

Percepción de la calidad en la educación superior: caso aplicado a estudiantes de Contador Público de la División de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guanajuato

Muro Dueñas Karina¹, Godinez Nila Lucia Fernanda², Jiménez Rico Artemio³

¹ Universidad de Guanajuato, División de Ciencias Económico Administrativas
k.muroduenas@ugto.mx¹

² Universidad de Guanajuato, División de Ciencias Económico Administrativas
lf.godineznila@ugto.mx²

³ Universidad de Guanajuato, División de Ciencias Económico Administrativas
a.jimenezrico@ugto.mx³

Resumen

El presente artículo muestra los resultados del análisis de percepción de la calidad en la educación superior que poseen los estudiantes de Contador Público de la División de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guanajuato. El estudio es de tipo cuantitativo, se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia y se aplicó la técnica de una encuesta semiestructurada con una escala tipo Likert para la recolección de datos. La encuesta está compuesta por cuatro (4) dimensiones como son: Infraestructura, Planta Docente, Medios de Enseñanza y Desarrollo Integral, de las cuales todas muestran un nivel de satisfacción mayor por parte de los estudiantes del sexo masculino. En términos generales, el ente universitario obtuvo una percepción positiva (satisfacción) por parte de los estudiantes de la División.

Palabras clave: Calidad; Educación superior; Percepción, Satisfacción estudiantil.

Introducción

En México, la educación superior juega un papel fundamental en el desarrollo del país, por lo que es importante la calidad educativa que brindan las universidades y, un indicador para evaluarla es la percepción de los estudiantes. Sin embargo, no existe aún un instrumento o metodología universal que aplique a todas las instituciones de educación superior para medir su calidad.

Pese a esto, diversos autores han llevado a cabo estudios con el objetivo de analizar la satisfacción que tienen los estudiantes sobre la calidad de los servicios que reciben de una institución de educación superior en México, basándose en modelos de medición sobre la percepción de la calidad de los servicios. Ahora bien, la calidad de un servicio generalmente se mide por la satisfacción que proporciona al usuario, para medir la calidad educativa de una institución de educación superior es necesario conocer la satisfacción de los receptores de los servicios, es decir, los estudiantes (Pichardo et al., 2007).

La satisfacción estudiantil se define como el bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas (Surdez et al., 2018).

La percepción de la calidad del servicio por parte del estudiante es de gran interés, ya que se convierte en un indicador para las instituciones de educación superior y a su vez, en objeto de estudio. La opinión del estudiante acerca del servicio que está recibiendo es sumamente importante, porque él es el cliente quien juzga el servicio. La evaluación de la calidad del servicio en las universidades es fundamental, para ejercer un control en los procedimientos que se llevan a cabo, y se puedan mejorar o perfeccionar funciones que se realizan mal.

Bajo este contexto, en el presente artículo se presentan los resultados de una investigación cuyo objetivo fue analizar la percepción de la calidad en la educación superior que poseen los estudiantes de Contador Público de la División de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guanajuato, mediante la aplicación de una encuesta semiestructurada en la que se evalúan diversas dimensiones que miden la satisfacción estudiantil hacia la institución y sus actividades académicas. Asimismo, los resultados del estudio

ayudarán a la organización de la educación universitaria a mejorar las variables más críticas y así, perfeccionar su desempeño.

Revisión de la literatura

En la actualidad, no existe una definición reconocida o una medida de la calidad en la educación superior aun cuando este tema ha tomado relevancia en los últimos años. No obstante, los factores que se plantean a la hora de debatir y evaluar la calidad en la educación superior engloban la experiencia del estudiante y los resultados de aprendizaje, la adquisición de competencias disciplinares específicas y de competencias transversales a través de la educación superior, los resultados laborales, los itinerarios para el ingreso en el sistema y para moverse dentro del sistema, la equidad, la gobernanza y la gestión del sistema de educación superior (Hazelkorn, Coates y McCormick, 2018).

Según los autores Duque y Chaparro (2012) conocer la percepción que los estudiantes tienen sobre la calidad del servicio de educación permite realizar correcciones con el fin de mejorar y crear un posicionamiento óptimo, así como mayor diferenciación ante la competencia que existe actualmente. De esta forma las opiniones expresadas por los estudiantes toman gran relevancia a medida que el ambiente académico se torna más competitivo.

De acuerdo con Ling et al. (2010) el modelo de proceso de la calidad en la educación es importante para la gestión de la institución de educación superior cuando existe una clara relación entre el proceso y los resultados educativos. Algunos ejemplos de indicadores utilizados para la evaluación de la calidad en la educación se incluyen el liderazgo, la participación, las interacciones sociales, el clima del aula, las actividades de aprendizaje y las experiencias.

Cardona y Bravo (2012) mencionan que las instituciones de educación superior requieren información sobre la calidad de los servicios académicos y administrativos que proveen, permitiéndoles establecer prioridades en la asignación de recursos, así como reforzar los planes y la mercadotecnia. Se puede decir que la calidad de los servicios es un factor clave para la eficacia de las estrategias de mercadotecnia en las instituciones de educación superior y está muy relacionada con la satisfacción de los estudiantes. Los investigadores Alves y Raposo (2005) refieren que:

“(…) la satisfacción del estudiante en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Solo con la satisfacción de los estudiantes se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución, y sobre todo la formación de una valoración positiva boca a boca. En este sentido, es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del estudiante, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo” (p. 43).

Para medir la percepción de la calidad en la educación, se deben tener claros conceptos tales como: calidad, calidad del servicio, la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente y, por otra parte, los diferentes modelos que se han desarrollado a través del tiempo para medir la percepción de la calidad en los servicios (Luna, 2016).

Según Parasuraman et al. (1985) mencionan que el conocimiento acerca de la calidad de bienes es insuficiente para entender la calidad de los servicios. Abordan que existen tres características bien documentadas sobre los servicios las cuales son la intangibilidad, la heterogeneidad y la inseparabilidad; estas deben ser reconocidas para un mayor entendimiento de la calidad de los servicios. En su investigación resaltan que los clientes utilizan básicamente un criterio similar para evaluar la calidad de un servicio, este criterio se basa en 10 categorías claves que son confiabilidad, responsabilidad, competencia, acceso, cortesía, comunicación, credibilidad, entendimiento y la tangibilidad.

En la tabla 1 se muestra un resumen de la descripción de algunos modelos de medición sobre la percepción de la calidad con sus respectivos autores y años en que se publicaron.

Tabla 1. Modelos de Medición sobre la Percepción de la Calidad

Modelo de medición	Autores, Año	Descripción
Modelo de la imagen (Escuela nórdica)	Grönroos (1988-1994)	Este modelo menciona que la calidad percibida por los clientes es la integración de la calidad tanto técnica como funcional, las cuales se relacionan con la imagen corporativa.
SERVQUAL (Escuela americana)	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988)	Es el modelo más utilizado por los académicos, en este modelo se realiza la evaluación por separado de las expectativas y percepciones por lo tanto se identificaron diez determinantes de la calidad del servicio.
Modelo de los tres componentes	Rust y Oliver (1994)	El modelo se compone de tres elementos que son el servicio y sus características, el proceso de envío del servicio o entrega y el ambiente que rodea el servicio.
SERVPERF	Cronin y Taylor (1992)	Establecieron una nueva escala basada únicamente en la valoración de las percepciones, con una evaluación parecida a la escala SERVQUAL.
Modelo de Desempeño Evaluado (PE)	Teas (1993)	El modelo PE sugiere puntuaciones ponderadas de la calidad del servicio. Las más altas para atributos con expectativas altas y percepciones también altas.

Fuente: Elaboración propia con datos de Duque y Edison (2005).

La escala SERVQUALing fue propuesta por Mejías (2005) para el estudio de la calidad del servicio en instituciones de educación superior. Esta escala tiene como fundamento el modelo SERVQUAL y su diferencia radica en que las variables contempladas solo se tienen en cuenta las percepciones de la calidad del servicio. Se debe destacar la incidencia en el ámbito investigativo del modelo SERVQUAL, esto debido al interés despertado en la creación de artículos en donde es abordado dicho modelo en diversas instituciones.

Tal es el caso de la investigación desarrollada por Reyes y Reyes (2012) titulada “Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores”, donde se buscó analizar las dimensiones que en mayor medida se relacionan con el éxito en la percepción de alumnos y profesores de la calidad del servicio educativo universitario. Se desarrolló con un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo correlacional. La muestra de estudiantes la compuso 473 personas y 24 personas hicieron parte de la muestra correspondiente a los profesores. Para este caso de investigación las dimensiones subyacentes establecidas fueron: Elementos tangibles, servicio eficaz, compromiso con la eficacia, empatía.

Centrándonos sólo en los resultados obtenidos para el caso de los alumnos, se aceptó la hipótesis general:

“La percepción de la calidad del servicio educativo está relacionada con la importancia atribuida a las dimensiones subyacentes que integran la calidad del mismo de los alumnos de licenciatura en la Facultad de Ciencias Humanas (FCH), campus Mexicali, de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) durante el periodo escolar 2010-1” (Reyes y Reyes, 2012, p. 95).

Por otra parte, en el estudio titulado “Calidad de los servicios en la educación superior mexicana: Aplicación del SERVQUALing en Baja California”, Mejías, Maneiro y Reyes (2006) buscan aplicar el instrumento SERVQUALing para validar sus futuras aplicaciones en instituciones universitarias de Baja California. El

cuestionario fue aplicado en tres instituciones de educación superior ubicadas en la ciudad de Mexicali – Baja California, México. Allí se tomaron muestras de 104, 196 y 253 estudiantes del Instituto de Ciencias Agrícolas de la Universidad Autónoma de Baja California, del Instituto Tecnológico de Mexicali, y de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Baja California, respectivamente.

Luego de la aplicación de la evaluación de la calidad de los servicios y del análisis de los resultados, los autores encontraron que “el instrumento usado se considera como fiable para medir la calidad del servicio en las tres instituciones universitarias mexicanas bajo estudio” además “sirvió para identificar oportunidades de mejora en las iniciativas de implementación de modelos de gestión de la calidad por parte de las instituciones estudiadas” (Mejías, Maneiro y Reyes, 2006, p. 40).

Por otro lado, un estudio llevado a cabo en la Universidad Autónoma de Nuevo León y en el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey durante el segundo trimestre de 2012 por Alvarado, Morales y Aguayo (2016), y en el cual se basa la presente investigación, tuvo como objeto principal analizar la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad de los servicios que reciben de una institución de educación superior privada en relación con una de carácter público. Lo anterior con la validación de una escala de Likert con la utilización del modelo teórico SERVPERF.

La muestra seleccionada fue de 1,447 estudiantes pertenecientes a ambas instituciones educativas, quienes respondieron un cuestionario de 22 preguntas repartiendo en cuatro dimensiones. La fiabilidad del instrumento se obtuvo con la utilización del coeficiente Alfa de Cronbach.

Como principal hallazgo Alvarado, Morales y Aguayo (2016) encontraron que:

“De manera general, se puede argumentar que las variables con más impacto -de mayor a menor grado- sobre la percepción de la calidad educativa en esta muestra global estriban en medios de enseñanza (41.9%), desarrollo integral (37.1%), componente físico (30.4%) y planta docente (23.9%). Sin duda, estas cuatro dimensiones muestran una percepción positiva (satisfacción) de los universitarios al momento de recibir una educación de calidad en estas casas de estudio” (p. 69).

Según los resultados de Duque et. al. (2012), mencionan que los profesores son los que más inciden sobre la percepción de la calidad de los estudiantes debido a que son las personas que tienen mayor interacción con ellos, además se valoran sus conocimientos, actitudes y habilidades. La calidad percibida es considerada mayormente como calidad funcional que se refiere a cómo se les presta el servicio. Por otro lado, mencionan que los estudiantes como clientes directos del servicio requieren que se les preste más atención puesto que quieren sentirse valorados y tomados en cuenta por parte del personal docente y administrativo.

Cardona y Bravo (2012) encontraron que las variables que explican la satisfacción de los estudiantes están relacionadas con la confianza que sienten los estudiantes sobre su universidad y su programa académico, en concreto con su percepción sobre el compromiso con la excelencia académica, el posicionamiento de la carrera profesional y el propio proceso académico; sin embargo, la variable más influyente fue la percepción del reto que los estudiantes pueden experimentar en la evaluación de sus conocimientos. Por otro lado, mencionan que el semestre es una variable importante puesto que el proceso de mejora en cualquier institución debe considerar el cambio de los niveles de satisfacción desde el inicio hasta el final de la carrera, lo que permite hacer planes segmentados de acuerdo con el crecimiento intelectual de los estudiantes.

Metodología

El diseño de la investigación es de tipo no experimental, transeccional y con un alcance descriptivo, ya que se pretende conocer la percepción de la calidad sobre la educación superior que tienen los alumnos inscritos en la licenciatura de Contador Público de la División de Ciencias Económico Administrativas (DCEA) de la Universidad de Guanajuato. La técnica utilizada en la recolección de datos fue mediante un cuestionario sobre satisfacción para la que se utilizó Microsoft Forms que permite compartir el enlace de la encuesta la cual puede ser contestada en casi cualquier explorador web o dispositivo móvil, los medios para difundir la encuesta fueron Facebook, así como grupos de alumnos en WhatsApp, entre otros; la encuesta se aplicó durante el periodo del 7 al 21 de julio de 2022.

El cuestionario utilizado está conformado por dos secciones. La primera provee datos generales de los estudiantes encuestados como género, edad, número de inscripción, entre otros. La segunda sección denominada percepción de la calidad, mide la satisfacción estudiantil y comprende cuatro dimensiones: Infraestructura, Planta Docente, Medios de Enseñanza y Desarrollo Integral. Para medir la calidad educativa

percibida por los estudiantes, se adaptó el cuestionario utilizado por Alvarado, Morales y Aguayo (2016). Se utilizó una escala de Likert para los 21 reactivos que conforma la segunda sección del cuestionario (ver detalle de la segunda sección del cuestionario en el Anexo 1). La escala de Likert tiene una valoración que va del 1 al 5, siendo 1 = estoy totalmente de acuerdo, 2 = estoy de acuerdo, 3 = no estoy ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = estoy en desacuerdo y 5 = estoy en total desacuerdo (Alvarado, Morales y Aguayo, 2016).

La población ésta conformada por los alumnos inscritos de la Licenciatura en Contador Público en la División de Ciencias Económico Administrativas; siendo un total de 661 alumnos. Se realizó un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia y se recabaron 107 encuestas respondidas.

Análisis de resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los estudiantes de Contador Público de la DCEA con el fin de medir su percepción sobre la calidad en la educación superior. En la *tabla 2* se muestran las características generales de los estudiantes encuestados. La mayoría de los estudiantes encuestados reportó tener la edad de entre 18 a 22 años, indicó pertenecer a la sexta inscripción y señaló que no trabaja y estudia al mismo tiempo; igualmente se observó que predominan dos factores para la elección de estudiar en la DCEA: por sus padres y por tener un programa académico estricto y riguroso.

Tabla 2. Características generales de los estudiantes encuestados

Concepto	Frecuencia	Porcentaje	Concepto	Frecuencia	Porcentaje
	n= 107			n= 107	
Sexo			Trabaja y estudia al mismo tiempo		
Femenino	64	60%	Sí	50	47%
Masculino	43	40%	No	57	53%
<i>Total</i>	107	100%	<i>Total</i>	107	100%
Edad			Factores que influyeron para estudiar en tu escuela		
Menos de 18 años	0	0%	Padres	37	35%
De 18 a 22 años	84	79%	Amigos	3	3%
De 23 a 28 años	23	21%	Novio(a)	1	1%
Más de 28 años	0	0%	Su programa académico es estricto y riguroso	34	32%
<i>Total</i>	107	100%	Su programa académico es más sencillo	2	2%
Número de inscripción			La oportunidad de estudiar en otra universidad de interés no fue favorecida	2	2%
1	2	2%	Costo accesible	13	12%
2	6	6%	Otros	15	14%
3	9	8%	<i>Total</i>	107	100%
4	11	10%			
5	9	8%			
6	28	26%			
7	17	16%			
8	18	17%			
9 o más	7	7%			
<i>Total</i>	107	100%			

Fuente: Elaboración propia.

La encuesta fue contestada en su mayoría por estudiantes del sexo femenino como se muestra en la *figura 1*, representando un 60% de la muestra obtenida; mientras que los del sexo masculino representaron el 40%.

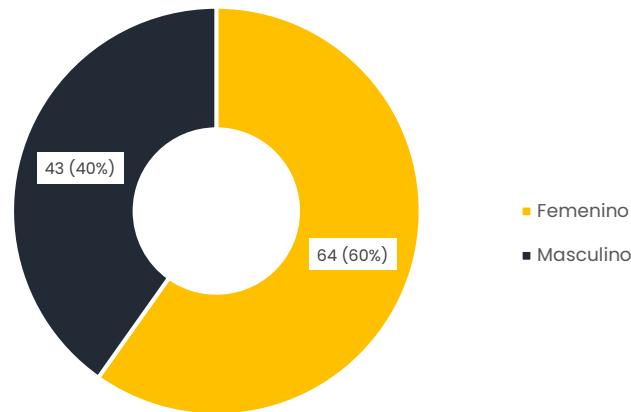


Figura 1. Porcentaje por género de estudiantes encuestados de Contador Público.

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Percepción de la calidad educativa de los estudiantes de Contador Público de la DCEA.

A continuación, se analizará el comportamiento que tiene el género en relación con la percepción de la calidad de la educación superior de cada dimensión que forma parte de la encuesta aplicada.

La percepción promedio de los estudiantes encuestados con respecto a la calidad del servicio educativo que reciben en su respectiva división fue de 1.93 sobre una valoración máxima de cinco puntos. El análisis descriptivo en relación con el género arrojó el promedio más alto de satisfacción en la dimensión de infraestructura y el más bajo en la de planta docente, como se muestra en la *tabla 3*.

Tabla 3. Dimensiones de la calidad percibida por género

Género	Total	Infraestructura (IF)	Planta docente (PD)	Medios de enseñanza (ME)	Desarrollo integral (DI)
Femenino	2.00	1.85	2.26	2.06	1.85
Masculino	1.83	1.68	2.08	1.88	1.69
Promedio global de la calidad	1.93	1.78	2.19	1.99	1.79

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Percepción de la calidad educativa de los estudiantes de Contador Público de la DCEA. La escala empleada tiene una valoración que va del 1 al 5, siendo 1=totalmente de acuerdo y 5= total desacuerdo.

Infraestructura

En la dimensión de Infraestructura donde se revisa la calidad que se tiene sobre indicadores como instalaciones, equipo, materiales, iluminación y biblioteca; el género femenino reportó una percepción promedio de 1.85, de igual manera el género masculino obtuvo un 1.68 de percepción promedio como se presenta en la *figura 2*. En esta dimensión el género masculino presenta una percepción más favorecida de la calidad respecto a la del género femenino. En general, los estudiantes perciben que la división cuenta con una infraestructura física y material adecuada y en buen estado para el desarrollo de las actividades académicas.

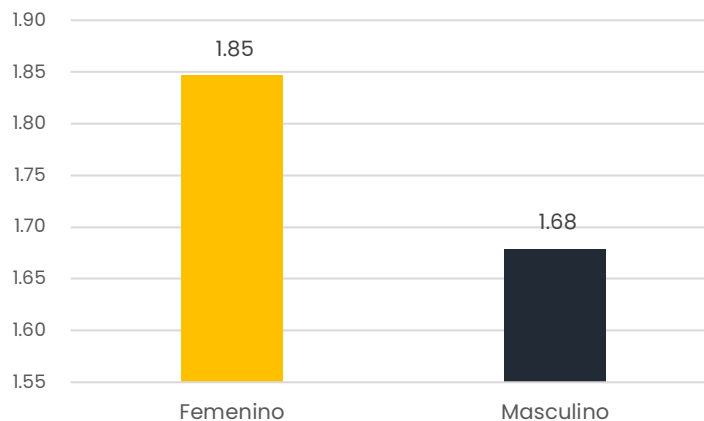


Figura 2. Respuesta promedio por género en el componente de Infraestructura.

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Percepción de la calidad educativa de los estudiantes de Contador Público de la DCEA.

Planta Docente

En cuanto a la dimensión de Planta Docente se analiza la calidad que se tiene sobre indicadores como lo son la impartición de clases, el cumplimiento del programa de estudios, el conocimiento del profesorado y el contenido de clases. La percepción promedio que poseen las mujeres con relación a la Planta Docente fue del 2.26, para el caso de los hombres la tendencia fue de 2.08 como se muestra en la figura 3. En esta dimensión se percibe una satisfacción por parte de los estudiantes, es decir que los estudiantes observan que el personal docente se encuentra comprometido, preparado y organizado para la impartición de los programas de estudios.

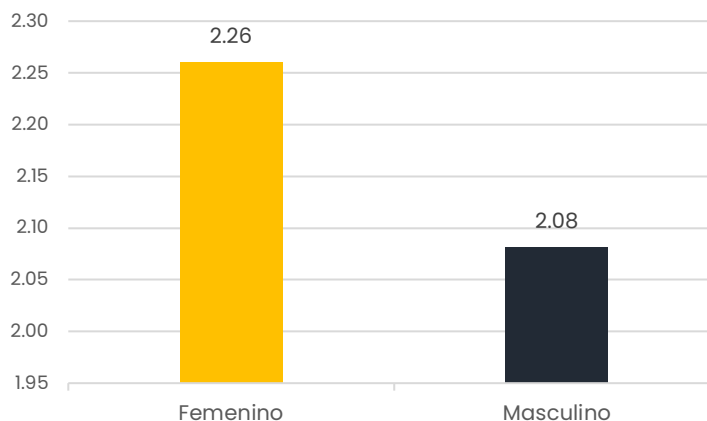


Figura 3. Respuesta promedio por género en el componente de Planta Docente.

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Percepción de la calidad educativa de los estudiantes de Contador Público de la DCEA.

Medios de Enseñanza

Con relación a la dimensión de Medios de Enseñanza se revisa el contenido actualizado, teoría y práctica, así como los medios de enseñanza utilizados. Se observó que el promedio de percepción de la calidad para los hombres se encuentra en 1.88 frente al 2.06 para las mujeres como se presenta en la figura 4, es decir, el género masculino considera que los medios que intervienen en la adquisición de sus conocimientos son los idóneos para cubrir las necesidades del curso, en cambio las mujeres son más escépticas y analistas con los medios que se utilizan para la impartición de las clases.

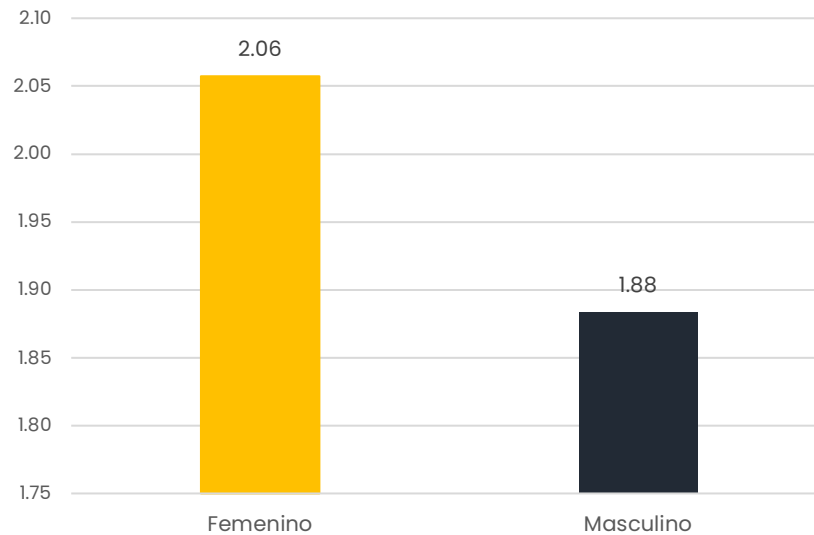


Figura 4. Respuesta promedio por género en el componente de Medios de Enseñanza.

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Percepción de la calidad educativa de los estudiantes de Contador Público de la DCEA.

Desarrollo Integral

Para esta última dimensión se analizan los elementos de disposición, formación, orientación e interés hacia las necesidades de los estudiantes; así como las actividades extracurriculares ofrecidas. Se observó una mejor percepción promedio por parte de los hombres obteniendo de 1.69 y para las mujeres de 1.85; es decir, los hombres perciben una mejor atención a sus necesidades por parte del personal vinculado con la división.

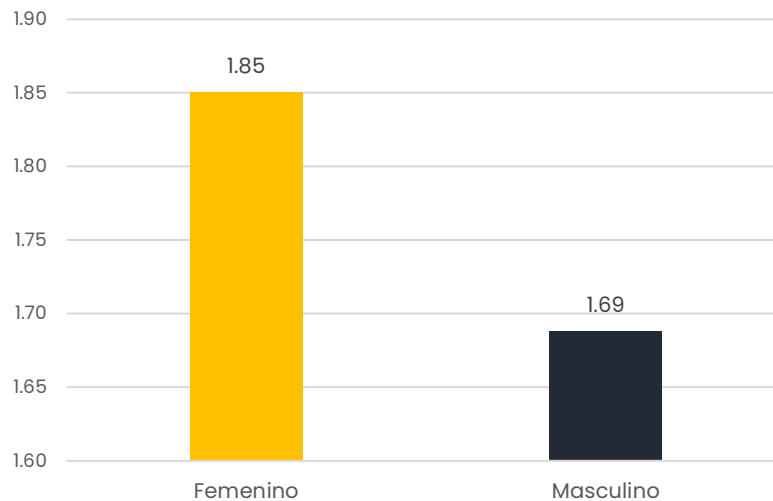


Figura 5. Respuesta promedio por género en el componente de Desarrollo Integral.

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta Percepción de la calidad educativa de los estudiantes de Contador Público de la DCEA.

Conclusiones

Este trabajo realizó un análisis descriptivo sobre la percepción de la calidad de la educación superior en la División de Ciencias Económico Administrativas partiendo de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a 107 estudiantes de Contador Público. El análisis realizado evidenció información relevante sobre la percepción que se tiene por género en relación con cada dimensión, mostrando que el género masculino reportó una mejor percepción promedio de la calidad en las cuatro dimensiones al ser levemente mayor a la percepción del género femenino.

La mayor parte de los estudiantes encuestados tienen una percepción positiva acerca de las distintas dimensiones valoradas sobre la calidad percibida en los servicios que se les ofrecen por parte de la División, especialmente para ambos géneros la infraestructura y el desarrollo integral fueron las dimensiones mejor valoradas teniendo una respuesta promedio global de la percepción de la calidad de 1.78 y 1.79 respectivamente, por lo cual las instalaciones, los equipos y materiales son los adecuados para los estudiantes; en cuanto al desarrollo integral valoran el acercamiento, interés, conocimientos, habilidades que transmiten los profesores hacia los estudiantes.

A pesar de que no se logró alcanzar la muestra objetivo debido principalmente a que la aplicación del cuestionario se realizó durante el periodo vacacional; los resultados obtenidos de la encuesta permitieron conocer que el nivel de satisfacción por parte de los estudiantes de contador público es favorable, de esta forma la presente investigación da pie a que en un futuro se mejore la técnica de recolección de datos que permita conocer con un mayor nivel de confianza la percepción de la calidad que se tiene de los servicios ofrecidos por la DCEA.

Anexos

Anexo 1.

Cuestionario aplicado a los estudiantes inscritos en la Licenciatura de Contador Público en la División de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guanajuato.

El presente formulario tiene como fin recabar información sobre la percepción de la calidad de la educación superior de los estudiantes inscritos de la Licenciatura de Contador Público de la División de Ciencias Económico Administrativas. Los datos recabados serán confidenciales y solo serán utilizados con fines de investigación con motivo del XXVII Verano de la Ciencia UG. Agradecemos su tiempo y colaboración.

Preguntas sobre la percepción de la calidad en la educación superior (segunda sección)

Variables	Ítems
Dimensión 1. Infraestructura (IF)	
P1-Instalaciones	¿Las instalaciones físicas de mi División (aulas, biblioteca, cafetería, baños) se encuentran en buen estado?
P2-Equipo	¿El equipamiento (mobiliario, decoración, equipos informáticos y audiovisuales) de mi División es el adecuado para las necesidades académicas actuales?
P3-Materiales	¿El material físico y/o digital relacionado con la enseñanza en su División (manuales, material de apoyo, fotocopias, aplicaciones, programas, etc.) es de fácil acceso y comprensión?

Variables	Ítems
P4-Illuminación	¿El grado de iluminación en las instalaciones de su División es adecuado para impartir clases?
P5-Biblioteca	¿Los recursos físicos y/o digitales (libros, revistas, tesis, etc.) del catálogo bibliográfico que posee la biblioteca de tu División es adecuado para realizar consultas?
Dimensión 2. Planta Docente (PD)	
P6-Garantía	¿En mi División se preocupan de mantener la información sin errores (criterios de evaluación, programa de estudios, avisos de reuniones, calificaciones, etc.)?
P7-Promesas	¿En mi División cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo (entregarnos materiales, corregir exámenes, tratar un tema de estudio...) lo hacen?
P8-Programa	¿Los profesores de la División siempre intentan cumplir el programa académico de manera correcta?
P9-Errores	¿Los profesores normalmente cometen pocos errores al explicar las clases a sus estudiantes?
P10-Conocimiento	¿El profesorado tiene conocimientos suficientes para impartir las UDAs?
P11-Explicación	¿Los profesores normalmente explican con claridad los temas a sus estudiantes?
Dimensión 3. Medios de Enseñanza (ME)	
P12-Contenido actualizado	¿El contenido impartido en las clases normalmente está actualizado?
P13-Teoría y práctica	¿Normalmente en las clases de su División combinan aspectos teóricos y prácticos?
P14-Medios	¿Los profesores normalmente combinan medios de enseñanza tradicionales con medios digitales (por ejemplo: plataformas digitales, aplicaciones, recursos digitales, etc.)?
Dimensión 4. Desarrollo Integral (DI)	
P15-Disposición	¿Los profesores se muestran dispuestos a asesorar a los estudiantes?
P16-Formación	¿En la División normalmente se recibe tanto formación académica, como formación integral (área general)?
P17-Extracurriculares	¿Mi División de estudios organiza actividades extra-académicas (conferencias, actividades deportivas, culturales, etc.)?
P18-Necesidades	¿El personal de la División comprende las necesidades e inquietudes específicas de sus estudiantes (enfermería, atención psicológica, becas, tutorías, etc.)?
P19-Fomento de interés	¿Los profesores fomentan el interés por las asignaturas que imparten entre sus estudiantes?
P20-Enseñar	¿El profesorado muestra interés para enseñar a sus estudiantes?

Variables	Ítems
P21-Orientación	¿Los tutores y/o profesores de la División orientan adecuadamente a los estudiantes sobre su futuro académico?

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta a estudiantes de Contador Público de DCEA siguiendo la estructura de Alvarado, Morales y Aguayo, 2016.

Referencias

- Alvarado, E., Morales, D., & Aguayo, E. (2016). Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Revista de la Educación Superior*, 45(180), 55–74. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.06.006>
- Alves, H. & Raposo, M. (2005). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: El ejemplo de la Universidad de da Beira Interior. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*. 1(1), 73–88. <https://doi.org/10.1007/BF02896618>
- Cardona, M. M., & Bravo, J. J. (2012). Service quality perceptions in higher education institutions: the case of a colombian university. *Estudios Gerenciales*, 28(125), 23–29. [https://doi.org/10.1016/s0123-5923\(12\)70004-9](https://doi.org/10.1016/s0123-5923(12)70004-9)
- Duque O., Edison, J., & Chaparro, C. R. (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://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2012v10n16.1168>
- Duque O., & Edison J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64–80. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Hazelkorn, E., Coates, H., & McCormick, A. C. (2018). *Research handbook on quality, performance and accountability in higher education*. Edward Elgar Publishing.
- Ling K., C., Lau, T. C., & Tan, H. P. (2010). Education Quality Process Model and Its Influence on Students' Perceived Service Quality. *International Journal of Business and Management*, 5(8). <https://doi.org/10.5539/ijbm.v5n8p154>
- Luna, F. (2017). Aplicación del modelo SERVPERF para la medición de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior. *Eco Matemático*, 8(S1), 43–50. <https://doi.org/10.22463/17948231.1381>
- Mejías A., Maneiro N., & Reyes O. (2006). Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana: Aplicación del Servqualing en Baja California. *Investigación y Ciencia*, 14(34),36–41. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67403407>
- Mejías, A. (2005). Validación de un instrumento para medir la calidad de servicio en programas de estudios universitarios. *Ingeniería Industrial*, 26(2),20–25. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433559008>
- Melchor, M. & Bravo, J.(2012). Service quality perceptions in higher education institutions: the case of a colombian university. *Estudios Gerenciales*, 28(125), 23–29. [https://doi.org/10.1016/s0123-5923\(12\)70004-9](https://doi.org/10.1016/s0123-5923(12)70004-9)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Pichardo, M. C., García Berbén, A. B., De la Fuente, J. & Justicia, F. (2007). El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 9 (1),1-16. <http://redie.uabc.mx/vol9no1/contenido-pichardo.html>
- Reyes, O & Reyes, M. (2012) Percepción de la Calidad del Servicio de la Educación Universitaria de Alumnos y Profesores. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 5 (5) p. 87-98. <https://ssrn.com/abstract=2095414>

Surdez, E. G., Sandoval, M del C. & Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26.
<https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>