?
4. Usualmente, ¿el contenido del sílabo de los cursos es abordados completamente durante el semestre? ¿Cuál sería el porcentaje de avance? ¿Por qué o se abordó completamente?

C. Capacidad de respuesta

5. Al realizar un trámite en tu EESP (solicitud de carta para prácticas, certificados, constancias), ¿cuáles son los pasos que seguían antes de la pandemia? ¿Te atendían a la brevedad?
6. Si actualmente quisieras realizar un trámite (solicitud de carta para prácticas, certificados, constancias). ¿Qué pasos seguirías?
7. ¿Cómo consideras tu relación con los profesores? ¿Cómo se comunican actualmente con sus profesores?

D. Seguridad

8. ¿Cuáles son los espacios de retroalimentación?
9. ¿Cómo calificas a la plana docente de tu EESP? ¿Sus conocimientos están actualizados?

E. Empatía

10. ¿Alguno de tus compañeros ha tenido alguna dificultad personal o académica? ¿la EESP o algunos de tus profesores brindó atención a tu compañero? ¿Cómo?
11. Si estuvieras en una situación similar, ¿Qué harías?

Anexo 8. Guía de Entrevista a Estudiantes (3 de 3)

III.	Para finalizar
-------------	-----------------------

12. ¿Cuáles son las 3 características de tu EESP que contribuyen a un servicio de calidad?
13. ¿Cuáles son las 3 características de tu EESP que no contribuyen a un servicio de calidad?
14. ¿Cómo sería el servicio educativo ideal?
15. ¿Qué consideras que puede mejorar en el servicio que brinda tu EESP para que se acerque a ese servicio ideal?

Fin de la entrevista. ¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 9. Informes de Opinión de Expertos sobre Guía de Entrevista (1 de 3)

INFORME DE OPINIÓN SOBRE GUÍA DE ENTREVISTAS A ESTUDIANTES

Nombres y apellidos del experto:		Manuel Hermenegildo Santos Montoro	
DNI:	00966030	Profesión:	Economista
Grado académico:	Magister en Ciencia Política y Gobierno	Mención en Políticas Públicas y Gestión Pública	
Institución en la que trabaja /Cargo:		Gestiona y Aprende/Gerente de Proyectos	

Instrucciones:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según la siguiente escala:

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico y tecnológico inherente a la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Las preguntas del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Las preguntas del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos y variable de estudio.			X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través del instrumento permitirá analizar y describir la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Las preguntas del instrumento se relacionan con los indicadores de cada dimensión.				X	
TOTAL				24		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Como estudio cualitativo, se han definido adecuadamente los principales elementos que se pueden observar en una la matriz de consistencia (aun por completar) y se tiene claridad sobre el lugar y los estudiantes a entrevistarse

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 04

Fecha: 22 de junio 2021

Firma:



Nombre del experto: Manuel H. Santos Montoro
DNI: 00966030

Anexo 10. Informes de Opinión de Expertos sobre Guía de Entrevista (2 de 3)

INFORME DE OPINIÓN SOBRE GUÍA DE ENTREVISTAS A ESTUDIANTES

Nombres y apellidos del experto:		Sixto Lazón Pereira	
DNI:	00819313	Profesión:	Profesor
Grado académico:		Maestro en Ciencias de la Educación, mención Docencia Superior e Investigación	
Institución en la que trabaja /Cargo:		EESPP Generalísimo José de San Martín/Director General	

Instrucciones:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios detallados, según la siguiente escala:

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente al Proyecto.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento se relacionan con los indicadores de cada dimensión					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y los instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					x
TOTAL					48	

OPINION DE APLICABILIDAD:

La Guía de Entrevista, evaluada cumple con los criterios de validez, confiabilidad y objetividad para recoger datos e información sobre Percepción de la calidad del servicio educativo en Escuelas de Educación Superior

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Fecha:18/06/2021

Firma:



Anexo 11. Informes de Opinión de Expertos sobre Guía de Entrevista (3 de 3)

Informe de opinión sobre Guía de entrevistas a estudiantes

Nombres y apellidos del experto:		Fernando Luis Silva Abanto	
DNI:	07746784	Profesión:	Economista
Grado académico:	Doctor		
Institución en la que trabaja /Cargo:	Docente/UNFV		

Instrucciones:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios detallados, según la siguiente escala:

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente al Proyecto.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento se relacionan con los indicadores de cada dimensión					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y los instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					X
TOTAL						

OPINION DE APLICABILIDAD:

--

PROMEDIO DE VALORACION: 4.7



Fecha: 14-08-2023

Firma:

Nombre del experto: Fernando Silva Abanto
DNI: 07746784

