

Investigación Educativa  
Vol. 17, N.º 2, 121-141  
Julio-Diciembre 2013,  
ISSN 1728-5852



## **ANÁLISIS COMPARADO DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ENSEÑANZA QUE SE REALIZA EN LOS PROGRAMAS ESPECIALES DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNMSM**

### **COMPARATIVE ANALYSIS OF PERCEPTION OF THE QUALITY OF EDUCATION TO PERFORM ON SPECIAL PROGRAMS OF THE FACULTY OF EDUCATION UNMSM**

Fecha de recepción: 25/11/2013

Fecha de aceptación: 2/12/2013

*Augusto Frisancho León<sup>1</sup>*

#### **RESUMEN**

Se reporta una investigación descriptiva-comparativa, orientada a estudiar las diferencias existentes en la percepción de la calidad de la enseñanza entre los estudiantes de los programas especiales de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Se seleccionó una muestra no probabilística institucional de 250 estudiantes de cuatro programas especiales de la Facultad de Educación: Programa de Bachillerato en Educación (modalidades Vacacional y Regular), Programa de Licenciatura en Educación, Programa de Licenciatura para Profesores sin Título Pedagógico en Lengua Extranjera (PROLEX) y Programa de Complementación Pedagógica para Egresados de Institutos Superiores Tecnológicos (PROTEC).

A dicha muestra se les aplicó la Escala de Calidad de Servicio en la Enseñanza Universitaria, diseñada y elaborada por Joan-Lluís Capelleras y José María Veciana (2000).

El análisis estadístico de los datos obtenidos permite arribar a la siguiente conclusión: Existen diferencias significativas en la percepción de la calidad de la enseñanza entre los estudiantes de los programas especiales de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

**Palabras clave:** Calidad de la enseñanza universitaria, estudiantes universitarios, actitudes

---

<sup>1</sup> Doctor en Educación. Profesor Auxiliar de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

y comportamientos del profesorado, competencia del profesorado, contenido del plan de estudios, instalaciones y equipamientos, organización de la enseñanza.

### ABSTRACT

We report a descriptive-comparative study focused on differences in the perception of the quality of education among students in special programs in the Faculty of Education at the National University of San Marcos.

We selected a nonrandom sample of 250 students Institutional four special programs of the Faculty of Education: Bachelor of Education Program (modalities Vacation and Regular) Degree Program in Education Degree Program for Teachers Untitled Foreign Language Teaching (PROLEX) and Supplemental Educational program for Graduates of Higher Technological Institutes (PROTEC).

In this sample received Quality Scale University Education Service, designed and made by Joan-Lluís Capelleras and José María Veciana (2000).

Statistical analysis of the data allows us to reach the following conclusion: There are significant differences in the perception of the quality of education among students in special programs in the Faculty of Education at the National University of San Marcos.

**Keywords:** Quality of university education, college students, attitudes and behaviors of teachers, teacher competence, curriculum content, facilities and equipment, organization of teaching.

## INTRODUCCIÓN

Desde hace tres décadas, las universidades latinoamericanas han iniciado un proceso de reforma en su organización y procesos académico-administrativos en función a los retos y oportunidades que las nuevas tecnologías de información y comunicación, el fenómeno de la globalización y la hegemonía del modelo económico conocido como neoliberalismo han generado en todos los componentes de la sociedad, cuya característica común es la construcción de una nueva sociedad denominada como la sociedad del conocimiento o del permanente aprendizaje.

Uno de esos retos está relacionado con la exigencia de brindar servicios educativos de calidad y, en tal sentido, implementar sistemas de aseguramiento de la calidad que permitan rendir cuentas a la sociedad considerando aspectos relacionados con la eficiencia, así como de responder a las expectativas de los distintos agentes que se vinculan con la Universidad (Arranz, Palmero y Jiménez, 2009). En esta línea de pensamiento, Bowden y Marton (2012) afirman que: "la universidad, como institución autónoma, está siendo sustituida por una institución que tiene que justificar su presupuesto y, en general, hay una creciente preocupación por la calidad del trabajo que se desarrolla en ella..." (p. 28).

De acuerdo a la UNESCO (1995) la calidad de las universidades es el referente más importante para juzgar el desarrollo de estas instituciones. Por otro lado, el sistema de la universidad peruana, recién a partir del año 2006, cuenta con un Consejo Nacional de

Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU) instituido por la Ley N° 28740 en el marco de la creación del Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, que está permitiendo asumir de forma orgánica y sistemática una evaluación y mejora continua de la calidad en todos sus procesos, en especial, de la enseñanza.

La calidad de la enseñanza se ha convertido, en la actualidad, en una de las prioridades de las gestiones universitarias. Según Montilla (2003) existen varias razones que justifican la preocupación por la calidad del servicio que proporcionan las universidades:

- El proporcionar formación de calidad a una sociedad es actualmente un objetivo económicamente importante para los sistemas de educación superior.
- La creciente competitividad internacional exige elevar la mejora de la productividad y el desarrollo tecnológico, siendo la educación fuerza clave para afrontar este desarrollo.
- Las exigencias de información por parte de los empresarios, que cada día se torna más exigentes sobre las cualidades de los universitarios, unido al problema del desempleo reinante en el país, obliga a reflexionar sobre la adaptación de la formación impartida en la universidad con la realidad.

De otro lado, la enseñanza universitaria en nuestro medio ha sufrido cambios paradigmáticos importantes; existiendo consenso en la actualidad, que la base conceptual y metodológica de la enseñanza universitaria se ubica en los modelos cognitivo-constructivista centrado en el aprendizaje y sus procesos inherentes y en un nuevo rol del profesor en términos de facilitador, mediador, guía y orientador.

Dichos cambios, se ha institucionalizado y evidenciado más en las universidades privadas que en las públicas, en la medida que las primeras han exigido a sus docentes participar en cursos de capacitación y actualización en docencia universitaria y, en algunos casos, condicionado la contratación de los mismos, la certificación de estudios de posgrado en la mención de didáctica universitaria.

Sin embargo, en la universidad pública, se advierte una preocupación por mantener y aumentar la calidad de la docencia sin diseñar un plan o programa específico para tal fin. Gran parte de esta preocupación se debe más a los estándares de calidad que exige el modelo de calidad propuesto por el CONEAU para la acreditación de las carreras, que a una política o estrategia institucional sostenible.

La evaluación de la calidad de la enseñanza o la docencia universitaria se ha convertido en los últimos veinte años en toda una línea de investigación, en especial sobre los factores condicionantes de la calidad de la enseñanza universitaria (Villa y Morales, 1993; Owlia y Aspinwall, 1996, De Miguel Díaz, 2003).

Lo anteriormente, reseñado, nos ha motivado a realizar el presente proyecto de investigación en el contexto de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, teniendo en cuenta, de un lado, que se trata de una universidad que le

da mucha importancia a lo pedagógico y, de otro lado, es responsable a nivel nacional de liderar los cambios e innovaciones en los paradigmas educativos y de enseñanza, situación que la ubican en un espacio de análisis, reflexión e investigación.

En tal sentido, el propósito de nuestro estudio se resumió en dar respuesta a la siguiente interrogante de investigación: ¿Existen diferencias en la percepción de la calidad de la enseñanza entre los estudiantes de los programas especiales de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos?

## **MÉTODO**

### **Tipo de investigación**

La investigación realizada se enmarcó dentro del tipo de investigación descriptiva. Según Ary, Jacobs y Razavieh (1982) los estudios de ésta índole tratan de obtener información acerca del estado actual de los fenómenos. Con ello se pretende precisar la naturaleza de una situación tal como existe en el momento del estudio (p. 308). En nuestro caso, se trató de conocer la percepción de la calidad de servicio de la enseñanza universitaria en los estudiantes de los programas especiales de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, tal como se presentan en el momento de la medición.

El diseño de investigación corresponde básicamente al descriptivo-comparativo. Según Sánchez y Reyes (2009), este diseño parte de la consideración de dos o más investigaciones descriptivas simples; esto es, recolectar información relevante en varias muestras con respecto a un mismo fenómeno o aspecto de interés y luego caracterizar este fenómeno en base a la comparación de los datos recogidos, pudiendo hacerse esta comparación en los datos generales o en una categoría de ellos.

### **Población y muestra**

La población estuvo constituida por todos los estudiantes de los programas especiales de la Facultad de Educación, que al momento de la aplicación del instrumento de investigación, habían cursado más de la mitad o acababan de culminar las asignaturas de su plan de estudios.

De los alumnos que reunían la condición anteriormente citada, de cada programa se eligió al azar dos secciones de alumnos, de aproximadamente 35 alumnos cada una, a los cuales se aplicó el instrumento de investigación. Se depuraron las encuestas en las que faltaba un dato importante (sexo o edad), y finalmente tomamos las primeras 50 encuestas de cada programa.

La muestra final, por tanto, estuvo conformada por 250 estudiantes, tal como se muestra en el siguiente cuadro.

### **Distribución de la muestra**

<b>PROGRAMA</b>	<b>Nº</b>
Bachillerato Vacacional	50
Bachillerato Regular	50
Licenciatura	50
Prolex	50
Protec	50
TOTAL	250

### **Características de la muestra**

<b>PROGRAMA</b>	<b>Nº</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Edad promedio</b>
Bachillerato Vacacional	50	14 %	86 %	36
Bachillerato Regular	50	20 %	80 %	31
Licenciatura	50	18 %	82 %	33
Prolex	50	28 %	72 %	33
Protec	50	52 %	48 %	37

### **Instrumento**

El instrumento que se utilizó para la presente investigación fue la *Escala de Calidad del Servicio en la Enseñanza Universitaria*, diseñada por Joan-Lluís Capelleras y José María Veciana (2000), en la Universidad Autónoma de Barcelona, España.

La escala consta de 22 ítems, los que se muestran a continuación:

V1.	Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia	1	2	3	4	5
V2.	El equipamiento (laboratorios, salas de informática, etc.) es moderno	1	2	3	4	5
V3.	Los fondos bibliográficos disponibles son suficientes	1	2	3	4	5
V4.	Las instalaciones físicas son cómodas y acogedoras	1	2	3	4	5
V5.	El profesorado se preocupa por el aprendizaje de los alumnos	1	2	3	4	5
V6.	El profesorado motiva a los estudiantes por la materia	1	2	3	4	5
V7.	El profesorado fomenta la participación de los estudiantes	1	2	3	4	5
V8.	El profesorado está disponible para orientar al alumno cuando es necesario	1	2	3	4	5
V9.	Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes	1	2	3	4	5
V10.	Los sistemas de evaluación son adecuados para conocer lo que han aprendido los estudiantes	1	2	3	4	5
V11.	El material docente utilizado es útil para los estudiantes	1	2	3	4	5
V12.	El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos teóricos	1	2	3	4	5
V13.	El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos prácticos	1	2	3	4	5
V14.	El profesorado está al día en sus conocimientos	1	2	3	4	5
V15.	El profesorado es capaz de transmitir adecuadamente sus conocimientos	1	2	3	4	5
V16.	El profesorado explica los conceptos con claridad suficiente	1	2	3	4	5
V17.	En este programa existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas	1	2	3	4	5
V18.	En este programa existe una oferta amplia e interesante de asignaturas optativas	1	2	3	4	5
V19.	En este programa existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos	1	2	3	4	5
V20.	En este programa se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes	1	2	3	4	5
V21.	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes	1	2	3	4	5
V22.	El número de estudiantes por clase es adecuado para la docencia	1	2	3	4	5

La escala evalúa cinco factores o dimensiones de la calidad de servicio:

*Factor 1:* Actitudes y comportamientos del profesorado (6 ítems). Recoge los aspectos del servicio relacionados con las actitudes y comportamientos del profesorado hacia el alumno, como preocuparse por su aprendizaje, fomentar su interés por la materia, estimular su participación, estar disponible para orientarle, evaluarle apropiadamente y fomentar la comunicación entre ambos.

*Factor 2:* Competencia del profesorado (5 ítems). Este factor engloba aspectos relativos al nivel de conocimientos teóricos, prácticos y actualizados que posee el profesorado, a su capacidad para transmitirlos, así como la claridad con que lo hace.

*Factor 3:* Contenido del plan de estudios (5 ítems). Reúne elementos que hacen referencia al grado de orientación teórico-práctica de los estudios, al grado en que se potencia el desarrollo de las capacidades de los estudiantes, a la combinación entre asignaturas obligatorias y optativas, al interés que ofrecen estas últimas y a la utilidad del material docente.

*Factor 4:* Instalaciones y equipamientos (4 ítems). Este componente tiene relación con los elementos tangibles del servicio, ya que en él se incluyen las instalaciones físicas, las aulas, los equipamientos y los fondos bibliográficos disponibles.

*Factor 5:* Organización de la enseñanza (2 ítems). Esta dimensión sólo considera dos variables asociadas, que son los horarios de clase y el tamaño de los grupos, que están vinculadas con la organización de la enseñanza u ordenación académica del centro. Ambas variables ofrecen una alta correlación con este factor.

En la siguiente tabla se muestran los cinco factores de la escala con sus correspondientes ítems:

<b>Factores</b>	<b>Ítems</b>
F1 (Actitudes y comportamientos del profesorado)	V5, V6, V7, V8, V9, V10
F2 (Competencia del profesorado)	V12, V13, V14, V15, V16
F3 (Contenido del plan de estudios de la titulación)	V11, V17, V18, V19, V20
F4 (Instalaciones y equipamientos)	V1, V2, V3, V4
F5 (Organización de la enseñanza)	V21, V22

De la escala utilizada suprimimos los ítems V17 y V18, correspondientes al factor 3: "Contenido del plan de estudios", que se referían a las asignaturas obligatorias y optativas, por no contar los programas con asignaturas optativas.

*Fiabilidad*

Para valorar la fiabilidad (consistencia interna) de la escala se calculó el coeficiente Alpha de Cronbach para el total de la muestra. El valor mínimo aconsejable es 0,7 y el coeficiente resultante fue 0,8716, con lo que se puede afirmar que la escala es fiable.

Con las dimensiones ya determinadas fue posible completar el análisis de fiabilidad de la escala calculando el coeficiente Alpha de Cronbach para cada uno de los factores identificados, tal como se muestra en la tabla siguiente. Los resultados obtenidos ponen de manifiesto que todas las dimensiones obtenidas no plantean ningún problema en cuanto a su consistencia interna.

**Número de ítems y fiabilidad de las dimensiones**

<b>Factores</b>	<b>Número de ítems</b>	<b>Alpha de Cronbach</b>
F1	6	0,8515
F2	5	0,8506
F3	5	0,8347
F4	4	0,7775
F5	2	0,7433

*Validez*

La validez tiene tres aspectos: validez de contenido, validez de construcción y validez de criterio (Nunnally, 1987:100).

La validez de contenido se refiere al grado en el que la medida recoge el dominio del concepto estudiado (Sánchez y Sarabia, 1999:382). Los autores de la escala consideran que la literatura existente sobre calidad de la enseñanza y el detallado proceso de elaboración del cuestionario dotan de validez de contenido a la escala.

La validez de construcción, medida de forma convergente, significa que un mismo fenómeno medido de diversas formas independientes da lugar a resultados similares. La existencia de validez convergente significa que existe una corroboración por procedimientos independientes del concepto bajo estudio, los cuales pueden ser tanto un tipo diferente de escala como valoraciones procedentes de diferentes tipos de sujetos sobre el mismo concepto (Sánchez y Sarabia, 1999:385). Siguiendo a Bigné et al. (1997), este tipo de validez se comprobó a través de un análisis de la varianza (ANOVA) tomando como factores la calidad global percibida y el nivel de satisfacción con el servicio, lo que además permite observar si la escala es capaz de distinguir entre las respuestas a estas otras variables.

La validez de criterio se refiere al grado de eficacia con el que se puede pronosticar una variable a partir de la medición efectuada (Sánchez y Sarabia, 1999:386). Podemos



distinguir entre: a) validez predictiva, si una medida permite anticipar valores de otra variable en el futuro; y b) validez concurrente, cuando hay correlación entre dos variables distintas del mismo fenómeno.

La validez concurrente fue medida a través de la correlación entre la media de los valores de los ítems de la escala con la valoración de la calidad global. Los resultados que se muestran en la tabla indican que efectivamente existe una correlación positiva y significativa entre ambas medidas. Por tanto, la escala posee validez de criterio (concurrente).

### Correlación entre la escala y la calidad global

<b>Coefficiente de correlación de Pearson</b>	<b>Calidad global</b>
Escala de medida	0,650*

\* sig=0,000

Se calculó también la correlación con el nivel de satisfacción y con el prestigio de la universidad. Se observa que la correlación en estos casos es inferior aunque igualmente significativa.

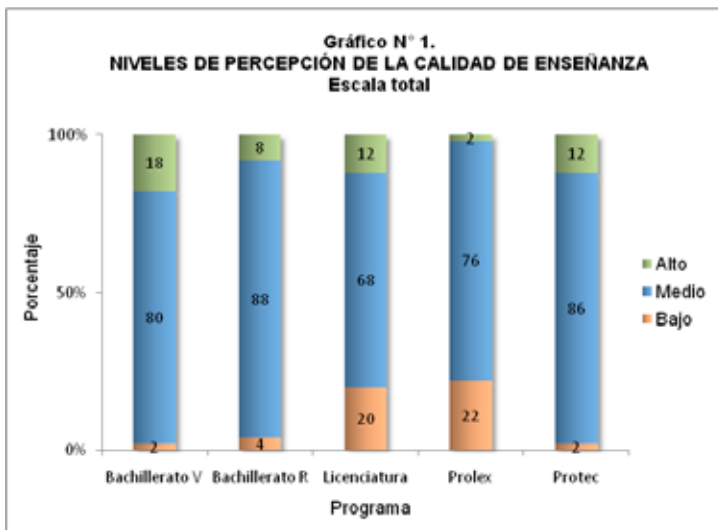
### Correlación entre la escala y la satisfacción y el prestigio de la universidad

<b>Coefficiente de correlación de Pearson</b>	<b>Satisfacción</b>	<b>Prestigio</b>
Escala de medida	0,533*	0,320*

\* sig=0,000

## RESULTADOS

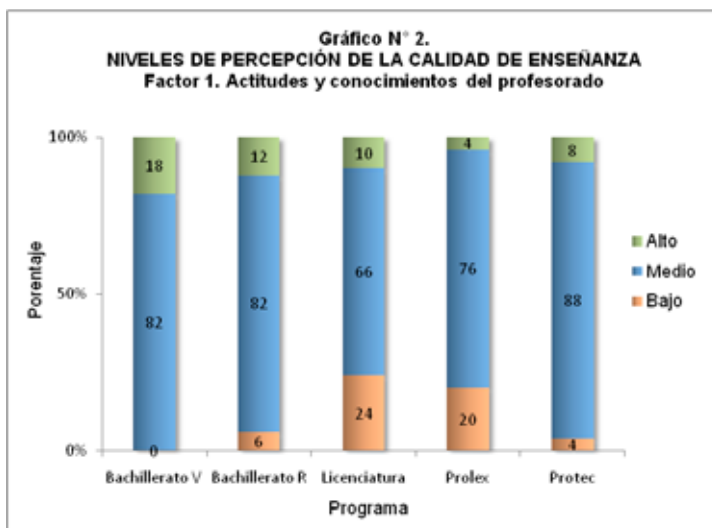
Antes de proceder a hacer el análisis comparativo de la calidad de enseñanza percibida por los estudiantes de los programas especiales de la Facultad de Educación, se muestran cuáles son los niveles de percepción de la calidad de enseñanza que reciben.



En lo que respecta a la Escala total, un mayor porcentaje de estudiantes de los diferentes programas de la Facultad de Educación (entre el 68 y el 88 %) percibe que la calidad de enseñanza que reciben en sus programas es de nivel medio.

Es necesario señalar que el 18% de los estudiantes de Bachillerato Vacacional considera que la calidad de enseñanza que reciben, en lo que respecta a la Escala total, es de nivel alto y que sólo el 2% de ellos considera que es de nivel bajo.

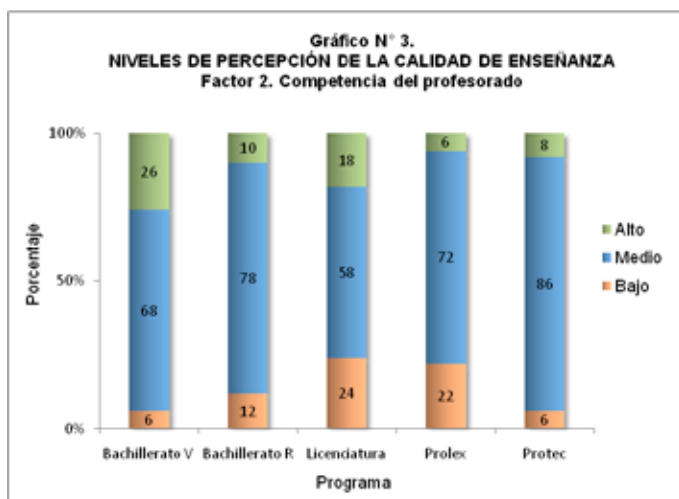
Por otra parte, porcentajes apreciables de estudiantes de Licenciatura y del Prolex consideran que la calidad de enseñanza que reciben es de nivel bajo (20% y 22%, respectivamente).



En lo que se refiere al Factor 1: Actitudes y comportamientos del profesorado, un mayor porcentaje de estudiantes de los diferentes programas de la Facultad de Educación (entre 66 y el 88 %) percibe que la calidad de enseñanza que reciben en sus programas es de nivel medio.

Es necesario destacar que el 18% de los estudiantes de Bachillerato Vacacional considera que la calidad de enseñanza que reciben, en lo que respecta al factor 1: Actitudes y comportamientos del profesorado, es de nivel alto y que ninguno de ellos considera que es de nivel bajo.

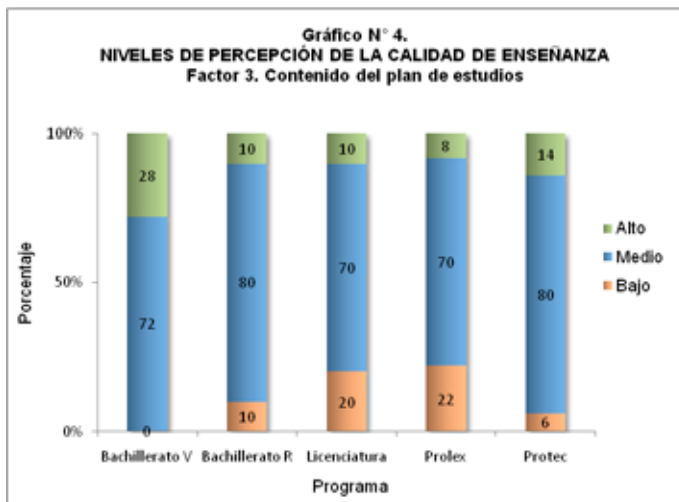
Por otra parte, porcentajes apreciables de estudiantes de Licenciatura y del Prolex consideran que la calidad de enseñanza que reciben en lo que respecta a dicho factor es de nivel bajo (24% y 20%, respectivamente).



En lo que se refiere al Factor 2: Competencia del profesorado, un mayor porcentaje de estudiantes de los diferentes programas de la Facultad de Educación (entre el 58 y el 86 %) percibe que la calidad de enseñanza que reciben en sus programas es de nivel medio.

Es necesario destacar que el 26% de los estudiantes de Bachillerato Vacacional considera que la calidad de enseñanza que reciben, en lo que respecta al factor 2: Competencia del profesorado, es de nivel alto y que sólo el 6% de ellos considera que es de nivel bajo.

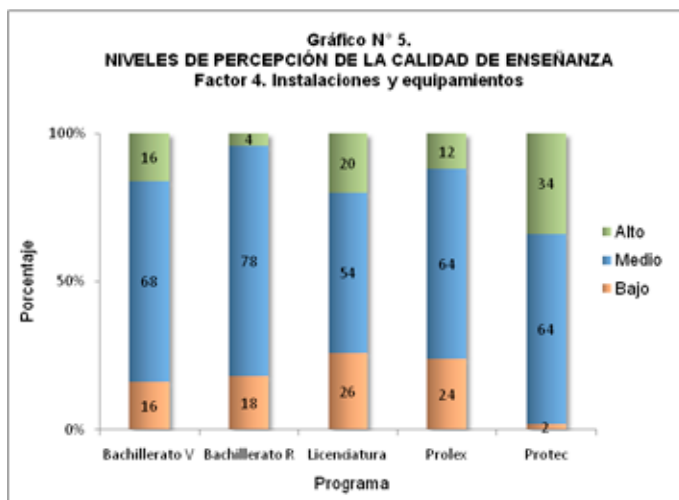
Por otra parte, porcentajes apreciables de estudiantes de Licenciatura y del Prolex consideran que la calidad de enseñanza que reciben en lo que respecta a dicho factor es de nivel bajo (24% y 22%, respectivamente).



En lo que se refiere al Factor 3: Contenido del plan de estudios, un mayor porcentaje de estudiantes de los diferentes programas de la Facultad de Educación (entre el 70 y 80 %) percibe que la calidad de enseñanza que reciben en sus programas es de nivel medio.

Es necesario destacar que el 28% de los estudiantes de Bachillerato Vacacional considera que la calidad de enseñanza que reciben, en lo que respecta al factor 3: Contenido del plan de estudio, es de nivel alto y que ninguno de ellos considera que es de nivel bajo.

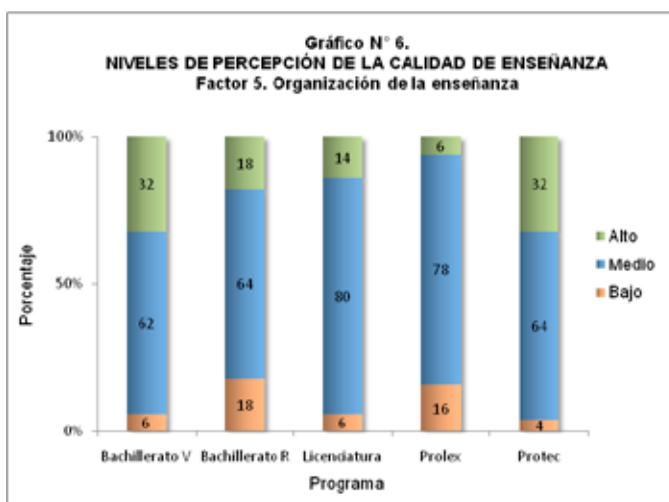
Por el otra parte, porcentajes apreciables de estudiantes de Licenciatura y del Prolex consideran que la calidad de enseñanza que reciben en lo que respecta a dicho factor es de nivel bajo (20% y 22%, respectivamente).



En lo que se refiere al Factor 4: Instalaciones y equipamientos, un mayor porcentaje de estudiantes de los diferentes programas de la Facultad de Educación (entre el 54 y el 78 %) percibe que la calidad de enseñanza que reciben en sus programas es de nivel medio.

Es necesario destacar que el 34% de los estudiantes del Protec considera que la calidad de enseñanza que reciben, en lo que respecta al factor 4: Instalaciones y equipamientos, es de nivel alto y que solamente el 2% de ellos considera que es de nivel bajo.

Por otra parte, porcentajes apreciables de estudiantes de Licenciatura y del Prolex consideran que la calidad de enseñanza que reciben en lo que respecta a dicho factor es de nivel bajo (26% y 24%, respectivamente).

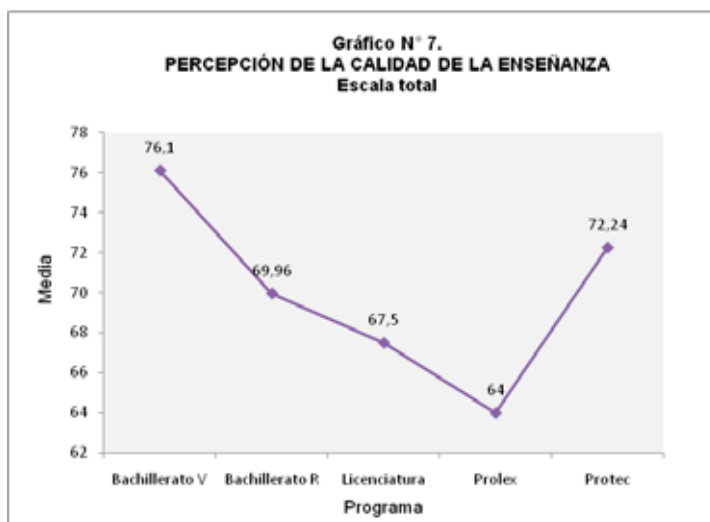


En lo que se refiere al Factor 5: Organización de la enseñanza, un mayor porcentaje de estudiantes de los diferentes programas de la Facultad de Educación (entre el 62 y el 80%) percibe que la calidad de enseñanza que reciben en sus programas es de nivel medio.

Es necesario destacar que el 32% de los estudiantes de Bachillerato Vacacional y el 32% de los del Protec consideran que la calidad de enseñanza que reciben, en lo que respecta al factor 5: Organización de la enseñanza, es de nivel alto, y que solamente el 6 y el 4 %, respectivamente, considera que es de nivel bajo.

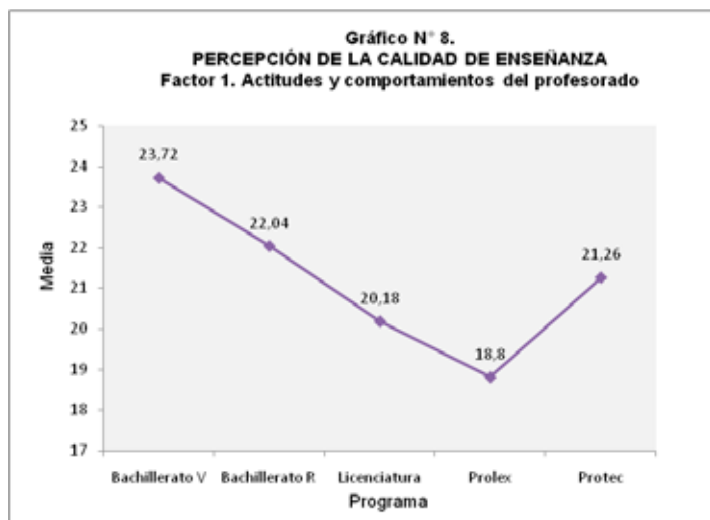
Por otra parte, porcentajes apreciables de estudiantes de Bachillerato Regular y del Prolex consideran que la calidad de enseñanza que reciben en lo que respecta a dicho factor es de nivel bajo (18% y 16%, respectivamente).

*Análisis comparado de la percepción de la calidad de la enseñanza entre los estudiantes de los programas especiales de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*



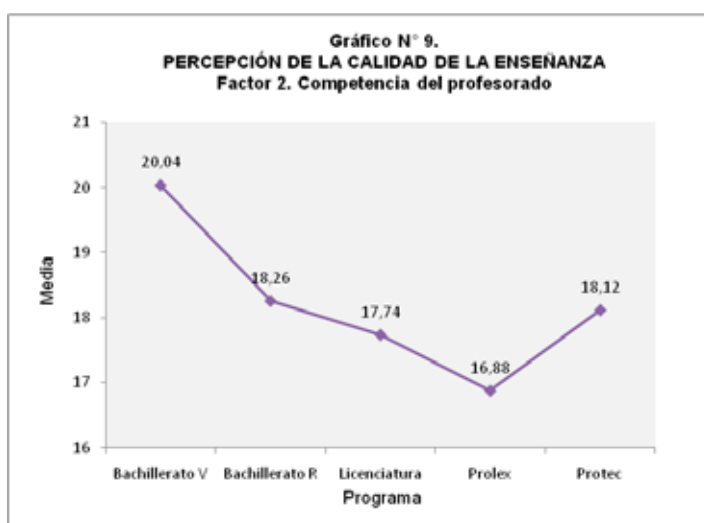
Se observa que la prueba de Levene de homogeneidad de varianzas indica que las varianzas no son similares, por lo que aplicamos el estadístico de Tamhane y observamos que hay diferencias significativas entre la media aritmética de Bachillerato Vacacional y las de Bachillerato Regular (0.010), Licenciatura (0.003) y Prolex (0.000), pero no con la del Protec. Asimismo, hay diferencia significativa entre la media del Protec y la del Prolex (0.004).

Se concluye que, en lo que respecta a la Escala total, los alumnos del programa de Bachillerato Vacacional tienen una percepción más positiva de la calidad de enseñanza que reciben que la de los alumnos de los otros programas, a excepción del Protec.



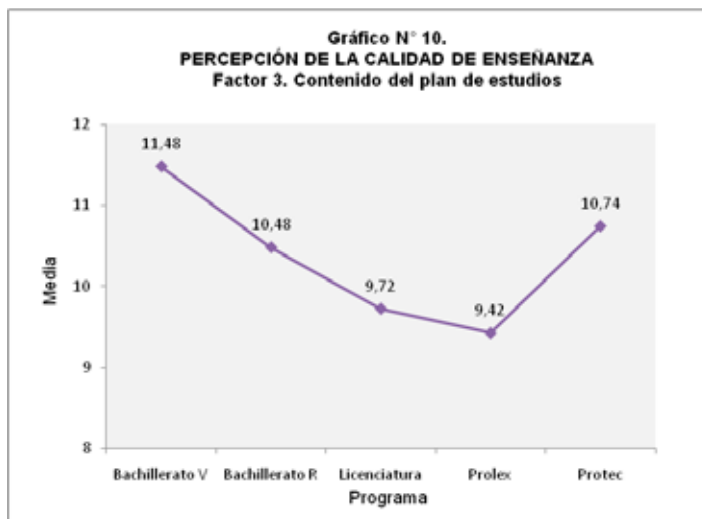
Se observa que la prueba de Levene de homogeneidad de varianzas indica que las varianzas no son similares, por lo que aplicamos el estadístico de Tamhane y observamos que hay diferencias significativas entre la media aritmética de Bachillerato Vacacional y las de Licenciatura (0.001), Prolex (0.000) y Protec (0.005), pero no con la de Bachillerato Regular. Asimismo, hay diferencia significativa entre las medias de Bachillerato Regular y Prolex (0.002) y entre las del Protec y el Prolex (0.041).

Se concluye que, respecto al factor 1: Actitudes y comportamientos del profesorado, los alumnos del programa de Bachillerato Vacacional tienen una percepción más positiva de la calidad de la enseñanza que reciben que la de los alumnos de los otros programas, a excepción del Bachillerato Regular.



Se observa que la prueba de Levene de homogeneidad de varianzas indica que las varianzas no son similares, por lo que aplicamos el estadístico de Tamhane y observamos que hay diferencias significativas entre la media aritmética de Bachillerato Vacacional y las de Bachillerato Regular (0.020), Licenciatura (0.029), Prolex (0.000) y Protec (0.011).

Se concluye que, en lo que respecta al factor 2: Competencia del profesorado, los alumnos del programa de Bachillerato Vacacional tienen una percepción más positiva de la calidad de enseñanza que reciben que la de los alumnos de los otros programas.



Se observa que la prueba de Levene de homogeneidad de varianzas indica que las varianzas son similares, por lo que aplicamos el estadístico de Bonferroni y observamos que hay diferencias significativas entre la media aritmética de Bachillerato Vacacional y las de Licenciatura (0.000) y Prolex (0.000), pero no con las de Bachillerato Regular y Protec. Asimismo, hay diferencias significativas entre las medias del Protec y el Prolex (0.021).

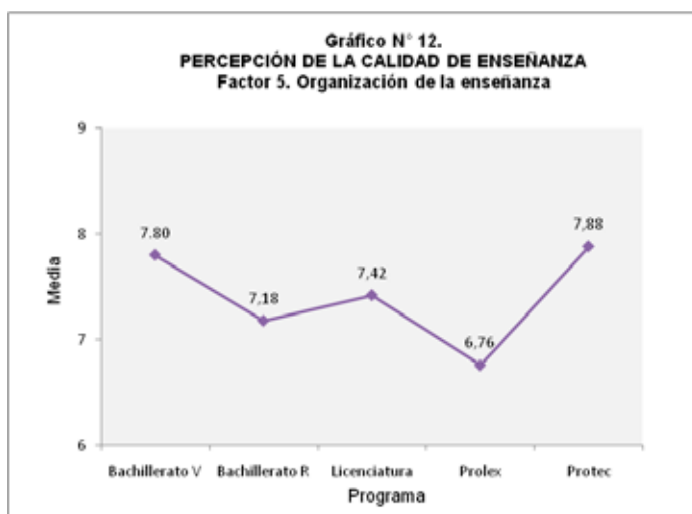
Se concluye que, en lo que respecta al factor 3: Contenido del plan de estudios, los alumnos del programa de Bachillerato Vacacional tienen una percepción más positiva de la calidad de enseñanza que reciben que la de los alumnos de Licenciatura y del Prolex, pero no que la de los del Bachillerato Regular y del Protec.





Se observa que la prueba de Levene de homogeneidad de varianzas indica que las varianzas son similares, por lo que aplicamos el estadístico de Bonferroni y observamos que hay diferencias significativas entre la media aritmética del Protec y las de Bachillerato Regular (0.001), Licenciatura (0.015) y Prolex (0.002), pero no con la de Bachillerato Vacacional.

Se concluye que, en lo que respecta al factor 4: Instalaciones y equipamientos, los alumnos del Protec tienen una percepción más positiva de la calidad de enseñanza que reciben que la de los alumnos de los otros programas, a excepción del Bachillerato Vacacional.



Se observa que la prueba de Levene de homogeneidad de varianzas indica que las varianzas son similares, por lo que aplicamos el estadístico de Bonferroni y observamos que hay diferencias significativas entre la media aritmética de Bachillerato Vacacional y la del Prolex (0.007), pero no con las de Bachillerato Regular, Licenciatura y Protec. Asimismo, hay diferencia significativa entre la media del Protec y la del Prolex (0.003), pero no con las de Bachillerato Vacacional, Bachillerato Regular y Licenciatura.

Se concluye que, en lo que respecta al factor 5: Organización de la enseñanza, los alumnos de los programas de Bachillerato Vacacional y Protec tienen una percepción más positiva de la calidad de enseñanza que reciben que la de los alumnos del Prolex, pero no que la de los alumnos de Bachillerato Regular y Licenciatura.

## DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Antes de proceder a hacer el análisis comparado de la calidad de enseñanza percibida por los estudiantes de los programas especiales de la Facultad de Educación, veamos cuáles son los niveles de percepción de la calidad de enseñanza que reciben.

En lo que respecta a la Escala total, un mayor porcentaje de estudiantes de todos los programas estudiados percibe que la calidad de enseñanza que recibe es de nivel medio.

Esta situación se repite en los diferentes factores de la escala: Actitudes y comportamientos del profesorado, competencia del profesorado, contenido del plan de estudios, instalaciones y equipamientos, y organización de la enseñanza, donde un mayor porcentaje de estudiantes percibe que la calidad de enseñanza que recibe en sus programas es también de nivel medio.

Tomando en consideración únicamente los porcentajes de nivel alto, observamos que el programa cuyos estudiantes tienen una percepción más positiva de la calidad de enseñanza que reciben es Bachillerato Vacacional, seguido del Protec. Asimismo, el factor mejor visto es Organización de la enseñanza, seguido por Instalaciones y equipamientos.

Por otra parte, tomando en consideración únicamente los porcentajes de nivel bajo, se observa que el programa cuyos estudiantes tienen una percepción más negativa de la calidad de enseñanza que reciben es Prolex, seguido por Licenciatura. Asimismo, el factor peor visto es Instalaciones y equipamientos, seguido por Competencia del profesorado.

En lo que se refiere al análisis comparado de la percepción de la calidad de la enseñanza entre los estudiantes de los programas especiales de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (objetivo principal de la presente investigación), un primer resultado al que se ha arribado es que, respecto a la Escala total, los alumnos del programa de Bachillerato Vacacional tienen una percepción más positiva de la calidad de enseñanza que reciben que la de los otros programas, a excepción del Protec.

Respecto al factor 1: Actitudes y comportamientos del profesorado, los alumnos del programa de Bachillerato Vacacional tienen una percepción más positiva de la calidad de la enseñanza que reciben que la de los alumnos de los otros programas, a excepción de los de Bachillerato Regular.

Respecto al factor 2: Competencia del profesorado, los alumnos del programa de Bachillerato Vacacional tienen una percepción más positiva de la calidad de enseñanza que reciben que la de los alumnos de los otros programas.

Respecto al factor 3: Contenido del plan de estudios, los alumnos del programa de Bachillerato Vacacional tienen una percepción más positiva de la calidad de enseñanza que reciben que la de los alumnos de los otros programas, a excepción de los de Bachillerato Regular y el Protec.

Respecto al factor 4: Instalaciones y equipamientos, los alumnos del Protec tienen una percepción más positiva de la calidad de enseñanza que reciben que la de los alumnos de los otros programas, a excepción de los de Bachillerato Vacacional.

Respecto al factor 5: Organización de la enseñanza, los alumnos de los programas de Bachillerato Vacacional y Protec tienen una percepción más positiva de la calidad de enseñanza que reciben que la de los alumnos de los otros programas, a excepción de los de Bachillerato Regular y Licenciatura.

Una explicación a esta percepción más positiva de la calidad de enseñanza que reciben de parte de los alumnos del Programa de Bachillerato en Educación (modalidad Vacacional) sería que los que ingresan a estudiar a este programa son profesores que han egresado de institutos pedagógicos, muchos de ellos de bajo nivel académico y con inadecuada infraestructura, y que ahora ingresan a seguir estudios universitarios a una institución tan prestigiosa y reconocida como es San Marcos. Se genera en ellos un sentimiento de orgullo por estar estudiando en la Universidad de San Marcos. De allí quizás la percepción positiva que evidencian de la calidad de enseñanza que reciben. Además, ellos estudian solamente durante dos veranos, durante su periodo vacacional; por tanto, no resulta tan agotador como estudiar todo un año como lo hacen los alumnos de Bachillerato Regular y los de Licenciatura, y ni que decir de los alumnos del Prolex y del Protec, cuyos estudios tienen una duración de dos años y medio.

Los resultados también indican que los alumnos del Programa de Licenciatura en Educación para Profesores sin Título Pedagógico en Lengua Extranjera (Prolex) son los que tienen una percepción menos positiva (o más negativa) de la calidad de enseñanza que reciben. Esto posiblemente se deba al descontento de los estudiantes que vieron interrumpidos temporalmente sus estudios por reorganización del programa, aunque al momento de aplicación de la escala el programa ya había reiniciado sus actividades. Otra posible explicación es que los participantes del programa son más exigentes con los servicios que les pueda ofrecer una universidad pública como San Marcos, siendo ellos en gran parte de un nivel socioeconómico un tanto más elevado que el de los alumnos de los otros programas y, además, por haber estudiado en instituciones privadas de prestigio como el Instituto Cultural Peruano Norteamericano, la Asociación Cultural Peruano Británica, la Alianza Francesa, entre otras.

En el factor Instalaciones y equipamientos los alumnos del Protec tienen una percepción más positiva de la calidad de enseñanza que reciben que la de los alumnos de los otros programas, a excepción de los de Bachillerato Vacacional. Esto podría explicarse diciendo que los alumnos del Protec reciben clases únicamente en el pabellón de Educación, donde las aulas son cómodas, adecuadamente iluminadas y ventiladas, con carpetas nuevas y que cuentan con proyector multimedia. En cambio, los alumnos de Bachillerato (modalidades Vacacional y Regular) y los de Licenciatura llevan sus clases mayormente en la Facultad de Odontología, donde las condiciones de las aulas no son tan adecuadas, pues no permiten el trabajo en pequeños grupos y los proyectores multimedia no siempre están disponibles, pues estos tienen que traerse de la Facultad de Educación. Llama la atención, sin embargo, que un porcentaje apreciable de los alumnos del Prolex tengan una percepción un tanto negativa en lo que respecta a este factor, ya que ellos, al igual que los alumnos del Protec, llevan la totalidad de sus clases en las aulas de la Facultad de Educación.

En el factor Organización de la enseñanza, los alumnos de los programas de Bachillerato Vacacional y Protec tienen una percepción más positiva de la calidad de enseñanza que reciben que la de los alumnos de los otros programas, a excepción de los de Bachillerato Regular y Licenciatura. En el Protec las aulas son de 30 a 35 alumnos, en el Prolex de

40 a 45 y en Bachillerato (Vacacional y Regular) y Licenciatura de 50 a 60. Esto explicaría la percepción más positiva de los alumnos del Protec respecto al factor, mas no la de los alumnos de Bachillerato Vacacional. Quizás estos últimos procedan de instituciones en las cuales el número de alumnos por aula haya sido igual o mayor y, por lo tanto, perciban como algo normal el alto número de alumnos por aula que hay en el programa de Bachillerato Vacacional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahumada, P.; Quaas, C. y Campell, C. (1988). El rol profesional docente: una evaluación de las competencias didácticas propias del profesor. *Revista Perspectiva Educativa*, N° 14, junio, p. 53-61.
- Arranz, P. (2007). *Los sistemas de garantía de calidad en la educación superior en España. Propuesta de un modelo de acreditación para las titulaciones de grado en empresa*. (Tesis Doctoral). Universidad de Burgos.
- Arranz, P.; Palmero, C. y Jiménez, A. (2009). Educación Superior y los Sistemas de Garantía de Calidad. Génesis, desarrollo y propuestas de Modelo de Convergencia Europea. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 15(1).
- Blotta, A.; Corengia, A. y Pita, M. (2003). *Calidad declarada, calidad percibida y calidad sugerida: Un estudio sobre la satisfacción de los distintos actores de una universidad*. (Tesis Doctoral).
- Bowden, J. y Marton, F. (2012). *La universidad, un espacio para el aprendizaje*. Madrid: Narcea.
- Camisón, C. y Bou, J. (2000): Calidad percibida de la empresa: desarrollo y validación de un instrumento de medida. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 9(1), p. 9-24.
- Capelleras, J. LL. y Veciana, J. (2000). Calidad de servicio en la enseñanza universitaria: Desarrollo y validación de una escala de medida. En XI Congreso Nacional de ACE-DE. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Carr, W. (1993). *Calidad de la enseñanza e investigación acción*. Sevilla: Díada.
- De la Orden, A. (1997). Desarrollo y validación de un modelo de calidad universitaria como base para su evaluación. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 3(1-2).
- De Miguel, M. (2003). Calidad de la enseñanza universitaria y desarrollo profesional del profesorado. *Revista de Educación*, núm. 331, pp. 13-34 13

- Fernández, E. (2000). La mejora de la calidad en la educación superior a través de los programas de evaluación. Análisis del caso español. *Revista de Ciencias de la Educación*, 182, abril-junio.
- Hill, F. (1995). Administración el servicio de calidad en la universidad. *Revista de Calidad de la Educación* 3(3), pp. 10-21.
- Montilla, I. (2010). La calidad de la enseñanza universitaria (Caso: Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad de los Andes - Núcleo Trujillo). Tesis Doctoral.
- Mora, J. (1991). *Calidad y rendimiento en las instituciones universitarias*. Madrid: Consejo de Universidades.
- Oficina de Evaluación Académica (2000). *Escala de evaluación del desempeño docente. Informe de investigación*. Lima: UIGV.
- Ospina, R. (2011). *Evaluación de la calidad en educación superior*. (Tesis Doctoral). Universidad Complutense de Madrid.
- Owlia, M. y Aspinwall, E. (1996). Calidad de la educación universitaria. *Administración de la calidad total*. 7(4), pp. 161-171.
- Panera, F. (1999). Calidad total en la enseñanza universitaria. *Revista Valenciana de Estudios Autonómicos*. N.º 27, Segundo trimestre, p. 237-252.
- Quintanilla, M. (2003). Evaluación de la calidad en las universidades. Seminario de Formación de Comité de Autoevaluación de las Universidades de Castilla y León. España.
- Rodríguez, S. (1991). Calidad universitaria: Un enfoque institucional y multidimensional. En De Miguel, M., Mora, J. y S. Rodríguez. *La evaluación de las instituciones universitarias*, Madrid: Consejo de Universidades.
- Rodríguez, S. (1995). La evaluación de la enseñanza universitaria. En E. Oroval, *Planificación, evaluación y financiación de sistemas educativos*. Madrid: Civitas.
- Rojas, G. y Cortés, J. (2002). La calidad académica vista por los estudiantes. *Revista de Educación Superior*, 31(122), abril-junio, pp. 49-63.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2009). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Visión Universitaria.
- Sierra, R. (1988). *Técnicas de Investigación Social: Teoría y ejercicios*. Madrid: Paraninfo.
- Villa, A. y Morales, P. (1993). *Evaluación del profesor. Una visión de los principales problemas y enfoques en diversos contextos*. Bilbao: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno de Vasco.