

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias de La Salud

Escuela Académico Profesional de Odontología

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ENSEÑANZA DE LOS
ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ODONTOLOGÍA DEL
4TO Y 5TO AÑO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
JORGE BASADRE GROHMANN EN EL
AÑO ACADÉMICO 2013**

TESIS

Presentada por:

Bach. Jorge Luis Ramos Mendoza

Para Optar el Título Profesional de

CIRUJANO DENTISTA

Tacna - Perú

2014

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias de La Salud

Escuela Académico Profesional de Odontología

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ENSEÑANZA DE LOS
ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ODONTOLOGÍA DEL
4TO Y 5TO AÑO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
JORGE BASADRE GROHMANN EN EL
AÑO ACADÉMICO 2013**

TESIS

Presentado Por:

Bach. JORGE LUIS RAMOS MENDOZA

Para Optar el Título Profesional de

CIRUJANO DENTISTA

Aprobado por,.....ante el siguiente jurado:



Dr. Luis Alberto Alarico Cohaila
Presidente



Dr. Alejandro Aldana Cáceres
Jurado



C.D. José Luis Pacheco Torre
Jurado



Mgr. Jaime Bárcena Taco
Asesor

DEDICATORIA

A Dios por protegerme durante todo el camino y darme fuerzas para superar obstáculos y continuar con mis metas.

A mis padres por su apoyo y amor incondicional, por su incansable esfuerzo y estar siempre conmigo en el desarrollo de mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTOS

A mi asesor de tesis: Mgr. Jaime Bárcena Taco por su apoyo, orientación y disposición para poder guiar mis ideas durante el desarrollo de mi tesis.

A todos mis docentes de la Escuela de Odontología que durante el desarrollo de mi formación profesional, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparada para los retos que pone la vida.

A todas y todos quienes de una u otra forma han contribuido en el logro de este Trabajo de Grado, agradezco de forma sincera su valiosa colaboración.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN.....1

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....4

1.1. Fundamentos y formulación del problema.....4

1.1.1 Descripción del problema.....4

1.1.2 Formulación del problema.....7

A. Interrogantes básicas del problema.....7

1.2. Objetivos.....9

1.2.1 Objetivo general.....9

1.2.2 Objetivos específicos.....9

1.3. Justificación.....11

1.4. Formulación de la hipótesis.....13

1.5. Operacionalización de variables.....14

1.6. Conceptualización de la variable de estudio.....15

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO.....	16
2.1 Antecedentes de la investigación.....	16
2.2 Bases teóricas.....	26
2.2.1 La educación como servicio.....	26
2.2.2 La calidad de la enseñanza universitaria.....	28
2.2.3 Calidad percibida en servicios: el caso de la educación.....	35
2.2.4 Dimensiones de calidad.....	37
2.3 Definición conceptual de términos.....	62

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	68
3.1 Material y Métodos.....	68
3.1.1 Tipo y diseño de la investigación.....	68
3.1.2 Ámbito de estudio.....	69
3.2 Población y Muestra.....	69
3.2.1 Población cualitativa.....	69
3.2.2 Población cuantitativa.....	69
3.2.3 Criterios de selección.....	70
3.3 Técnica e Instrumentos de recolección de datos.....	71
3.4 Procedimientos de recolección de datos.....	72
3.5 Procesamiento y análisis de datos.....	74

CAPÍTULO IV

DE LOS RESULTADOS.....	75
4.1 Resultados.....	75
4.2 Discusión.....	120
CONCLUSIONES.....	130
RECOMENDACIONES.....	133
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	139
ANEXOS.....	149

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar la percepción de la calidad de enseñanza de los estudiantes de la Escuela de Odontología del 4to y 5to año de la UNJBG durante el año académico 2013. La muestra estuvo conformado por 70 estudiantes. Se utilizó como instrumento la escala SERVQUAL, adaptada a medir la calidad de enseñanza.

Los resultados mostraron que el mayor porcentaje (77,1%) de los estudiantes del 4to y 5to año perciben la calidad de enseñanza como regular, 20% como mala y 2,9% como buena. Se evidenció diferencia estadística significativa ($p=0,015 < 0,05$) entre los niveles de percepción por año de estudio.

Se concluyó que los estudiantes de 4to año perciben la calidad de enseñanza de regular a mala y los del 5to año de regular a buena.

Palabras claves: percepción, calidad, Servqual

ABSTRACT

The present study aimed to assess the perception of the quality of education of students from the School of Dentistry of the 4th and 5th year of UNJBG during the academic year 2013. The sample consisted of 70 students. The SERVQUAL scale was used as an instrument adapted to measure the quality of teaching.

The results showed that the highest percentage (77.1%) of students in the 4th and 5th year teaching quality perceived as fair, 20% poor and 2.9% as good. Statistically significant difference ($p=0.015<0.05$) was demonstrated between the levels of perception per year of study.

It was concluded that 4th year students perceive the quality of teaching fair to poor and 5th year of fair to good.

Key words: perception, quality, Servqual

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, en el mundo en general y en nuestro país en particular, las universidades están asumiendo el reto cada vez mayor de mejorar la calidad en la enseñanza universitaria que ofrecen a sus usuarios directos, los alumnos y a los indirectos, sus padres o familiares.

Por ello, como menciona Castilla¹, en estos tiempos de cambio en los que se ha acentuado la exigencia respecto a la competitividad del profesional en el área laboral, el éxito de éste dependerá en gran medida de la calidad de la educación obtenida y de la formación práctica para el trabajo; es muy importante que la universidad esté inmersa en un proceso de permanente mejoramiento con una visión a largo plazo y una planificación estratégica orientada hacia el futuro y en beneficio del estudiante.

Para la universidad, la opinión y percepción del estudiante acerca del servicio educativo 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, debe ser constante, llevar un seguimiento y ser automática². Entendida de este modo, la calidad de enseñanza requiere de un juicio valorativo que viene dado por la

evaluación o percepción de los estudiantes lo que implica un proceso de mejora continua.

Precisamente para lograr el éxito de los futuros profesionales se debe evaluar la calidad de enseñanza no solo desde estamentos superiores, sino también desde la percepción del estudiante, permitiendo así a las instituciones de enseñanza superior conocer su realidad, compararla con otras universidades, y analizarla a lo largo del tiempo. De tal manera que el mismo estudiante pueda precisar indicadores de calidad que lo llevarán hacia su satisfacción respecto a su formación profesional.

Es por ello, que es necesario evaluar la calidad de enseñanza a través de instrumentos como el Servqual cuyas dimensiones de calidad de servicio, en nuestro caso el servicio de enseñanza, nos permitirá recoger información sobre los aspectos positivos y negativos en el contexto educativo con el objeto de mejorar la calidad de enseñanza percibida por los estudiantes de la Escuela de Odontología. De este modo se generan indicadores que al evaluarse, pueden contribuir a que la Escuela de Odontología reciba una retroalimentación que le ayude a optimizar el servicio educativo que ofrece.

El propósito del presente estudio es conocer la percepción de la calidad de enseñanza en los estudiantes de Odontología del 4to y 5to año de la Universidad Nacional Jorge Basadre durante el año académico

2013; por lo que, se desarrollan cuatro capítulos que a continuación se describen:

En el capítulo I se describen los fundamentos y formulación del problema, objetivos del estudio, justificación, formulación de la hipótesis, la operacionalización y conceptualización de la variable de estudio.

En el capítulo II se revisan los antecedentes en relación al estudio planteado y se establecen las bases teóricas que ayudaron durante el desarrollo del presente trabajo.

En el capítulo III se describe la metodología utilizada para la investigación.

En El capítulo IV se presentan los resultados, los cuales se analizan y se realiza la discusión, confrontando el presente trabajo con los antecedentes similares; además, se dan las conclusiones del estudio realizado y se postulan las recomendaciones; a fin de, contribuir en mejorar la calidad de enseñanza percibida por los estudiantes de la Escuela de Odontología.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. FUNDAMENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA

La temática de la calidad de enseñanza está presente en la actualidad en varios sistemas de educación superior en todo el mundo y los gobiernos muestran interés por el importante papel que pueden desempeñar los sistemas de gestión de la calidad.

Aunque la preocupación por la calidad en la educación universitaria no es nueva, todavía se pueden observar falencias en su dirección estratégica en las exigencias del mundo universitario.

En el caso de calidad en educación rara vez se acude a la opinión de los estudiantes. Quizás ello se deba en parte, a que los sistemas e instituciones de educación no saben a ciencia cierta quiénes son sus clientes. Con frecuencia actúan como si las autoridades, sus cuerpos directivos, sus cuerpos docentes, o incluso sus trabajadores administrativos y de apoyo fuesen sus

principales clientes, y los sistemas estuviesen diseñados para ellos y no para quienes intentan aprender³.

El objetivo de la educación superior es hacer mejores a los seres humanos que la reciben, tanto en cantidad y calidad de conocimientos como en la calidad de sus destrezas para aplicarlos. El problema se encuentra al momento de ofrecer los servicios educativos a los estudiantes como una educación de calidad, es difícil decidir entre llenar las expectativas del estudiante o las del mercado que los empleará cuando se conviertan en futuros profesionales; por lo tanto, las facultades y/o escuelas profesionales deberían preocuparse de la satisfacción de los estudiantes como resultado del proceso educativo

Con la percepción de la calidad de enseñanza se busca contribuir con las metas y estándares orientados a la búsqueda de una educación universitaria de excelencia. Modelos de sistemas de gestión como ISO 9000, así como los requerimientos gubernamentales específicos del sector universitario, plantean la medición de la calidad de un servicio como herramienta de soporte al control y a la toma de decisiones⁴.

En la actualidad existen instrumentos que permiten evaluar la calidad de un servicio a través de dimensiones como el SERVQUAL que aplicados a sistemas educacionales permite analizar la percepción de los estudiantes respecto a la calidad del servicio de enseñanza.

La Escuela de Odontología en cuanto a su evaluación de calidad de enseñanza desde la percepción del estudiante, permitirá identificar sus debilidades y fortalezas con el objetivo de instaurar un proceso de mejora continua que logrará formar profesionales odontólogos competentes que hoy en día tienen que garantizar y acreditar sus servicios profesionales en forma eficiente, efectiva y eficaz debido a la competitividad y al mundo globalizado.

Por tal razón, se hace necesario investigar con solidez y rigurosidad estadística la opinión o percepción de los receptores del servicio de enseñanza prestado por la Escuela de Odontología, para evaluar su nivel de calidad educativa, determinar aquellas áreas de formación donde existan posibles debilidades, y plantear estrategias que contribuyan a optimizar la calidad de la enseñanza, mejorando así el desempeño de nuestra escuela.

1.1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo es la percepción de la calidad de enseñanza de los estudiantes de la Escuela de Odontología del 4to y 5to año de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann durante el año académico 2013?

A. INTERROGANTES BÁSICAS DEL PROBLEMA

- ¿Cómo es la percepción de la dimensión de calidad según elementos tangibles de los estudiantes de la Escuela de Odontología del 4to y 5to año de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann?
- ¿Cómo es la percepción de la dimensión de calidad según confiabilidad de los estudiantes de la Escuela de Odontología del 4to y 5to año de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann?
- ¿Cómo es la percepción de la dimensión de calidad según capacidad de respuesta de los estudiantes de la Escuela de Odontología del 4to y 5to año de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann?

- ¿Cómo es la percepción de la dimensión de calidad según seguridad de los estudiantes de la Escuela de Odontología del 4to y 5to año de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann?
- ¿Cómo es la percepción de la dimensión de calidad según empatía de los estudiantes de la Escuela de Odontología del 4to y 5to año de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann?
- ¿Existirá diferencia en la percepción de la calidad de enseñanza de los estudiantes de la Escuela de Odontología del 4to y 5to año de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la percepción de la calidad de enseñanza de los estudiantes de la Escuela de Odontología del 4to y 5to año de la Universidad Nacional Jorge Basadre durante el año académico 2013

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la percepción de la dimensión de calidad según elementos tangibles de los estudiantes de la Escuela de Odontología del 4to y 5to año de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Establecer la percepción de la dimensión de calidad según confiabilidad de los estudiantes de la Escuela de Odontología del 4to y 5to año de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Describir la percepción de la dimensión de calidad según capacidad de respuesta de los estudiantes de la Escuela de Odontología del 4to y 5to año de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

- Identificar la percepción de la dimensión de calidad según seguridad de los estudiantes de la Escuela de Odontología del 4to y 5to año de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

- Reconocer la percepción de la dimensión de calidad según empatía de los estudiantes de la Escuela de Odontología del 4to y 5to año de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

- Determinar la diferencia en la percepción de la calidad de enseñanza de los estudiantes de la Escuela de Odontología del 4to y 5to año de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Se plantean los siguientes motivos para justificar que este estudio deba efectuarse:

- La investigación es original, ya que en nuestro medio y en las condiciones planteadas en la presente investigación no tiene antecedentes, por este motivo este trabajo se constituye en un elemento referencial para investigar.
- Tiene **relevancia académica**, porque los resultados obtenidos conducirá a obtener información relevante y oportuna de las debilidades y fortalezas educativas existentes con el objeto de instaurar una cultura de mejora continua. Además porque de los resultados obtenidos dependerá que las autoridades de la Escuela de Odontología adopten nuevas alternativas que conduzcan a optimizar la calidad de enseñanza percibida por los estudiantes para futuras generaciones de la escuela.
- Tiene **relevancia cognitiva**, pues permitirá tener nueva información que demuestre la realidad sobre la percepción de la calidad de enseñanza de los estudiantes de la Escuela de Odontología del 4to y 5to año de la UNJBG en el año académico 2013.

- Tiene **relevancia social** ya que la percepción de la calidad de enseñanza en la Escuela de Odontología es fundamental y de vital importancia para las exigencias del sistema de acreditación, creando profesionales competentes que se encargarán de la salud bucal del país en el futuro.
- Tiene **relevancia política** porque contribuirá, desde la percepción del estudiante, aportar estrategias en el mejoramiento de la calidad de los servicios educativos.
- **Factibilidad**, es factible de ser realizado, ya que existe acceso a las unidad de estudio, el tiempo y los recursos necesarios.

Por todo lo anteriormente mencionado, el presente estudio se justifica y es necesario, para conocer la percepción de la calidad de enseñanza de los estudiantes de la Escuela de Odontología del 4to y 5to año de la UNJBG en el año académico 2013 ya que servirá como basé útil para que el mismo estudiante pueda precisar indicadores de calidad que lo llevarán hacia su satisfacción respecto a su formación profesional.

1.4 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

1.4.1 Hipótesis general

Dado que la percepción es una valoración subjetiva de experiencias reales, es probable que la percepción de la calidad de enseñanza de los estudiantes de la Escuela de Odontología del 4to y 5to año de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann sea regular.

1.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	INDICADOR	SUBINDICADOR	CATEGORÍAS	ESCALA DE MEDICIÓN
Percepción de la Calidad de Enseñanza	Dimensiones de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Elementos tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, material de comunicación y el aspecto del personal. - Confiabilidad: habilidad para realizar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud. - Capacidad de Respuesta: disposición y voluntad del personal de la institución para ayudar a los usuarios y proporcionar el servicio. - Seguridad: conocimiento y atención mostrados por el personal de la institución y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. - Empatía: capacidad para brindar cuidado y atención individualizada ofrecida a los usuarios. 	1. Muy Malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy Bueno	Ordinal

1.6 CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE DE ESTUDIO

Percepción de la Calidad de Enseñanza:

Son valoraciones subjetivas que hacen los estudiantes de experiencias reales del servicio de enseñanza.

Es una evaluación dirigida que refleja la percepción de los estudiantes sobre ciertas dimensiones específicas de calidad del servicio de enseñanza: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía⁵.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES:

2.1.1 INTERNACIONALES

Capelleras JL, Veciana JM. Calidad de servicio en la enseñanza universitaria: desarrollo y validación de una escala de medida. **2001. ESPAÑA.**

En esta investigación se desarrolla, evalúa y aplica una escala de medida de la calidad de servicio en el ámbito de la enseñanza universitaria, la cual consiste en una batería de 22 atributos basada en las percepciones de los estudiantes, principales clientes directos del servicio.

Se ha analizado también la dimensionalidad de la escala, determinando que la variable calidad en este ámbito está formada por 5 factores, cada uno de los cuales tiene un efecto positivo y significativo sobre la calidad global. Los hemos denominado de la siguiente forma: Actitudes y comportamientos del profesorado, Competencia del profesorado, Contenido del plan de estudios de la titulación, Instalaciones y equipamientos y

Organización de la enseñanza, siendo el primero de ellos el que tiene una mayor importancia relativa.

Se ha observado que determinadas variables relativas a los estudiantes, como el nivel de experiencia con el servicio y el grado de implicación en el servicio que recibe, influyen en su valoración de cada una de las dimensiones de la calidad de la enseñanza.

Se concluye que la calidad percibida por los estudiantes está determinada en gran parte por la forma en que se presta el servicio, es decir, por los elementos de la calidad funcional, tales como las interacciones interpersonales y los aspectos del entorno físico. Las actitudes y comportamientos del profesorado constituyen un aspecto esencial ya que se asocian positivamente con las percepciones que tienen los alumnos de la calidad de la enseñanza⁶.

Duque Oliva EJ, Chaparro Pinzón CR. Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. **2012. COLOMBIA.**

Este trabajo describe el desarrollo de la construcción de un instrumento de 24 ítems basado en la disciplina del marketing

del servicio, usado para medir la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes.

Como producto de la investigación surgió un modelo para la medición de la calidad percibida del servicio de educación, basado en la teoría del marketing de servicio con validez de contenido sustentado por estudios previos sobre el mismo objeto de estudio. Los atributos o ítems propuestos fueron agrupados en las cinco dimensiones sustentadas por Parasuraman *et al.* (1988), como son: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

El instrumento de medida de la calidad percibida se construyó con base en la escala SERVPERF propuesta por Cronin y Taylor (1992), dada su conveniencia en los aspectos metodológicos y de operativización.

Posteriormente se presentan las evidencias de la fiabilidad y validez de constructo del instrumento propuesto para la medición, que fue aplicado a los estudiantes de los tres últimos semestres de las carreras que ofrece la universidad pedagógica y tecnológica de Colombia (UPTC) seccional Duitama.

Se concluye del estudio que son los profesores quienes inciden más directamente y en mayor proporción sobre la percepción de la calidad de los estudiantes, entendible si se tiene en cuenta la

cantidad de tiempo de interacción entre estos dos actores. Se valoraba más los conocimientos del profesor, sigue sus actitudes y termina con sus habilidades.

La calidad percibida por los estudiantes con respecto a los profesores está determinada mayormente por la calidad funcional (cómo se les presta el servicio), es decir, por el proceso y con respecto a los directivos y administrativos en gran parte está determinada por la calidad técnica o por el resultado. Así mismo, los estudiantes como clientes directos del servicio quieren que les presten el mayor interés posible, ser valorados y tenidos en cuenta, valoran que una vez que se les prometa o establezca algo con los horarios, se les cumpla⁷.

Velásquez Ramírez D. Medición de la satisfacción de usuarios de la universidad del valle. **2011. COLOMBIA.**

El presente informe explica la metodología utilizada para medir la satisfacción de los usuarios de la Universidad del Valle, con el fin de obtener información para determinar la percepción de los usuarios con respecto a los servicios que les son ofrecidos. Para ello, se usó el modelo SERVQUAL y 5Qs, con escalas Likert de medición de cinco valores y se aplicaron muestras de diferentes

tamaños de los tipos de usuarios existentes en la Universidad.

La encuesta usada presenta validez y fiabilidad.

En el análisis de los resultados en general los estudiantes se encuentran satisfechos con los servicios educativos prestados por la Universidad. Sin embargo se encontraron altos niveles de insatisfacción en algunos servicios, estos se clasificaron para definir en qué dimensiones se está fallando y detectar en que subprocesos se encuentran los niveles de insatisfacción.

Las dimensiones donde se presentan niveles de insatisfacción se presentan a continuación, se pondera la cantidad de veces que se incurre por cada Dimensión, presentándose el mayor nivel de insatisfacción en la dimensión empatía, específicamente en la comunicación y en las tarifas cobradas por certificados constancias y diplomas, en segundo lugar está los elementos tangibles, específicamente en la percepción acerca de la limpieza y mantenimiento de las instalaciones físicas de la facultad, seguida por la fiabilidad, como la percepción que tiene el estudiante al acerca del tiempo de espera al servicio prometido y finalizando con la dimensión de capacidad de respuesta específicamente en los horarios de trabajo establecidos por el servicio de odontología⁸.

2.1.2 NACIONALES:

Tantas Oblitas GZ. Evaluación de la calidad de enseñanza desde la perspectiva de satisfacción de los estudiantes de medicina de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Universidad Privada Ricardo Palma, Lima-Perú. **2008. LIMA**

Es una tesis motivada en conocer y estudiar comparativamente la realidad de la enseñanza y formación médica percibida por los estudiantes de medicina entre una universidad nacional y privada.

Tiene como objetivo principal evaluar la calidad de enseñanza percibida por los estudiantes de medicina; según sus dimensiones y satisfacción global en la Universidad Nacional Federico Villarreal y Universidad Privada Ricardo Palma. Se utilizó como instrumento la escala de medición de la calidad de SERVQUAL, adaptada a medir la calidad de la enseñanza.

Señalan como principal conclusión, que la calidad de enseñanza percibida por los estudiantes de medicina; según sus dimensiones y satisfacción global, en la UNFV es diferente y se percibe mayor insatisfacción que los estudiantes de medicina de la URP, ya que el mayor porcentaje de estudiantes de la UNFV manifiestan estar en desacuerdo respecto a su percepción de la

calidad de enseñanza. Se recomienda mejorar la calidad de enseñanza de los estudiantes de medicina en la Universidad Nacional Federico Villarreal considerando sus dimensiones y satisfacción global, sugiriéndose mayor presupuesto del estado y que la Universidad Privada Ricardo Palma, considere algunos aspectos importantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje para lograr mayor calidad y satisfacción del estudiante de medicina y alcanzar un nivel óptimo y competitivo encaminado a la excelencia⁴.

Bullón Villaizán S. La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad. **2007. LIMA.**

El presente trabajo es de tipo descriptivo y estudia el tema de la satisfacción estudiantil en cuanto a la calidad educativa universitaria, a partir de la proliferación de universidades privadas en Lima, y considerando la búsqueda de estándares de calidad educativa, resulta pertinente obtener más información sobre las demandas de los alumnos como usuarios principales del servicio educativo.

Es por ello que se propone la escala de Satisfacción Estudiantil en Ingeniería en cuanto a la Calidad Educativa (SEICE), que se

sustenta en cuatro niveles teóricos que son evaluados a través de nueve áreas.

La muestra del estudio estuvo conformada por 156 alumnos de los últimos ciclos de cuatro especialidades de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de una universidad privada de Lima.

En el análisis estadístico realizado la escala SEICE resultó ser válida y confiable para la muestra estudiada.

Los hallazgos indican que la satisfacción para el total de la muestra se encuentra en el grado Satisfecho. No obstante, al analizar por especialidades se encuentra que los estudiantes de Ingeniería Electrónica, Industrial y Civil, se ubican en el grado Bastante Satisfecho en comparación con los de Ingeniería Mecánica que están en el grado Satisfecho.

Se encontró una diferencia significativa en el grado de satisfacción entre la edad y los años de estudio en la universidad, en donde a menor edad y tiempo de estudio, mayor satisfacción con la calidad de educativa percibida⁹.

2.1.3 LOCALES

Munarriz O'phelan S. Incidencia de la calidad del sistema de formación profesional en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, período **2009**.

EL trabajo de investigación se llevó a cabo con el propósito de determinar la incidencia de la calidad del sistema de formación profesional en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNJBG de Tacna, período 2009. Para ello se estableció la siguiente hipótesis: La calidad del Sistema de Formación Profesional incide en el Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNJBG de Tacna, período 2009.

El resultado de los estudios indican que:

El nivel de la calidad del sistema de formación profesional que se brinda en la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNJBG de Tacna, es bajo; puesto que el nivel de enseñanza, el tipo de evaluaciones, el nivel del equipo docente, el nivel de organización de las escuelas profesionales, y el nivel de Infraestructura no satisfacen las expectativas académico profesionales de los estudiantes.

Los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNJBG de Tacna se encuentran insatisfechos respecto a la calidad del sistema de formación profesional; puesto que los elementos que la conforman no se encuentran acordes con la formación profesional en el campo de la Administración y la Empresa¹⁰.

2.2 BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS

2.2.1 LA EDUCACIÓN COMO SERVICIO:

La educación consiste en un proceso de transformación del individuo, en el que adquiere mayor cualificación y reina la intangibilidad. Este cambio se produce sobre el educando a través de un acto, a través de algo que una parte ofrece a la otra y dicho acto se ve complementado por los docentes, las instalaciones, la biblioteca, los laboratorios, los materiales utilizados, las publicaciones, y los funcionarios administrativos de apoyo.

El proceso de educar implica una interacción entre el productor y el consumidor, por tanto la producción y el consumo son inseparables, dificultando efectuar un control de calidad antes de estar ésta disponible para el consumidor.

Al no poder experimentar el servicio de enseñanza antes de usarlo, el estudiante tiene que creer en las capacidades de la institución que le va a enseñar para lograr este cometido, creer que le traerá una mayor valía educacional; por esta razón el estudiante busca signos de calidad y eficacia en los servicios de enseñanza, que contrasta a través de espacios físicos, equipamientos, personal administrativo y

docente, y con las opiniones que escucha de las personas a su alrededor⁵.

La búsqueda de la calidad educativa va íntimamente ligada a la creación de ambientes favorables donde se posibilite el trabajo en equipo, el respeto y aprecio al ejercicio profesional, a la creatividad de sus actores y la participación en la toma de decisiones sobre la vida institucional y la organización del trabajo¹¹.

La comunicación y la comprensión de las necesidades y expectativas de los estudiantes por parte de sus docentes, son elementos claves que permiten que se genere confianza, seguridad y empatía, por tanto satisfacción¹².

En este sentido, la mayor tarea de quienes prestan servicios de enseñanza universitaria, es administrar eficazmente las evidencias y los signos para hacer tangibles aquellos aspectos en los que el estudiante apoya a su noción de excelente calidad, entre ellos la relación que la universidad y los programas tienen con sus clientes, pues ello influencia positiva o negativamente la percepción del estudiante⁵.

2.2.2 LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA

“La calidad de la enseñanza ha de tener en cuenta las finalidades generales de la educación, el contexto en que se produce y el conjunto de sus procesos”¹³.

Las iniciativas que se llevan a cabo con el fin de analizar y evaluar la calidad de la enseñanza universitaria suelen partir del supuesto de que el enfoque general de mejora de la calidad en el ámbito empresarial (calidad total) es transferible a las actividades de la universidad. Sin embargo, para poder afirmar que una institución de educación superior ha adoptado plenamente un enfoque de calidad total es necesario definir cuáles son el producto, las actividades clave y los clientes de la misma.

Según el Modelo Europeo de Gestión de la Calidad (EFQM 1995:8), **el producto de la enseñanza** es la adquisición de conocimientos o el valor añadido a los conocimientos, habilidades y desarrollo personal del que aprende. Por su parte, Álvarez y Rodríguez (1997:335) consideran que el producto sería el proceso de aprendizaje tanto del alumno como del profesor. En este sentido, la calidad total implica la necesidad de que, no sólo el profesor sino también el estudiante, sea una parte activa en el diseño y en la

creación y mejora continua de su propio proceso de aprendizaje⁶.

Por lo que se refiere a las **actividades** institucionales que afectan a la calidad, Barnett (1992:113) considera que las cuatro actividades que influyen en el aprendizaje del estudiante y su desarrollo educativo son: la calidad del método de enseñanza, del proceso de evaluación del alumno, la calidad de los cursos y del programa de desarrollo del profesorado. Estas actividades son comunes a toda institución de educación superior y son elementos a evaluar en una revisión de la actuación institucional.

En cuanto a la delimitación del **cliente** del servicio prestado en las universidades, se puede afirmar que los estudiantes constituyen los clientes o usuarios directos y principales del mismo. Cada vez más existe la convicción de que es necesario contar con la percepción u opinión de los usuarios directos de la educación, los estudiantes (Hill, 1995; Owlia y Aspinwall, 1996). No obstante, el alumno no puede considerarse como un mero comprador o como receptor pasivo de un producto, sino que se hace necesario considerar su participación en el proceso de enseñanza y aprendizaje (Hansen y Jackson, 1996:212). Es decir, el estudiante es

responsable de su propio aprendizaje y se constituye en coproductor activo de un servicio educativo (Álvarez y Rodríguez, 1997:343)⁶.

Otros grupos de clientes en el ámbito de la educación superior, bien se definan como usuarios o beneficiarios sociales, son los potenciales empleadores donde los alumnos se incorporarán una vez finalizados sus estudios; la familias, que generalmente aportan recursos financieros; los alumnos potenciales y los exalumnos; y, en un sentido más amplio, la sociedad en su conjunto, con la que la universidad tiene unas responsabilidades científicas, culturales y sociales (Álvarez y Rodríguez,1997:340)⁶.

El papel que desempeña el cliente, considerando como principal cliente a los estudiantes, también es un elemento importante. Como Arnould *et al.* (2004) mencionan cada estudiante es diferente en términos de experiencia, personalidad y habilidades. En este sentido, Bitner (1995) señala que los estudiantes también contribuyen a la calidad del servicio debido a que en la mayoría de los casos éstos participan activamente en la entrega del servicio. Por lo tanto ellos también pueden ser fuente de su propia satisfacción o insatisfacción, a través de un comportamiento inapropiado o

por establecer demandas no razonables (Bitner *et al.* 1994). De tal forma que, si el estudiante no desempeña su rol efectivamente, no será posible para los docentes entregar un resultado en el nivel deseado (Bitner *et al.* 1997).

De acuerdo con Telford y Masson (2005) la calidad percibida en la enseñanza universitaria, depende de las expectativas y valores de los estudiantes. Así mismo, Guolla (1999) señala que la calidad en el servicio percibida por los estudiantes es un antecedente de la satisfacción del alumno. Las percepciones positivas de calidad en el servicio pueden llevar a la satisfacción del alumno, la cual se relaciona a su vez con la retención de los mismos y con la captación de nuevos alumnos (Voss *et al.* 2007).

Hill (1995) encuentra que la calidad del profesorado es el factor más importante en la definición de calidad en el servicio en la educación. Así mismo, Thomas y Galambos (2004) identifican que las experiencias académicas influyen en la satisfacción del alumno. Particularmente, el estado de preparación del profesorado, emerge como determinante principal de su satisfacción. Dichos autores señalan considerar a los estudiantes como consumidores, siendo la enseñanza producto principal de la educación superior.

En este sentido, Voss *et al.* (2007, p.950) señalan que “los comportamientos y las actitudes de los profesores deberían ser el principal determinante de las percepciones de los alumnos con relación a la calidad en el servicio en la educación superior”. Dichos autores realizan un estudio cualitativo, por medio de la técnica de entrevistas de profundidad y encuentran que para los alumnos, los atributos más importantes de los profesores son: la experiencia, la habilidad para enseñar, los métodos educativos, las habilidades de comunicación, el acercamiento, el entusiasmo, el humor y la amistad¹⁴.

Capelleras y Veciana⁶ identificaron que la calidad de servicio en el ámbito de la enseñanza universitaria se integra por cinco factores: (a) las actitudes y comportamientos del profesorado hacia los alumnos; (b) la competencia del profesorado, entendida como el nivel de conocimientos que posee el profesor y su capacidad y claridad para transmitirlos; (c) el contenido del plan de estudios de la carrera; (d) las instalaciones y equipamientos, representando la parte tangible de los servicios; y (e) la organización de la enseñanza, integrada por dos variables, horarios de la clase y el tamaño del grupo. En este estudio se encontró que las actitudes y

comportamientos del profesorado, es el factor con mayor importancia relativa sobre la calidad del servicio de enseñanza.

Según Pérez y Salinas (1998), cualquier estudio de evaluación de la calidad universitaria tiene un doble objetivo: Permitir a la universidad conocer la calidad de sus actividades y definir planes estratégicos de actuación para mejorar sus actividades¹⁵.

Recientemente parece observarse un creciente interés por la medición y evaluación de la calidad de enseñanza que no esté exclusivamente centrada en la labor del profesor. Ciertos trabajos se han centrado en la valoración de la experiencia global de los estudiantes en la universidad con relación al conjunto de servicios que ofrece (Hill, 1995; Joseph y Joseph, 1997; Leblanc y Nguyen, 1997; Aldridge y Rowley, 1998), ya que se estudian las valoraciones de los alumnos acerca de los determinantes de la calidad de servicio ofrecido por el centro o institución, no sólo a nivel docente sino que también se incluyen los servicios de apoyo al estudio (bibliotecas, laboratorios, servicios de idiomas, salas de ordenadores, etc.) y los servicios generales (deportivos, culturales, de alojamiento, etc.).

Por otra parte, algunas investigaciones han realizado una comparación de los instrumentos propuestos en la literatura sobre calidad de servicio. Li y Kaye (1998) llegan a la conclusión de que el enfoque basado en las percepciones es superior al que utiliza la diferencia entre expectativas y percepciones para medir la calidad de la docencia universitaria. También Camisón *et al.* (1999) obtienen evidencia sobre la mayor idoneidad de la escala basada exclusivamente en las percepciones en la medición de la calidad de servicio en la universidad pública⁶.

2.2.3 CALIDAD PERCIBIDA EN SERVICIOS: EL CASO DE LA EDUCACIÓN

Tanto la investigación académica como la práctica empresarial vienen sugiriendo, desde hace ya algún tiempo, que un elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a mejoras en la cuota de mercado, productividad, motivación del personal, diferenciación y lealtad. Como resultado de esta evidencia, la gestión de la calidad de servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria y cada vez son más los que tratan de definirla, medirla y, finalmente, mejorarla.

Siguiendo la recomendación de Grönroos (1982) y Parasuraman, Zeithalm y Berry (1985), la definición y medición de este término (calidad) la abordaremos desde el punto de vista de la “calidad subjetiva”, entendiendo por calidad percibida de la enseñanza los juicios de valor que hacen los estudiantes de los diversos elementos que participan en el proceso educativo que se lleva a cabo en su centro de enseñanza. En este sentido, la calidad del servicio percibida se puede definir como un “juicio global o actitud referida a la superioridad del servicio” realizada por el usuario (Parasuraman *et al.*, 1988)¹⁶.

Diferentes modelos han sido definidos como instrumento de medida de la calidad de servicio siendo el SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985; 1988) el SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992; 1994) y el SERVQUALing Mejías (2005)¹⁷ son los que mayor número de trabajos han aportado a la literatura sobre el tema, La principal diferencia entre los modelos se centra en la escala empleada: el primero utiliza una escala a partir de percepciones y expectativas mientras que los siguientes emplea únicamente las percepciones¹⁶.

Parasuraman et al.¹⁸, propusieron como dimensiones subyacentes integrantes del constructo calidad de servicio las siguientes: los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.

Dentro del contexto educativo, los estudios de calidad percibida se han centrado de manera exclusiva en el nivel universitario. Camisón et al.¹⁵, obtienen evidencia sobre la mayor idoneidad de la escala basada exclusivamente en las percepciones en la medición de la calidad de servicio en la universidad pública.

Para la medición de la calidad de servicios educativos, Mejías (2005) ha desarrollado la escala SERVQUALing, una adaptación del modelo SERVQUAL. Las

variables que integran este modelo de encuesta sólo toman en cuenta la medición de las percepciones de la calidad del servicio, a diferencia de la herramienta SERVQUAL que toma en cuenta la percepción y la expectativa del cliente. Esto se debe a que “existe evidencia contradictoria de que los clientes valoren la calidad percibida de un servicio en términos de las diferencias entre expectativas percepciones”¹⁹.

2.2.4. DIMENSIONES DE CALIDAD

Las dimensiones de calidad, según la escala del SERVQUAL, ha sido aplicada a diversas organizaciones sociales, tanto públicas como privadas y desde entidades gubernamentales, educacionales, de salud, de administración, hasta empresas de actividad económica, ya que permite la flexibilidad para adaptarse a cada caso en particular. Esta diversidad ha permitido su revisión y validación como instrumento de medición de la calidad de un servicio, en nuestro estudio adaptada a medir la calidad del servicio de enseñanza, incorporando constantes mejoras²⁰.

En la actualidad la escala consta de cinco dimensiones de calidad: Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

A. DIMENSIÓN DE CALIDAD: ELEMENTOS TANGIBLES

Según el diccionario de la Real Academia Española²¹, proviene de la palabra en latín tangibilis; adj, que significa “Que se puede tocar, que se puede percibir de manera precisa”.

En la escala SERVQUAL, los elementos tangibles están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos²⁰.

Se refiere a todos los aspectos físicos de los servicios que pueden ser perceptibles a través de los 5 sentidos corporales. Se hace una alusión especial al equipamiento, bienes de consumo, personas y materiales de comunicación. La apariencia personal, vestuario, etc. son además, aspectos importantes en la percepción de la calidad²².

Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad.

El vincular la infraestructura e indicadores del ambiente de la Institución, a la calidad de los elementos que participan en la experiencia de aprendizaje, permite a los directivos de la Universidad documentar cuales cambios en los servicios mejoran la satisfacción total del estudiante, para obtener resultados óptimos⁸.

La imagen desempeña un papel central en la percepción del cliente sobre la calidad del servicio y es tan importante para una empresa de servicios como para cualquier otra organización.

En relación con la educación, los clientes se preocupan por elementos como localización, apariencia de las instalaciones, programa curricular, cuerpo docente, salidas profesionales, biblioteca, horarios de atención, o los manuales impuestos por los profesores (Alves,1995)²².

La tangibilidad en la producción de un servicio de educación es deseable para que pueda ser posible proveer pistas e indicadores seguros para los consumidores de una institución. Los gestores de un servicio de educación deben seleccionar las características del servicio base y el paquete de elementos suplementarios que implican, en relación con los beneficios deseados y el grado de nivel de sus

competidoras. En la educación, tan importante como el programa curricular, es la disponibilidad de los profesores o una biblioteca que contenga la última literatura que se conozca. La disponibilización del servicio de educación para los alumnos implica decisiones sobre el lugar y el tiempo de entrega, pudiendo implicar canales de distribución física o electrónica. Las aulas serán, por ejemplo, apuntes en las instalaciones de la escuela, pero los manuales y el material de apoyo para varias disciplinas puede ser facilitado vía correo electrónico o por cualquier otra aplicación informática²².

➤ **Infraestructura física y logística:**

Planta física

La Facultad o Escuela de Odontología debe disponer de una infraestructura física y humana (estructura física, equipamiento y recursos humanos) que asegure el correcto desarrollo de todas sus actividades académicas (enseñanza, investigación y extensión) y de gestión, asegurando el acceso a los estudiantes a la misma.

El acceso y uso de los espacios, medios e inmuebles, con disponibilidad horaria adecuada para el pleno desarrollo de la propuesta pedagógica, deben estar garantizados, ya

sea por la propiedad institucional o por convenios formalmente establecidos. La institución debe disponer de laboratorios, salas y otras instalaciones requeridas para la concreción del plan de estudios en cantidad adecuada, con disponibilidad horaria, con equipamiento en buenas condiciones de mantención, con vistas a satisfacer los objetivos y las necesidades determinadas para la carrera. La planta física debe cumplir con todas las medidas de seguridad establecidas por las normas vigentes. Las condiciones de espacios físicos, en que dice respecto a instalaciones hidráulicas, eléctricas, electrónicas deben ser adecuadas²³.

Equipamiento

La Facultad o Escuela de Odontología debe disponer de equipamiento correcto para el completo desarrollo de las actividades de cursos teóricos y prácticos asegurando el pleno acceso de los estudiantes al mismo.

La institución deberá permitir el acceso a equipamiento de informática en cantidad, calidad y actualización suficiente y la red de información para docentes y alumnos en consonancia con las necesidades y las características del

curso aprovechándose los adelantos tecnológicos vigentes²³.

➤ **Clínicas de atención odontológica:**

La Facultad o Escuela de Odontología debe disponer de clínicas odontológicas adecuadas en cantidad, calidad, capacidad, disponibilidad horaria, garantizando el pleno acceso a los estudiantes, de tal forma que puedan ser realizadas en plenitud las actividades académicas previstas en el proyecto pedagógico de la carrera.

La planta física de las clínicas debe ser adecuada y funcional, respetando los conceptos de seguridad en el trabajo y garantizando los preceptos de confort físico (ventilación, luminosidad, acústica, limpieza).

Las clínicas deben contar con todos los equipamientos y materiales de consumo necesarios para realización de acciones preventivas y curativas en el ámbito individual del tratamiento, contando con equipos odontológicos, aparatos de rayos x, laboratorios de apoyo clínico, todos en número suficiente y en buen estado de conservación²³.

➤ **Laboratorios:**

La Facultad o Escuela de Odontología debe disponer de laboratorios de enseñanza con planta física adecuada y funcional, contando con equipamientos e insumos necesarios para el pleno desarrollo de las actividades académicas planificadas.

Disponibilidad de laboratorios de investigación en consonancia con las políticas de investigación científica institucionales, regulando el completo desarrollo de los proyectos de investigación.

Los laboratorios deben atender a las normas de bioseguridad y de seguridad en el laboratorio, asegurando el pleno acceso de los estudiantes al mismo. Deben atender a conceptos de confort físico (ventilación, luminosidad, acústica, limpieza)²³.

➤ **Instalaciones especiales:**

Laboratorio de Radiología

La Facultad o Escuela de Odontología debe disponer de un área especializada para atender las necesidades de diagnóstico radiográfico, debiendo contar con una planta física adecuada, funcional y segura, con el equipamiento

necesario para el correcto desarrollo de las actividades académicas en forma adecuada.

Debe haber un riguroso control de las radiaciones, no sólo con un protocolo de procedimientos, sino también con acompañamientos dosimétricos del equipo destinado a esas actividades. Las leyes laborales pertinentes deben ser acatadas por los profesionales que trabajan en ese sector²³.

Centro de atención al usuario

La institución deberá contar con una unidad de gestión específica que tenga la función de coordinación, organización, triage, evaluación y cualquier otra tarea concerniente a la atención de los usuarios de los servicios odontológicos.

El centro debe ser el local de entrada y recepción de pacientes, resguardando la atención integral y humanizada de los usuarios del servicio.

Los registros de los usuarios del servicio, así como sus fichas deben ser almacenados y mantenidos en forma sistematizada.

Se debe garantizar servicios de urgencia a los usuarios en horarios de atención durante todo el año²³.

➤ **Bioseguridad:**

La Facultad o Escuela de Odontología debe disponer de un espacio físico adecuado y rigurosamente planificado, garantizando las condiciones de control de infecciones y de bioseguridad, tales como central de materiales de esterilización, lavandería, lugar de eliminación de elementos potencialmente contaminados.

La central de material de esterilización debe poseer un área de expulsión separada adecuadamente del área del material esterilizado, disponiendo de equipamientos de esterilización a vapor presurizado en condiciones adecuadas de uso y bajo control de equipo especializada. Debe garantizarse el estricto control de calidad de los procedimientos de esterilización, así como el registro y disponibilidad a los estudiantes de instrumentales debidamente esterilizados.

La lavandería debe contar con un área sucia debidamente separada del área limpia, así como de un lugar de empaque.

El área de descarte del material potencialmente contaminado debe ser externa al edificio, permitiendo la recolección por un equipo especializado para tal servicio.

La Facultades o Escuelas de Odontología deben poseer una comisión permanente de control de infección compuesta por miembros debidamente acreditados y en consonancia con las normas vigentes. Le compete a la comisión normar los procedimientos de control de infecciones y de bioseguridad, de administración de residuos, de control de accidentes, debiendo acompañar y orientar las actividades desarrolladas en la institución²³.

➤ **Biblioteca:**

La institución debe tener acceso a bibliotecas y/o centros de información equipados y actualizados a cargo de personal profesional y técnico suficientemente calificado. Los servicios a los usuarios deben desarrollarse en horarios suficientemente amplios y contar con mecanismos de prestaciones y de sistemas de clasificación sistematizados.

El material bibliográfico (libros, periódicos y otras fuentes de información) deben ser pertinentes, actualizados, en buen estado de conservación y en número suficiente para atender la demanda académica, ya sea en los aspectos concernientes al contenido de la carrera abarcando todas las disciplinas y programas como también a aquellos

relacionados con las necesidades numéricas de los estudiantes.

Los docentes deben participar de mecanismos de selección y actualización del material bibliográfico.

Debe existir un área de informática, de acceso libre y gratuito, integrado a redes de información mundial con equipamientos compatibles con la demanda²³.

➤ **Acceso de personas con necesidades especiales:**

La infraestructura física debe garantizar el libre acceso a los individuos de cualquier necesidad especial: locomotoras, auditivas, visuales, debiendo a todos garantizar una atención sin discriminación²³.

B. DIMENSIÓN DE CALIDAD: CONFIABILIDAD

Para la Real Academia Española²¹ es la “Cualidad de confiable, probabilidad del buen funcionamiento de algo”. Entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.

Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner (2002:103)²⁴ la confiabilidad es: “Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa”

En un sentido más amplio, la confiabilidad significa que la institución cumple sus promesas acerca de la entrega de un servicio, la prestación del servicio y la solución de problemas (Entregar lo que se promete).

La calidad de confiable es la probabilidad de buen funcionamiento de una cosa, es también la credibilidad, veracidad y honestidad en el servicio brindado. Se puede definir como la capacidad de que un producto realice su funcionamiento de la manera prevista.

Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de confiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, confiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento²⁵.

Congram y Friedman (1991) apuntan que la calidad está íntimamente ligada a la eficiencia y a la productividad. Disponer los servicios bien la primera vez, evita la insatisfacción del consumidor así como los gastos financieros y humanos de recuperación de errores²².

La disponibilización del servicio de educación exige el diseño y la implementación de procesos eficaces. Es probable que procesos mal concebidos disgusten a los alumnos de una institución. Errores o pérdidas de información, notas o trabajos perdidos o faltas mal atribuidas, son solo algunos ejemplos de situaciones que vuelve a cualquier alumno insatisfecho con el servicio que se le entrega. Por otro lado, muchos servicios dependen de la interacción directa entre los clientes y el personal de contacto de una organización. La naturaleza de estas interacciones influye en gran medida en las percepciones de calidad del servicio del consumidor. En los servicios de educación, los alumnos juzgarán la calidad del servicio que reciben, en gran parte, por la evaluación de las personas que les proveen los servicios tales como profesores, orientadores, administrativos o incluso los gestores de la institución²².

C. DIMENSIÓN DE CALIDAD: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Para Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner (2002:103)²⁴ la capacidad de respuesta es: “Disponibilidad y voluntad para ayudar a los usuarios y proveer el servicio con prontitud”.

Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar un servicio eficaz; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo²⁵.

Es imprescindible que el docente esté dispuesto a escuchar con interés a sus alumnos y a atenderlos cuando necesiten ayuda. La disposición es una actitud que consiste estar siempre en condiciones de detenerse ante un alumno para aconsejarlo en sus dificultades, creando el ambiente propicio para que manifieste sus preocupaciones. La disposición está ausente del profesor que se siente hastiado del alumno, que no puede oír hablar en la escuela. Disposición del espíritu de estar siempre disponible al prójimo, cuando necesita de nosotros.

En torno a esta idea, Freeman (1994) indica que los estudiantes prefieren aquellos profesores que presenten rasgos personales tales como carácter afectivo, cordial, compasivo y sensible ante las necesidades de otros, y personalidad fuerte e independiente.

Por otro lado, de acuerdo con Zeithaml *et al.* (1990) un aspecto que puede influir de forma negativa en la capacidad de respuesta del empleado es el número de clientes con los cuales tiene contacto, de tal forma que cuando un empleado tiene contacto con muchos clientes resultará más difícil para él cumplir con las demandas de todos sus clientes¹⁴.

Cuando se aborda el tema de la calidad. En el aspecto educativo el alumno es mucho más que un cliente. Es una persona en formación que requiere guía y apoyo, y sólo se le podrá brindar esta ayuda si el profesor logra establecer un clima cordial, de confianza mutua. En condiciones adversas es muy difícil que se logre esa orientación. La función del maestro no es vigilar y castigar, sino estar al pendiente de las necesidades del alumno, para ayudar.

D. DIMENSIÓN DE CALIDAD: SEGURIDAD

Según el Diccionario de la Real Academia Española²¹ su significado es el siguiente: “cualidad de seguro, certeza (conocimiento seguro y claro de algo)”

Castillo E. menciona la “Seguridad, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza”.

Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner (2002:103)²⁴ la seguridad es: “El conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza”

Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad.

Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción²⁵.

Para Weil G. son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el cliente está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio.

En consecuencia, la seguridad es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa. Del mismo modo es la capacidad de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades, para así poder brindar la ayuda que requiera.

para Salcedo (1998) incluye un conjunto de rasgos y características altamente deseables en el profesor universitario, y que se expresan en los conocimientos, destrezas, actitudes y valores, que le permitan desempeñarse eficientemente en las funciones de docencia, investigación/ creación, extensión, y gestión, entendidas éstas como actividades interdependientes.

Para Murray et al. (1990), las características de personalidad del docente determinan la conducta de enseñanza que éste asume en el salón de clases y, en consecuencia, determinan la evaluación que realizan los estudiantes²⁶.

Los estudiantes tienden a otorgar una mayor importancia a la habilidad del profesor para captar e incrementar el interés del estudiante en la materia (Feldman, 1988), la claridad de las explicaciones (Cashing, 1995; Watkins, 1994), el conocimiento del profesor de la materia, y sus características personales y humanas (Freeman, 1994; Braskamp, et al 1981)²⁷.

Actitudes del profesorado universitario.

Una persona puede tener múltiples actitudes, pero el comportamiento organizativo se centra en determinadas actitudes relacionadas con el trabajo. La mayor parte de las investigaciones en este campo han abordado tres tipos de actitudes: la satisfacción laboral, la implicancia laboral y el compromiso organizativo (Robbins 1994:180).

En el entorno actual la dirección de los recursos humanos se hace mucho más compleja y de su eficacia depende en gran medida la consecución de los objetivos de la organización.

En este sentido, parece claro que las actitudes, habilidades, competencias y conocimientos de las personas que en ella trabajan influyen directamente en sus resultados, eficiencia, reputación y en definitiva en su éxito. Las estrategias de recursos humanos suelen orientarse a la utilización de éstos para obtener ventajas sostenibles y duraderas en el tiempo.

En las instituciones educativas, el personal académico constituye un recurso clave ya que tiene un papel destacado en logro de los objetivos de la institución. El nivel de rendimiento alcanzado en sus actividades docentes e investigadoras determina en gran medida la experiencia educativa y el aprendizaje del estudiante y, en general, la contribución que la institución realiza a la sociedad. En este sentido, varios autores destacan la importancia de la motivación, el compromiso, la satisfacción o la autoeficacia del profesorado universitario en el proceso de mejora de la calidad de la institución (Rowley, 1996b; Busch et al., 1998; Oshagbemi, 2000)²⁸.

E. DIMENSIÓN DE CALIDAD: EMPATÍA

Según Zeithman, Valarie A. y Jo Bitner, (2002:103)²⁴, empatía es “Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa”.

La Empatía es el reconocimiento cognitivo y afectivo del estado de ánimo de una persona por parte de otra. Supone comprensión profunda, intelectual y emocional, de la situación vital del otro.

La empatía permite experimentar de forma vicaria los estados emocionales de otras personas y es crucial en muchas formas de interacción social adaptativa (Moya-Abiol, Herrero y Bernal 2010, 89).

En verdad, la empatía es el punto de partida de las relaciones sociales positivas y aun del altruismo/prosocialidad.

Desde una perspectiva práctica, la empatía reclama cada vez más atención. No en vano, la empatía puede ser relevante en aspectos tales como el trabajo en equipo, el trato que se dispensa a las personas y hasta en el rendimiento laboral. En el ámbito concreto de las profesiones educativas resulta innegable que pedagogos, maestros y

educadores de todos los niveles deben acreditar un nivel empático suficiente que les permita comprender a los alumnos y, llegado el caso, también a familiares y colegas, hacia los que se ha de mostrar una actitud de diálogo y sintonización claves en las relaciones interhumanas y en todo el proceso educativo²⁹.

La empatía y la educación:

La empatía es una noción de gran valor pedagógico. En los profesionales de la educación la empatía es fundamental. Ya hace años la profesora Repetto (1977) se interesó por la trascendencia de la comprensión empática en el proceso orientador, proceso que, en rigor, ha de advertirse en toda educación integral.

La única manera genuina y fecunda de promover el desarrollo personal desde las instituciones educativas pasa por crear un ambiente de cordialidad y confianza que permita al educando sentirse aceptado, valorado y seguro. En toda relación magisterial la empatía asume un papel relevante, por ser dimensión facilitadora de la mejora de la personalidad. Sin sintonización, aceptación, respeto, consideración y cuidado de las personas, la formación queda

interrumpida. Así pues, la demanda de empatía en la educación no responde al capricho o a la frivolidad, sino al hecho incontestable de que el educando necesita comprensión. Goleman (1997, 171) ha dicho con toda razón que la falta de sintonización en la infancia puede tener elevado coste emocional, perceptible incluso en la adultez. A lo que cabe agregar que también puede ser muy negativa la insuficiencia empática en entornos educativos en los que se trabaja con adolescentes, jóvenes, incluso con personas mayores.

Un marco educativo poco propicio para la sintonía, la participación y el diálogo empuja fácilmente a los alumnos hacia la despersonalización, penoso proceso teñido de sentimientos de extrañeza, agobio y alejamiento. Un centro educativo desprovisto de calidez, hospitalidad y empatía impregna negativamente a los alumnos, los desvitaliza y atemoriza.

La empatía permite acercarse al otro, sintonizar con él y, por tanto, es un aspecto clave en la relación educativa. Favorece la que podemos llamar “alianza educativa” entre profesor y alumno. La educación, de hecho, es un proceso de naturaleza relacional en el que la empatía asume gran

importancia tanto en la construcción de significados compartidos, como en la aproximación, el encuentro, la comprensión y el cambio personal.

La constatación de que en algunos alumnos la situación de fracaso es consecuencia de deficiencias comunicativas con los profesores, invita a consignar que todo pedagogo/educador debe adquirir de modo teórico-práctico durante su período de formación una competencia cognitivo-emocional básica que le permita manejar y canalizar adecuadamente el acontecer relacional durante el proceso educativo, sobre todo en etapas y en situaciones críticas. No se trata, ni mucho menos, de que los docentes sean psicólogos, pero sí de que adquieran la empatía y las habilidades comunicativas necesarias para desarrollar su labor en entornos heterogéneos y en situaciones eventualmente difíciles. Todo pedagogo/educador está llamado a afirmar al educando. En lugar de problematizar a los alumnos, se trata de sintonizar con ellos.

El profesor y el pedagogo han de tener especial cuidado para no acomodarse en la posición de poder que les confiere su rol. Dejarse arrastrar por sentimientos de superioridad conduce a desenfocar la propia imagen y consiguientemente

la de los alumnos, que definitivamente quedan instalados en posiciones inferiores. En estos casos, es posible que salga ganando el ego profesional, pero se pierde en calidad relacional y formativa. La autoidealización responde sobre todo a la necesidad de compensar carencias personales. La máscara de arrogancia, orgullo y dominación aleja al profesor de sus alumnos. La inflación profesoral/pedagógica se acompaña de infravaloración de los escolares. Las relaciones educativas requieren la búsqueda de una distancia interpersonal óptima, variable según las situaciones e igualmente atenta a la necesidad de afiliación del educando y a su proceso de individuación. Cualquier aproximación debe realizarse con tacto. La comunicación educativa ha de ser instructiva y orientadora, cognitiva y emocional, es decir, plena. De este modo, la relación educativa cumple la doble exigencia de enseñar y de dejar su huella en la personalidad del educando. No en vano, se comunica algo a alguien.

El pedagogo o educador que adopta ante el educando una actitud empática abre las puertas al diálogo, la participación y la cordialidad. Una postura psicológica así favorece la personalización educativa, pues en ella se advierte la

saludable preocupación por cada educando, con arreglo a su singularidad. En esta atención empática asume también gran importancia la prudencia, que ha de reflejarse, por ejemplo, en palabras y acciones cuidadosas, que tengan la mejor influencia posible en el educando. Hay orientadores y educadores incautos que problematizan innecesariamente a los alumnos, dando a entender que no tienen posibilidad de mejorar o que han cometido una falta tan grave que no hay expectativa de solución. Se han de evitar los juicios muy negativos que puedan impedir o frenar el desarrollo personal, sin que ello suponga, claro está, aceptación de todas las conductas.

Otro riesgo es el de la implicación empática excesiva, que puede dañar la relación interpersonal, el proceso educativo y hasta la propia salud mental del profesor o pedagogo, más propenso a “quemarse”. Se precisa, pues, un equilibrio empático²⁹.

2.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE TÉRMINOS

2.3.1 SERVQUAL

La escala multidimensional SERVQUAL es una herramienta para la medición de la calidad del servicio desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988. Ha experimentado mejoras y revisiones y ha sido validada en América Latina por Michelsen Consulting, con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en Junio de 1992⁴. En nuestro caso esta modificado para la calidad del servicio de enseñanza y considerando solo las percepciones (Mejias A., Cronin & Taylor)³⁰.

La escala de medición consta de 5 dimensiones y 22 ítems. Las dimensiones se definen de la siguiente manera.

- A. Elementos tangibles: relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, material de comunicación y el aspecto del personal.
- B. Confiabilidad: entendida como la habilidad para realizar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.

- C. Capacidad de respuesta: disposición y voluntad del personal de la institución (docentes) para ayudar a los clientes (estudiantes) y proporcionar servicio (enseñanza).
- D. Seguridad: el conocimiento y atención mostrados por el personal de la institución (docentes) y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- E. Empatía: capacidad para brindar cuidado y atención individualizada ofrecida a los clientes (estudiantes)

2.2.4 CALIDAD

El Diccionario de la Real Academia Española²¹ en su edición 2001, define calidad de la siguiente manera “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.

“Calidad se asocia a valor, a excelencia, a aquello que es digno de reconocimiento, a la obra bien terminada. Calidad es también, un anhelo, un deseo de perfección, un objetivo al que aproximarse pero que nunca se consigue del todo”¹³.

Numerosos son los autores que han abordado el tema de la calidad cuyo concepto varía dependiendo de la amplitud con que es enfocado. Algunas de estas definiciones son las que se muestran a continuación:

- Harrington en 1989 y Zeithmal en 1991 definen que la calidad es el resultado de la comparación entre expectativas y percepciones³¹.
- Espeso y Harrvey en 1994 definen que la calidad consiste en satisfacer las demandas del cliente³¹.
- Juran y Gryna en 1993 definen que la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor³¹.
- Eduard W. Deming establece que la calidad consiste en exceder las necesidades y expectativas de los clientes a lo largo de la vida del producto³¹.

En todas las definiciones antes mencionadas se resalta de una manera u otra el hecho de que la calidad está en función de la percepción del cliente. La experiencia demuestra que los clientes perciben la calidad de una forma mucho más amplia que el simple hecho de percibir la calidad en el producto adquirido, de ahí que urge la necesidad de que las empresas definan la calidad de la misma manera que lo hacen los clientes³¹.

En definitiva, la calidad se produce. Esta reformulación conceptual de la calidad implica, facilitar y promover la posibilidad de que las personas desarrollen sus

potencialidades realizando su trabajo cada vez mejor y de manera más simple. Buscando al mismo tiempo el desarrollo de los recursos humanos como un activo principal de la institución a la que pertenecen y el bienestar de la sociedad en general. La calidad no se crea con una decisión, se la enseña y se la produce en cada área de la organización con la participación activa de todos sus integrantes, desde el portero hasta al director³¹.

La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable.

2.2.5 PERCEPCIÓN:

Son valoraciones subjetivas de experiencias reales de un servicio (Zeithaml y Bitner, 2000). Así los conceptos de calidad y satisfacción del cliente se basan en sus percepciones acerca del servicio (Zeithaml y Bitner, 2000)⁵.

En relación con la percepción, el autor Bruner (1958), afirma que percibir es el acto de seleccionar e interpretar los estímulos que llegan a nuestros sentidos con el fin de predecir su significación para la persona. Según lo anterior, la percepción se puede definir como el proceso mediante el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones

sensoriales con el objeto de dar significado a su entorno; es el proceso por el que se captan estímulos y se interpreta su significado o sentido³².

2.2.5 SERVICIO:

La Real Academia Española (RAE, 2001)²¹ define servicio, en su acepción económica, como “prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales”. Lovelock et al., por su parte, dicen que un servicio “es un acto o desempeño que ofrece una parte a otra”¹⁷.

2.2.6 ENSEÑANZA:

Según la Real Academia de la Lengua, la enseñanza es entendida como el sistema y método de dar instrucción de un conjunto de conocimientos, principios o ideas²¹.

La enseñanza es el proceso de transmisión de una serie de conocimientos, técnicas, normas, y/o habilidades, basado en diversos métodos, realizado a través de una serie de instituciones, y con el apoyo de una serie de materiales³³.

2.2.7 CALIDAD DE SERVICIO

Los investigadores en calidad de servicio se han alineado a dos perspectivas, la Nórdica, liderada por Grönroos (1984) y la Americana, liderada por Parasuraman, Berry y Zeithaml (1985); sin embargo, es la perspectiva Americana, con su modelo SERVQUAL, quien domina la literatura de calidad de servicio (Mejías y Maneiro,2007).

La Calidad de Servicio, en términos generales, es el resultado de comparar lo que el cliente espera (expectativas) de un servicio con lo que recibe (percepciones) (Parasuraman et al., 1988). La calidad de servicio la determina el consumidor, sobre la percepción del servicio que ha recibido³⁴. En esta investigación, se adopta la definición dada por Cronin & Taylor (1994) y Mejías (2005) basada solamente en las percepciones que tienen los estudiantes (clientes) sobre el servicio recibido (la enseñanza).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 MATERIAL Y MÉTODOS

3.1.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION

Diseño de la investigación: La presente investigación corresponde al diseño no experimental y corte transversal

Tipo: Investigación aplicada por que los resultados obtenidos pretenden utilizarse para resolver las interrogantes formuladas sobre la percepción de la calidad de enseñanza de los estudiantes de la Escuela de Odontología del 4to y 5to año de la UNJBG.

Nivel de Investigación: Se llevó a cabo una investigación de carácter Descriptivo y Prospectivo, con el fin de obtener información sobre los diversos factores relacionados con la percepción de la calidad de enseñanza de los estudiantes de la Escuela de Odontología del 4to y 5to año de la UNJBG.

3.1.2 AMBITO DE ESTUDIO

Ubicación Espacial:

La investigación se realizó en la Escuela Académico Profesional de Odontología de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; localizada en la en la ciudad universitaria ubicada en la calle Miraflores s/n; de la ciudad de Tacna.

Ubicación Temporal:

La presente investigación es de corte transversal y se realizó durante el año académico 2013.

3.2 POBLACION Y MUESTRA DE ESTUDIO

3.2.1 POBLACIÓN CUALITATIVA

Para la presente investigación se tomo como población a los estudiantes del 4to y 5to año de la Escuela de Odontología de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, matriculados en el año académico 2013.

3.2.2 POBLACIÓN CUANTITATIVA

Escuela Profesional De Odontología	Año de estudio		Total
	4to	5to	
	50	20	70

3.2.3 CRITERIOS DE SELECCIÓN

Criterios de inclusión

- Estudiantes de la Escuela de Odontología matriculados en el año académico 2013 que cursen el cuarto y quinto año de estudios
- Estudiantes que acepten participar voluntariamente de la encuesta.

Criterios de Exclusión

- Estudiantes del cuarto y quinto año retirados o que hayan reservado matrícula en el año académico 2013.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

3.3.1 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

En este trabajo de investigación se desarrollará un modelo para determinar la calidad de enseñanza percibida por los estudiantes de la Escuela de Odontología. Se usará como instrumento de medición una versión modificada del SERVQUAL (Parasuraman 1988)¹⁸, que es la escala más usada y aceptada para la medición de la calidad de los servicios. El SERVQUAL presenta 22 ítems para evaluar las percepciones, Cronin & Taylor (1992) y Mejías (2005)³⁴, agrupadas en cinco (05) dimensiones: Elementos Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía. Este instrumento fue modificado, según recomendaciones del autor original, a las condiciones sociales, económicas y culturales peruanas en el trabajo de investigación desarrollado por Tantas Oblitas GZ⁴.

Las respuestas solicitadas se reflejan en una escala Lickert que oscila entre 1 (Muy Malo) y 5 (Muy Bueno).

1. Muy Malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy Bueno

Que permite al encuestado posicionarse y discriminar sus respuestas.

Para la determinación de la calidad de enseñanza las respuestas obtenidas a partir de la escala likert, se dividió en tres respuestas, en buena percepción de calidad (buena y muy buena), en mala percepción de calidad (mala y muy mala) y regular percepción de calidad con el fin de facilitar su análisis.

Para la categorización de la variable de estudio al igual que para la categorización de sus dimensiones de calidad se utilizó la Escala de Stanones (Ver anexo N° 2)

3.4 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Preliminarmente para la ejecución de la encuesta se realizó una prueba piloto a 20 estudiantes de la Escuela de Odontología. En esta los encuestados manifestaron dificultad en la comprensión de algunos términos que para su mejor comprensión fueron modificados sin alterar la esencia de la dimensión de calidad.

Para la recolección de datos se utilizó como instrumento de medición una versión modificada del cuestionario SERVQUAL (Parasuraman 1988)¹⁸, que es la escala más usada y aceptada para la medición de la calidad de los servicios, en nuestro caso el servicio de enseñanza, tomando en cuenta solo las percepciones de los estudiantes, Cronin & Taylor (1992) y Mejías (2005)¹⁷. El cuestionario fue aplicado a los

estudiantes del 4to y 5to año de la Escuela de Odontología de UNJBG previa autorización de la dirección de la Escuela de Odontología (Ver anexo 07).

En coordinación con los docentes a cargo del 4to y 5to año (que ya tenían conocimiento del estudio) se estableció el horario para la ejecución del cuestionario. Se presentaba a los estudiantes, se explicaba los objetivos y se solicitaba su colaboración, estableciéndose aproximadamente de 10 a 15 minutos para la culminación del cuestionario. A continuación, eran distribuidos los cuestionarios a los estudiantes que se encontraban en la sala de clase no existiendo ningún rechazo en la realización del cuestionario. Los cuestionarios se recogían al término del llenado de los mismos dentro del tiempo establecido. Posteriormente, se despedía agradeciendo la disponibilidad presentada por los estudiantes y el docente a cargo.

La recolección de la información estuvo a cargo del propio investigador.

3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Se estructuró una matriz de sistematización o cuadro general maestro para el ordenamiento y clasificación de la información.

Los datos recolectados, fueron trasladados a una base de datos en el programa SPSS versión 21,0, para realizar el análisis estadístico.

Se elaboró tablas descriptivas de frecuencia absoluta y porcentual (%) representados con gráficos tipo barra 3D

Para determinar la diferencia estadística de los niveles de percepción por año de estudio se utilizó la prueba estadística de *Chi Cuadrado de Pearson* con nivel de significancia $p < 0,05$.

Para realizar el análisis de fiabilidad del instrumento SERVQUAL se realizó un estudio piloto y se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach. (Ver anexo N° 05).

La escala usada mide la “Calidad del Servicio de Enseñanza”, lo que se interpreta como garantía de una alta fiabilidad del instrumento.

CAPÍTULO IV
DE LOS RESULTADOS

4.1 RESULTADOS

TABLA Nº 01

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ENSEÑANZA DE LOS
ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ODONTOLOGÍA DEL 4TO Y 5TO
AÑO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE
GROHMANN EN EL AÑO ACADÉMICO 2013**

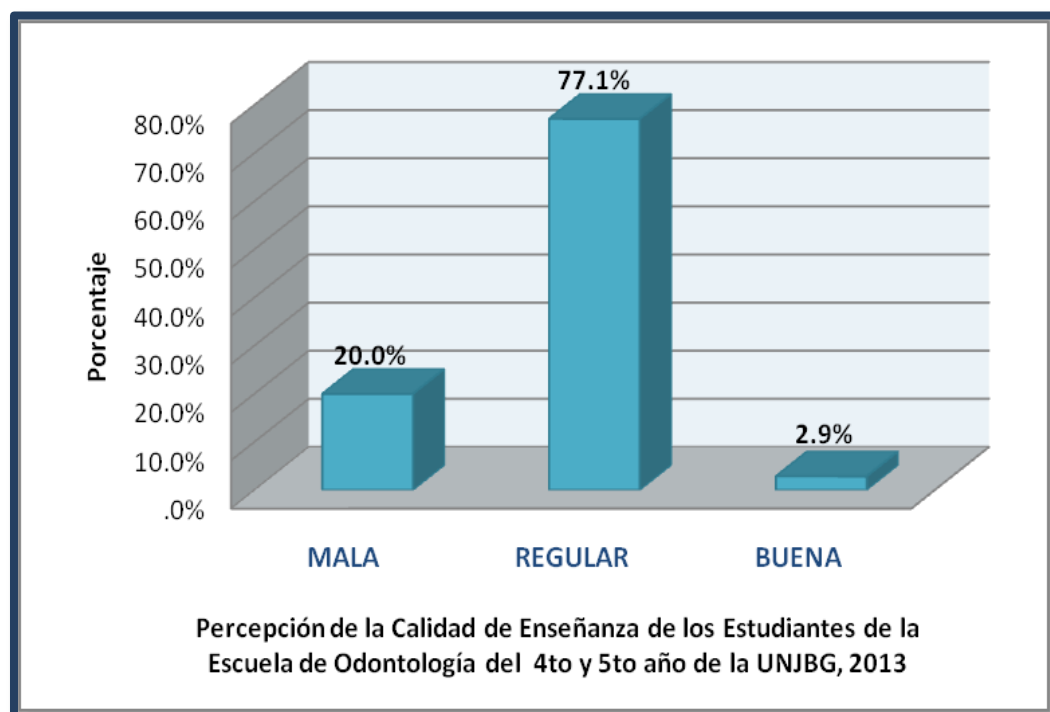
Percepción de la Calidad de Enseñanza	Año de estudios			
	4to	5to	Total	
	Nº	Nº	Nº	%
MALA	13	1	14	20,0%
REGULAR	37	17	54	77,1%
BUENA	0	2	2	2,9%
Total	50	20	70	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la Matriz de datos

Se observa que el mayor porcentaje (77,1%) de los estudiantes del 4to y 5to año perciben la calidad de enseñanza como REGULAR, seguida por el 20% de estudiantes del 4to y 5to año que percibe una MALA calidad de enseñanza y el menor porcentaje con el 2,9% de los estudiantes del 4to y 5to año perciben una BUENA calidad de enseñanza.

GRÁFICO Nº 01

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ENSEÑANZA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ODONTOLOGÍA DEL 4TO Y 5TO AÑO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN EN EL AÑO ACADÉMICO 2013



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla Nº 01

TABLA N° 02

PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN DE CALIDAD SEGÚN ELEMENTOS TANGIBLES DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ODONTOLOGÍA DEL 4TO Y 5TO AÑO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, 2013

Elementos Tangibles	Año de estudios					
	4to		5to		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
MALA	25	50,0%	1	5,0%	26	37,1%
REGULAR	24	48,0%	16	80,0%	40	57,1%
BUENA	1	2,0%	3	15,0%	4	5,7%
Total	50	100,0%	20	100,0%	70	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la Matriz de datos

$$X^2=14,573; \quad G.L=2; \quad p=0,001 < 0,05$$

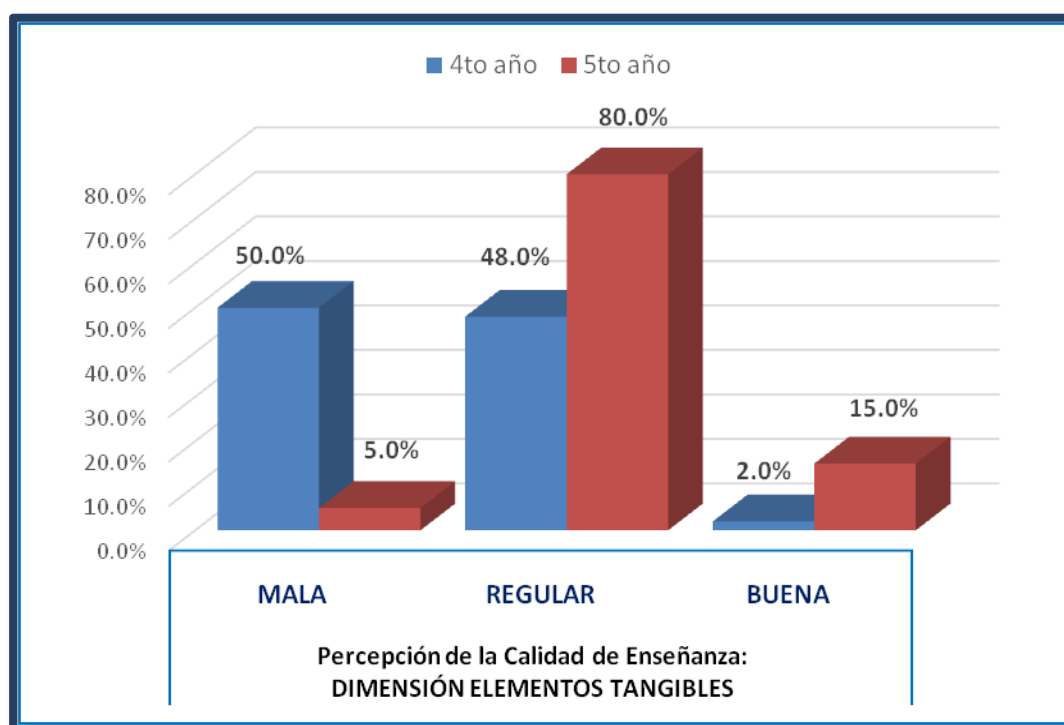
Se observa que el mayor porcentaje (50%) de estudiantes de 4to año de la Escuela de Odontología, tienen una mala percepción en la dimensión Elementos Tangibles, luego 48% regular percepción y 2% buena percepción.

Entre los estudiantes de 5to año de la Escuela de Odontología, la mayoría (80%) presentó una regular percepción en la dimensión Elementos Tangibles, luego 15% una buena percepción y el 5% mala percepción.

Al aplicar la prueba estadística *chi cuadrado*, se evidencia que existe diferencia estadística significativa ($p < 0,05$) entre los niveles de percepción por año de estudio.

GRÁFICO N° 02

PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN DE CALIDAD SEGÚN ELEMENTOS TANGIBLES DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ODONTOLOGÍA DEL 4TO Y 5TO AÑO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, 2013



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla N° 02

TABLA N° 03

PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES SEGÚN MÁQUINAS Y EQUIPOS DE APARIENCIA MODERNA Y ATRACTIVA

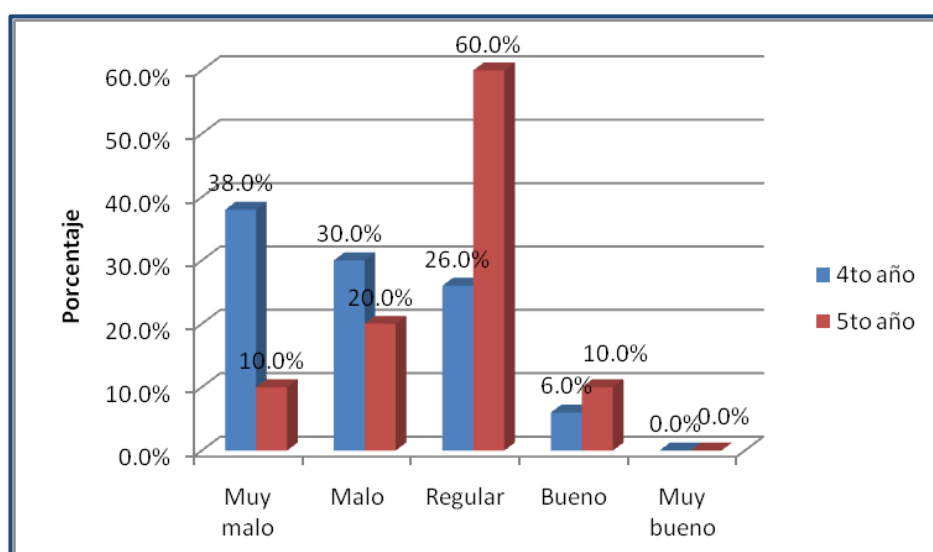
La Escuela de Odontología cuenta con máquinas y equipos (Biblioteca, computadoras, laboratorios preclínicos, laboratorios clínicos, etc.) de apariencia moderna y atractiva	Año de estudios					
	4to año		5to año		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy malo	19	38,0%	2	10,0%	21	30,0%
Malo	15	30,0%	4	20,0%	19	27,1%
Regular	13	26,0%	12	60,0%	25	35,7%
Bueno	3	6,0%	2	10,0%	5	7,1%
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	50	100,0%	20	100,0%	70	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la matriz de datos

$$X^2=9,204 \quad G.L=3; \quad p=0,027 < 0,05$$

GRÁFICO N° 03

PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES SEGÚN MÁQUINAS Y EQUIPOS DE APARIENCIA MODERNA Y ATRACTIVA



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla N° 03

TABLA N° 04

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES SEGÚN
INSTALACIONES FÍSICAS VISUALMENTE ATRACTIVAS Y APTAS
PARA UNA BUENA ENSEÑANZA**

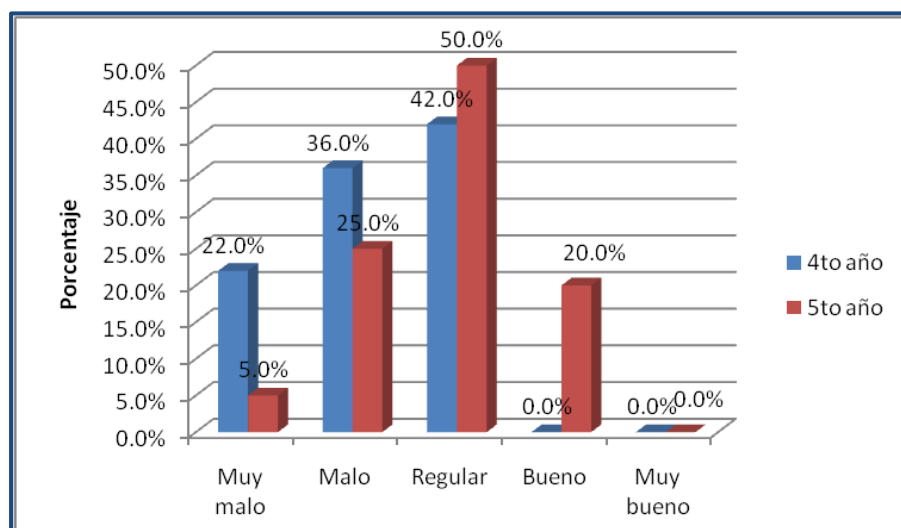
Las instalaciones físicas de la Escuela de Odontología son visualmente atractivas y aptas para brindar un buena enseñanza	Año de estudios					
	4to año		5to año		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy malo	11	22,0%	1	5,0%	12	17,1%
Malo	18	36,0%	5	25,0%	23	32,9%
Regular	21	42,0%	10	50,0%	31	44,3%
Bueno	0	0,0%	4	20,0%	4	5,7%
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	50	100,0%	20	100,0%	70	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la matriz de datos

$$X^2=13,141 \quad G.L=3; \quad p=0,004 < 0,05$$

GRÁFICO N° 04

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES SEGÚN
INSTALACIONES FÍSICAS VISUALMENTE ATRACTIVAS Y APTAS
PARA UNA BUENA ENSEÑANZA**



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla N° 04

TABLA N° 05

PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES SEGÚN APARIENCIA LIMPIA Y ORDENADA DE DOCENTES

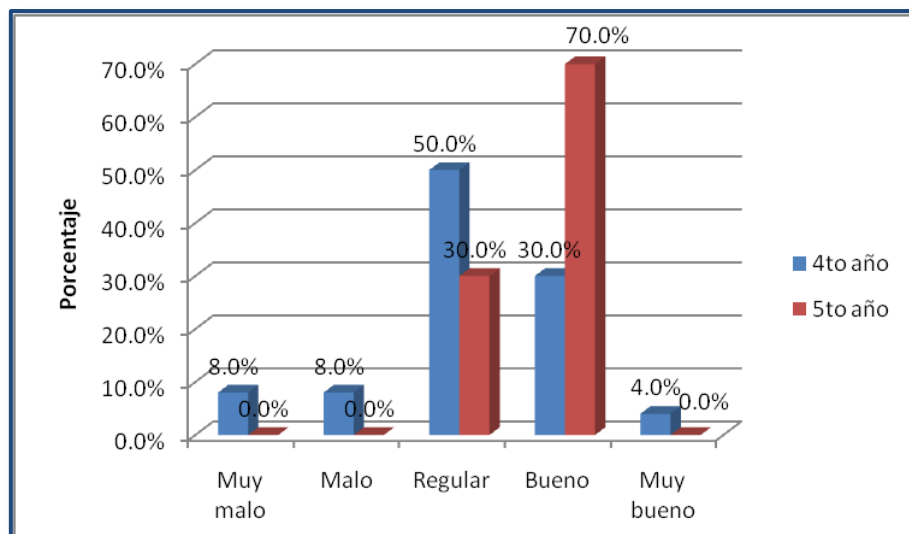
Los docentes de la Escuela de Odontología tienen apariencia limpia y ordenada	Año de estudios					
	4to año		5to año		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy malo	4	8,0%	0	0,0%	4	5,7%
Malo	4	8,0%	0	0,0%	4	5,7%
Regular	25	50,0%	6	30,0%	31	44,3%
Bueno	15	30,0%	14	70,0%	29	41,4%
Muy bueno	2	4,0%	0	0,0%	2	2,9%
Total	50	100,0%	20	100,0%	70	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la Matriz de datos

$$X^2=10,808 \quad G.L=3; \quad p=0,029 < 0,05$$

GRÁFICO N° 05

PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES SEGÚN APARIENCIA LIMPIA Y ORDENADA DE DOCENTE



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla N° 05

TABLA N°06

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES SEGÚN
ELEMENTOS MATERIALES DE ENSEÑANZA**

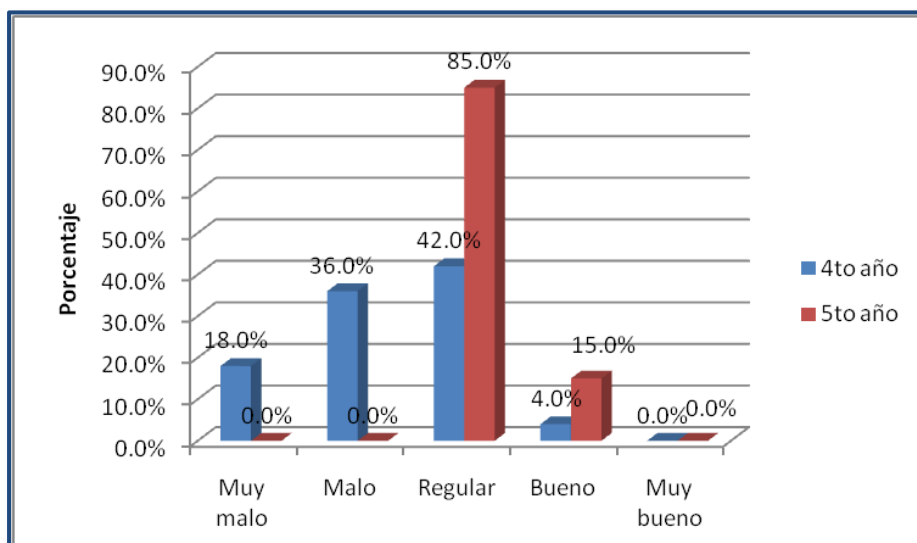
Los elementos materiales (syllabus, separatas, guías de práctica y similares) son visualmente atractivos y accesibles	Año de estudios					
	4to año		5to año		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy malo	9	18,0%	0	0,0%	9	12,9%
Malo	18	36,0%	0	0,0%	18	25,7%
Regular	21	42,0%	17	85,0%	38	54,3%
Bueno	2	4,0%	3	15,0%	5	7,1%
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	50	100,0%	20	100,0%	70	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la Matriz de datos

$$\chi^2=18,086 \quad G.L=3; \quad p=0,000 < 0,05$$

GRÁFICO N° 06

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES SEGÚN
ELEMENTOS MATERIALES DE ENSEÑANZA**



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla N° 06

INTERPRETACIÓN:

Respecto a la dimensión de calidad según **Elementos Tangibles**, específicamente en tenencia de máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva, se encontró que el mayor porcentaje (38%) de estudiantes de 4to año tienen muy mala percepción, mientras que en los de 5to año el mayor porcentaje (60%) tuvieron una percepción regular.

En cuanto a las instalaciones físicas visualmente atractivas y aptas para una buena enseñanza, se observa que el mayor porcentaje (42%) de los estudiantes del 4to año tienen una percepción regular, y los del 5to año el 50% también tienen una percepción regular.

Respecto a la apariencia limpia y ordenada de docentes, el mayor porcentaje (50%) de los estudiantes de 4to año tienen una percepción regular, mientras que los de 5to año, la mayor proporción (70%) está en buena percepción.

Al considerar si los elementos materiales de enseñanza son visualmente atractivos y accesibles, se encontró que los estudiantes de 4to año con mayor frecuencia tenían una percepción regular (42%), mientras que los de 5to año, este porcentaje es mucho mayor (85%) para el mismo nivel de percepción.

Se evidenció que existe diferencia estadística significativa en las percepciones de los estudiantes de 4to y 5to año de la Escuela de Odontología, obteniéndose en los 4 ítems de la dimensión elementos

tangibles un valor de ***p* menor a 0,05**. Es decir, los estudiantes de 4to año en su mayoría percibe de regular a mala y muy mala y los estudiantes de 5to año en su mayoría percibe de regular a buena respecto a los ítems de la dimensión de calidad según elementos tangibles.

TABLA Nº 07

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN DE CALIDAD SEGÚN
CONFIABILIDAD DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE
ODONTOLOGÍA DEL 4TO Y 5TO AÑO DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, 2013**

Confiabilidad	Año de estudios					
	4to		5to		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
MALA	12	24,0%	0	0,0%	12	17,1%
REGULAR	37	74,0%	16	80,0%	53	75,7%
BUENA	1	2,0%	4	20,0%	5	7,1%
Total	50	100,0%	20	100,0%	70	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la Matriz de datos

$$X^2=11,348; \quad G.L=2; \quad p=0,003 < 0,05$$

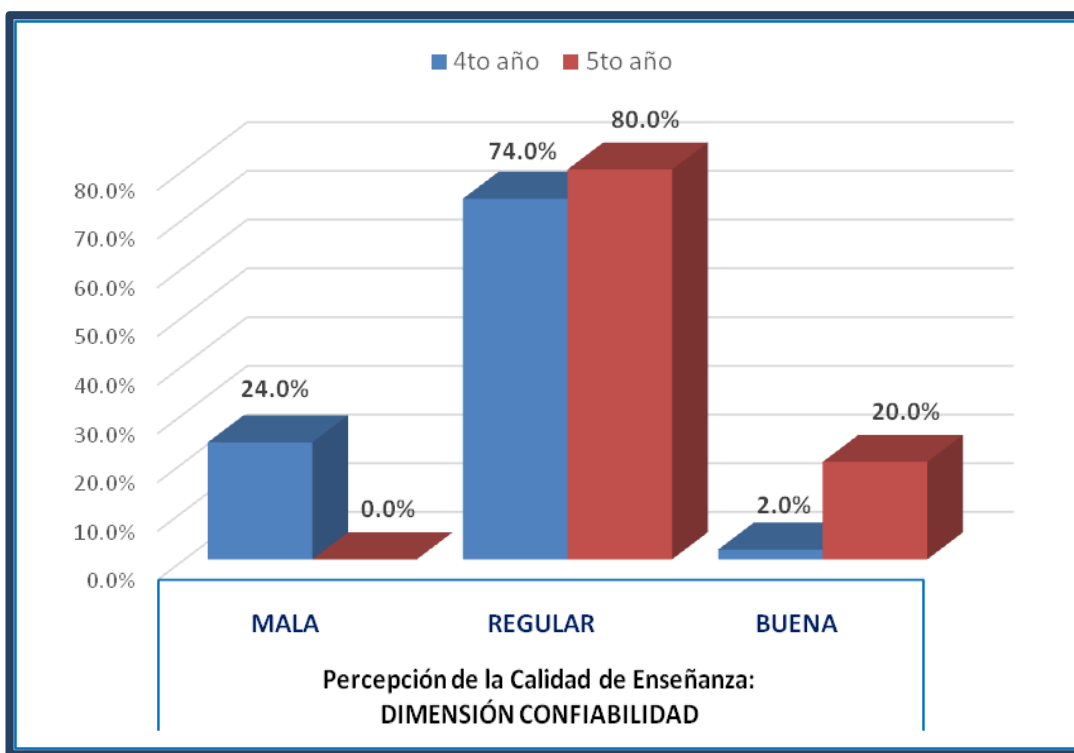
Se observa que el mayor porcentaje (74%) de estudiantes de 4to año de la Escuela de Odontología, tienen una regular percepción en la dimensión Confiabilidad, luego 24% mala percepción y 2% buena percepción.

Entre los estudiantes de 5to año de la Escuela de Odontología, la mayoría (80%) presentó una regular percepción en la dimensión Confiabilidad, y el 20% una buena percepción

Al aplicar la prueba estadística *chi cuadrado*, se evidencia que existe diferencia estadística significativa ($p < 0,05$) entre los niveles de percepción por año de estudio.

GRÁFICO N° 07

PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN DE CALIDAD SEGÚN CONFIABILIDAD DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ODONTOLOGÍA DEL 4TO Y 5TO AÑO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, 2013



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla N° 07

TABLA N° 08

PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN CONFIABILIDAD SEGÚN EL CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO

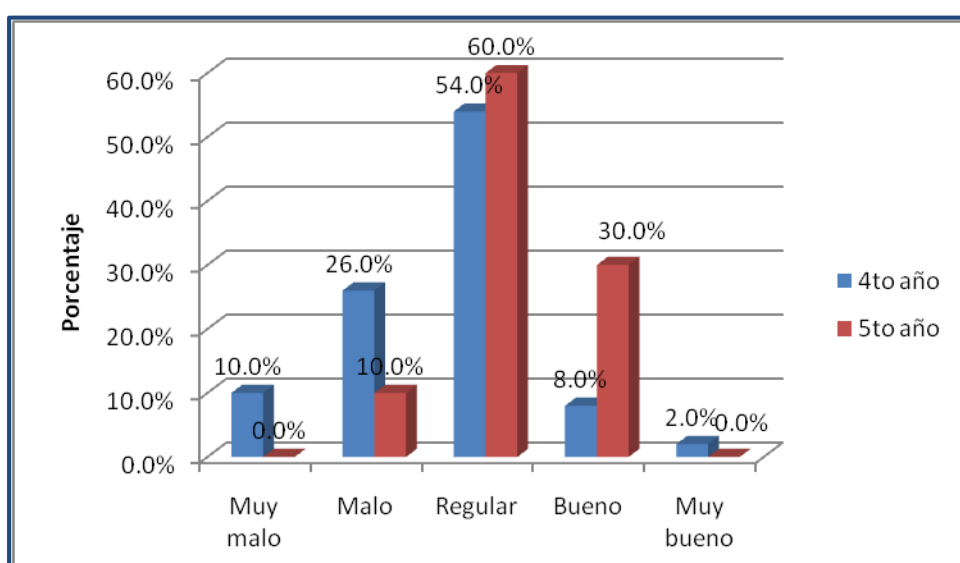
Cuando el docente de la Escuela de Odontología promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple	Año de estudios					
	4to año		5to año		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy malo	5	10,0%	0	0,0%	5	7,1%
Malo	13	26,0%	2	10,0%	15	21,4%
Regular	27	54,0%	12	60,0%	39	55,7%
Bueno	4	8,0%	6	30,0%	10	14,3%
Muy bueno	1	2,0%	0	0,0%	1	1,4%
Total	50	100,0%	20	100,0%	70	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la Matriz de datos

$\chi^2=9,039$ G.L=4; $p=0,060 < 0,05$

GRÁFICO N° 08

PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN CONFIABILIDAD SEGÚN EL CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla N° 08

TABLA N° 09

PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN CONFIABILIDAD SEGÚN EL INTERÉS PARA SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS

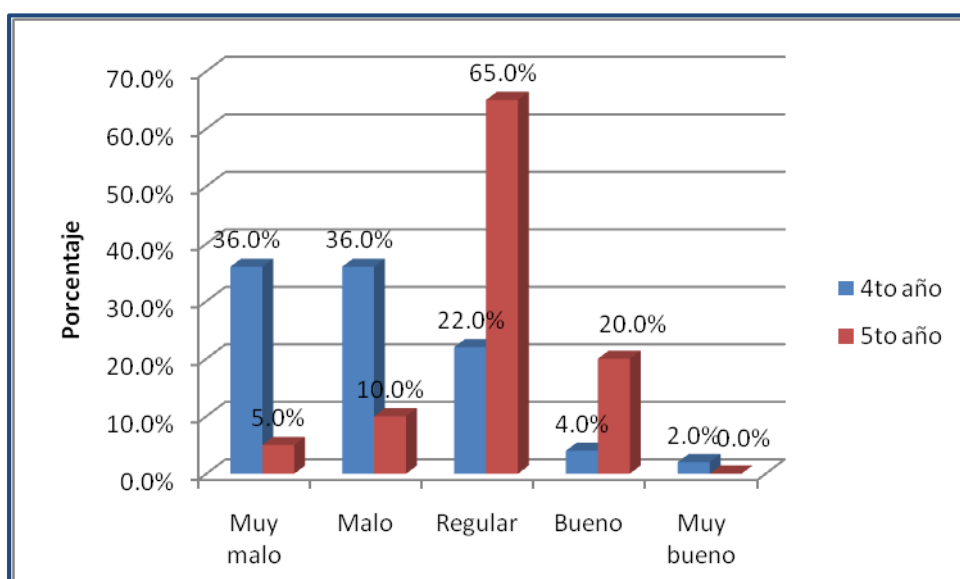
Cuando usted tiene un problema, la Escuela de Odontología muestra un verdadero interés en solucionarlo	Año de estudios					
	4to año		5to año		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy malo	18	36,0%	1	5,0%	19	27,1%
Malo	18	36,0%	2	10,0%	20	28,6%
Regular	11	22,0%	13	65,0%	24	34,3%
Bueno	2	4,0%	4	20,0%	6	8,6%
Muy bueno	1	2,0%	0	0,0%	1	1,4%
Total	50	100,0%	20	100,0%	70	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la Matriz de datos

$$X^2=20,809 \quad G.L=4; \quad p=0,000 < 0,05$$

GRÁFICO N° 09

PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN CONFIABILIDAD SEGÚN EL INTERÉS PARA SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla N° 09

TABLA N° 10

PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN CONFIABILIDAD SEGÚN LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO DE MANERA CORRECTA DESDE LA PRIMERA VEZ

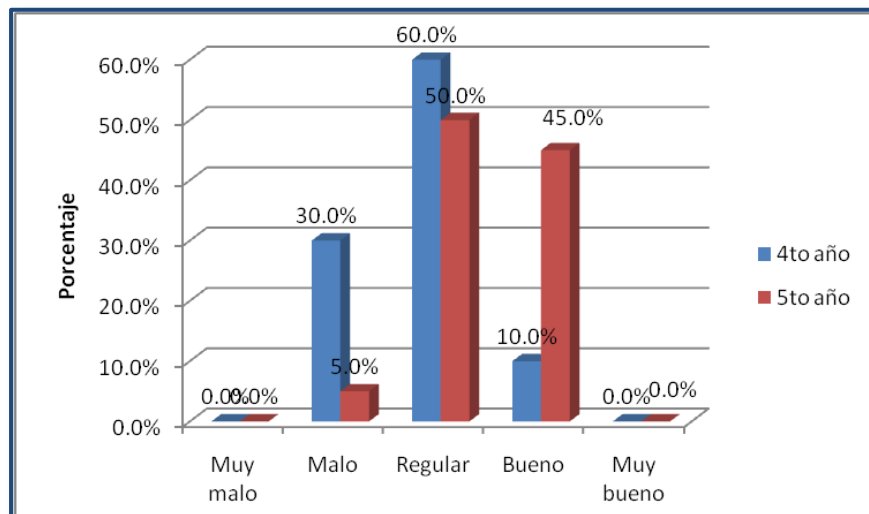
El docente de la Escuela de Odontología desempeña el servicio de manera correcta desde la primera vez	Año de estudios					
	4to año		5to año		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Malo	15	30,0%	1	5,0%	16	22,9%
Regular	30	60,0%	10	50,0%	40	57,1%
Bueno	5	10,0%	9	45,0%	14	20,0%
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	50	100,0%	20	100,0%	70	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la Matriz de datos

$$X^2=12,906 \quad G.L=2; \quad p=0,002 < 0,05$$

GRÁFICO N° 10

PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN CONFIABILIDAD SEGÚN LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO DE MANERA CORRECTA DESDE LA PRIMERA VEZ



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla N° 10

TABLA N° 11

PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN CONFIABILIDAD SEGÚN LA CONCLUSIÓN DEL SERVICIO EN EL TIEMPO PROMETIDO

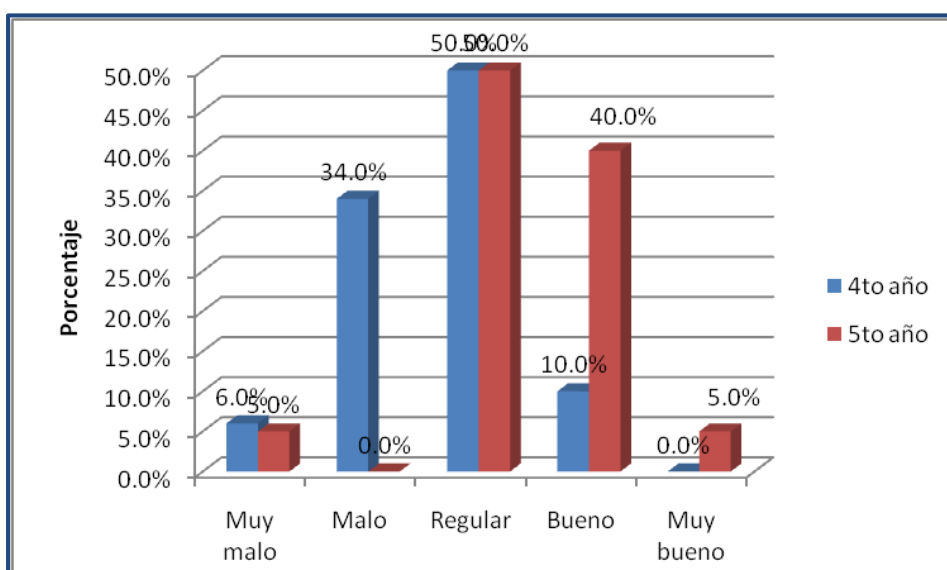
El docente de la Escuela de Odontología concluye el servicio en el tiempo prometido	Año de estudios					
	4to año		5to año		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy malo	3	6,0%	1	5,0%	4	5,7%
Malo	17	34,0%	0	0,0%	17	24,3%
Regular	25	50,0%	10	50,0%	35	50,0%
Bueno	5	10,0%	8	40,0%	13	18,6%
Muy bueno	0	0,0%	1	5,0%	1	1,4%
Total	50	100,0%	20	100,0%	70	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la Matriz de datos

$$X^2=16,248 \quad G.L=4; \quad p=0,003 < 0,05$$

GRÁFICO N° 11

PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN CONFIABILIDAD SEGÚN LA CONCLUSIÓN DEL SERVICIO EN EL TIEMPO PROMETIDO



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla N° 11

TABLA N° 12

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN CONFIABILIDAD SEGÚN EL
MANTENIMIENTO DE REGISTROS SIN ERRORES**

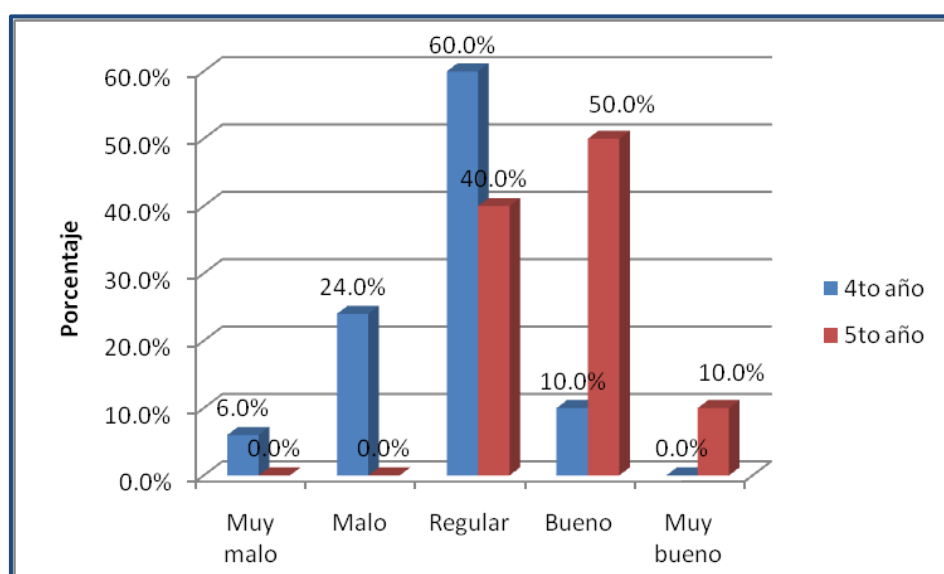
El docente de la Escuela de Odontología mantiene sus registros sin errores	Año de estudios					
	4to año		5to año		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy malo	3	6,0%	0	0,0%	3	4,3%
Malo	12	24,0%	0	0,0%	12	17,1%
Regular	30	60,0%	8	40,0%	38	54,3%
Bueno	5	10,0%	10	50,0%	15	21,4%
Muy bueno	0	0,0%	2	10,0%	2	2,9%
Total	50	100,0%	20	100,0%	70	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la Matriz de datos

$$X^2=22,719 \quad G.L=3; \quad p=0,001 < 0,05$$

GRÁFICO N° 12

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN CONFIABILIDAD SEGÚN EL
MANTENIMIENTO DE REGISTROS SIN ERRORES**



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla N° 12

INTERPRETACIÓN:

Respecto a la dimensión calidad según **Confiabledad**, específicamente en la percepción del cumplimiento del compromiso, se encontró que el mayor porcentaje (54%) de estudiantes de 4to año tienen una regular percepción, y los del 5to año el 60% también tienen una regular percepción.

En cuanto al interés por solucionar los problemas por parte de la Escuela de Odontología, el mayor porcentaje (36%) de los estudiantes del 4to año perciben entre malo y muy malo, mientras que los de 5to año el mayor porcentaje (65%) de estudiantes tienen una percepción regular.

Respecto a la realización del servicio de manera correcta desde la primera vez, el mayor porcentaje (60%) de estudiantes de 4to año tienen una percepción regular, mientras que en los de 5to año, este porcentaje es menor (50%) para el mismo nivel de percepción.

Respecto a la conclusión del servicio en el tiempo prometido se observa que tanto para los estudiantes del 4to y 5to año el mayor porcentaje (50%) tienen una percepción regular.

Respecto al mantenimiento de los registros sin errores, se encontró que el mayor porcentaje (60%) de los estudiantes de 4to año tienen una regular percepción, mientras que los de 5to año el mayor porcentaje (50%) tienen una buena percepción.

En el primer ítem de la dimensión de calidad de confiabilidad no se evidencia diferencia estadística significativa ya que el valor de **p es mayor a 0,05**. Se evidencia que existe diferencia estadística significativa en las percepciones de los estudiantes de 4to y 5to año en los 4 ítems siguientes de la dimensión de calidad Confiabilidad con un valor de **p menor a 0,05**. Es decir, los estudiantes de 4to año en su mayoría percibe de regular a mala y los estudiantes de 5to año en su mayoría perciben de regular a buena en los ítems de la dimensión de calidad según confiabilidad.

TABLA Nº 13

PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN DE CALIDAD SEGÚN CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ODONTOLOGÍA DEL 4TO Y 5TO AÑO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, 2013

Capacidad de Respuesta	Año de estudios					
	4to		5to		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
MALA	14	28,0%	1	5,0%	15	21,4%
REGULAR	36	72,0%	14	70,0%	50	71,4%
BUENA	0	0,0%	5	25,0%	5	7,1%
Total	50	100,0%	20	100,0%	70	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la Matriz de datos

$$\chi^2=16,035 \quad G.L=2; \quad p=0,000 < 0,05$$

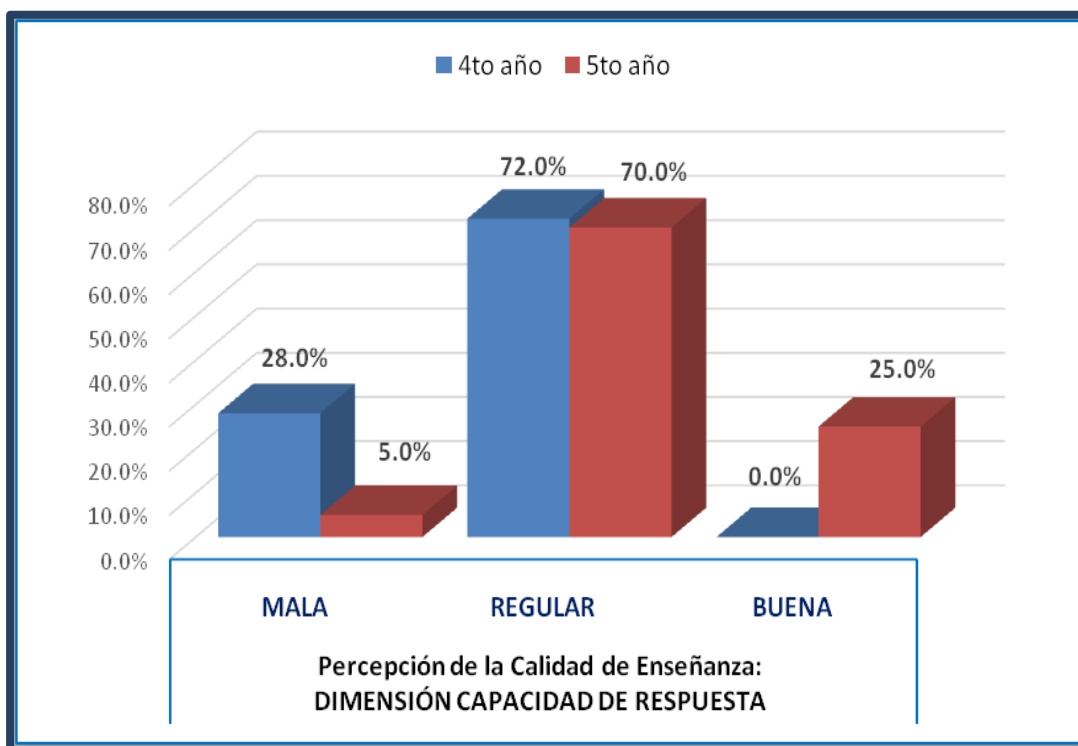
Se aprecia que el mayor porcentaje (72%) de los estudiantes de 4to año de la Escuela de Odontología, tienen una regular percepción en la dimensión Capacidad Respuesta, y el 28% mala percepción.

Entre los estudiantes de 5to año de la Escuela de Odontología, la mayoría (70%) presentó una regular percepción en la dimensión Capacidad Respuesta, luego 25% una buena percepción y el 5% mala percepción.

Al aplicar la prueba estadística *chi cuadrado*, se evidencia que existe diferencia estadística significativa ($p < 0,05$) entre los niveles de percepción por año de estudio.

GRÁFICO Nº 13

PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN DE CALIDAD SEGÚN CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ODONTOLOGÍA DEL 4TO Y 5TO AÑO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, 2013



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla Nº 13

TABLA N° 14

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA
SEGÚN LA COMUNICACIÓN DE LA CULMINACIÓN DEL SERVICIO
OFRECIDO**

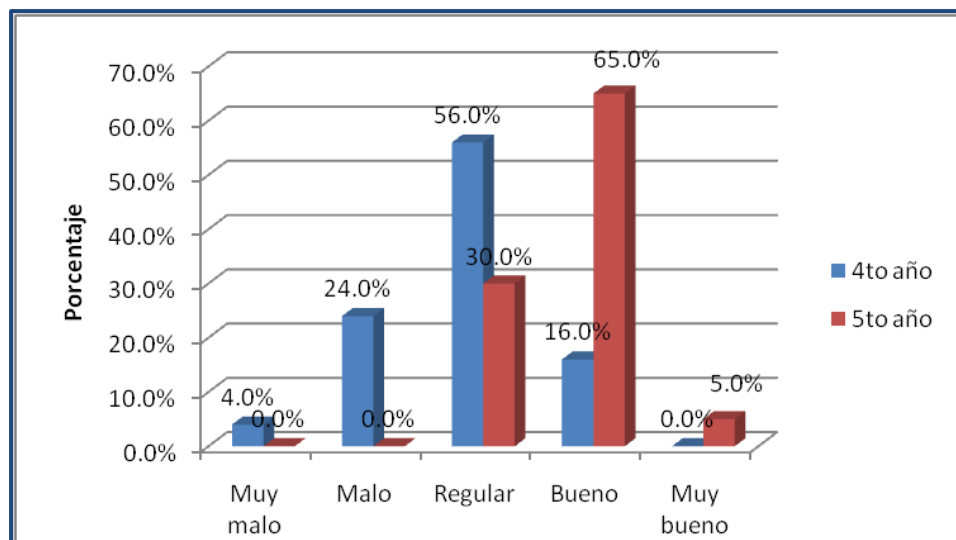
El docente de la Escuela de Odontología le comunica cuando concluirá la realización del servicio ofrecido	Año de estudios					
	4to año		5to año		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy malo	2	4,0%	0	0,0%	2	2,9%
Malo	12	24,0%	0	0,0%	12	17,1%
Regular	28	56,0%	6	30,0%	34	48,6%
Bueno	8	16,0%	13	65,0%	21	30,0%
Muy bueno	0	0,0%	1	5,0%	1	1,4%
Total	50	100,0%	20	100,0%	70	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la Matriz de datos

$$X^2=21,522 \quad G.L=4; \quad p=0,000 < 0,05$$

GRÁFICO N° 14

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA SEGÚN LA
COMUNICACIÓN DE LA CULMINACIÓN DEL SERVICIO OFRECIDO**



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla N° 14

TABLA N° 15

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA
SEGÚN PUNTUALIDAD DEL SERVICIO**

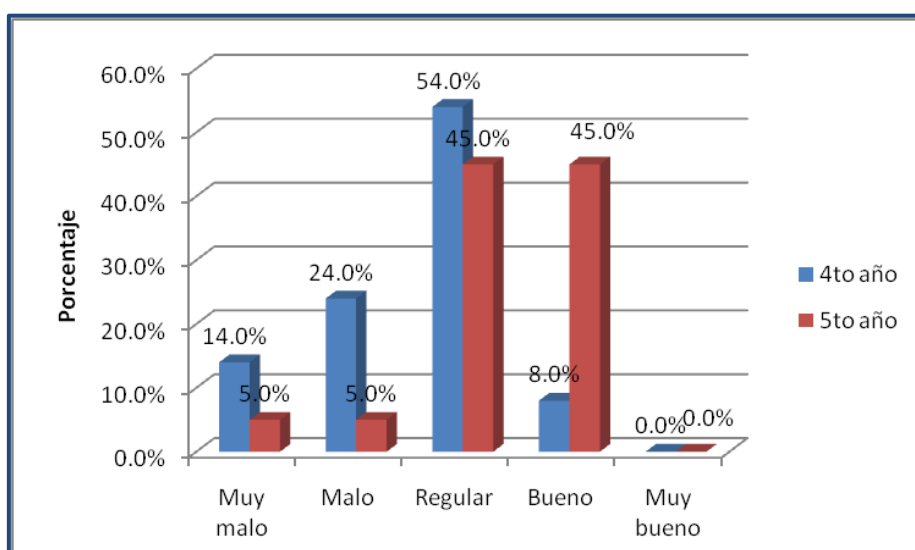
El docente de la Escuela de Odontología ofrece un servicio puntual	Año de estudios					
	4to año		5to año		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy malo	7	14,0%	1	5,0%	8	11,4%
Malo	12	24,0%	1	5,0%	13	18,6%
Regular	27	54,0%	9	45,0%	36	51,4%
Bueno	4	8,0%	9	45,0%	13	18,6%
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	50	100,0%	20	100,0%	70	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la Matriz de datos

$$X^2=14,545 \quad G.L=3; \quad p=0,002 < 0,05$$

GRÁFICO N° 15

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA
SEGÚN PUNTUALIDAD DEL SERVICIO**



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla N° 15

TABLA N° 16

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA
SEGÚN LA DISPONIBILIDAD DE BRINDAR AYUDA**

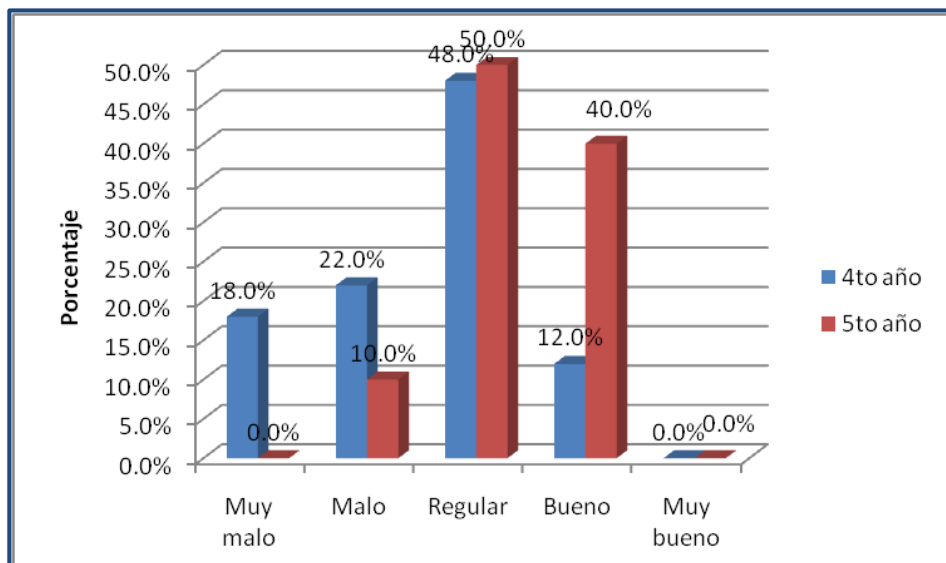
El docente de la Escuela de Odontología siempre está dispuesto a ayudarle	Año de estudios					
	4to año		5to año		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy malo	9	18,0%	0	0,0%	9	12,9%
Malo	11	22,0%	2	10,0%	13	18,6%
Regular	24	48,0%	10	50,0%	34	48,6%
Bueno	6	12,0%	8	40,0%	14	20,0%
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	50	100,0%	20	100,0%	70	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la Matriz de datos

$$X^2=10,319 \quad G.L=3; \quad p=0,016 < 0,05$$

GRÁFICO N° 16

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA
SEGÚN LA DISPONIBILIDAD DE BRINDAR AYUDA**



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla N° 16

TABLA N° 17

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA
SEGÚN LA DISPONIBILIDAD DE ATENCIÓN**

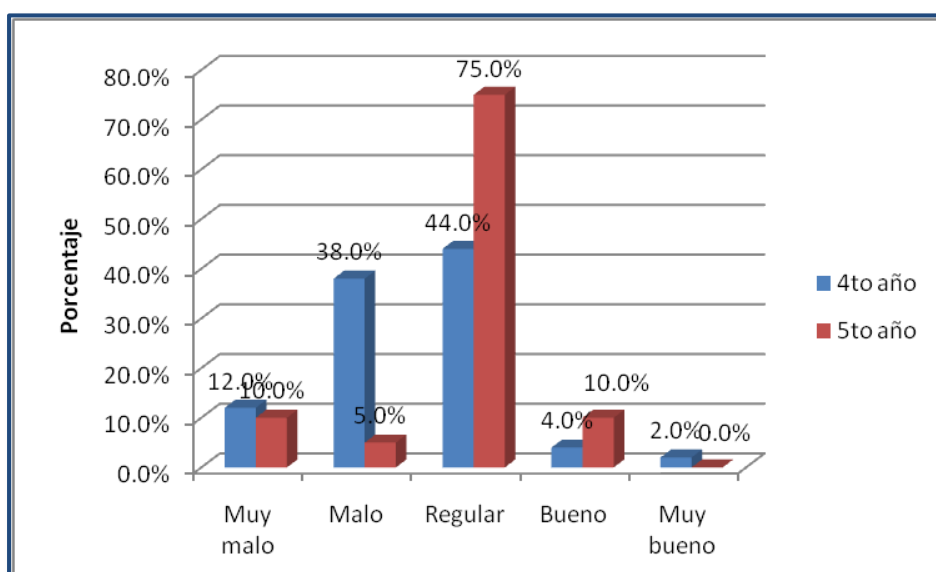
El docente de la Escuela de Odontología nunca está demasiado ocupado para atenderle	Año de estudios					
	4to año		5to año		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy malo	6	12,0%	2	10,0%	8	11,4%
Malo	19	38,0%	1	5,0%	20	28,6%
Regular	22	44,0%	15	75,0%	37	52,9%
Bueno	2	4,0%	2	10,0%	4	5,7%
Muy bueno	1	2,0%	0	0,0%	1	1,4%
Total	50	100,0%	20	100,0%	70	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la Matriz de datos

$$X^2=16,224 \quad G.L=4; \quad p=0,003 < 0,05$$

GRÁFICO N° 17

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA
SEGÚN LA DISPONIBILIDAD DE ATENCIÓN**



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla N° 17

INTERPRETACIÓN:

Respecto a la dimensión de calidad según **Capacidad de Respuesta**, se aprecia respecto a la comunicación de la culminación del servicio ofrecido, que el mayor porcentaje (56%) de estudiantes de 4to año tienen una regular percepción, mientras que en los de 5to año el mayor porcentaje con 65% tuvieron una buena percepción.

Respecto a la puntualidad del servicio, se observa que el mayor porcentaje (54%) de los estudiantes del 4to año tienen una percepción regular, mientras que los estudiantes de 5to año el mayor porcentaje (45%) tienen una regular y buena percepción.

En cuanto a la disponibilidad de brindar ayuda, el mayor porcentaje (48%) de los estudiantes de 4to año tienen una percepción regular, y los estudiantes de 5to año el mayor porcentaje (50%) también tienen una regular percepción.

En cuanto a la disponibilidad de atención, se encontró que los estudiantes de 4to año con mayor frecuencia tenían una percepción regular (44%), mientras que los de 5to año, este porcentaje es mucho mayor (75%) para el mismo nivel de percepción.

Se evidencia que existe diferencia estadística significativa en las percepciones de los estudiantes de 4to y 5to año de la Escuela de Odontología, obteniéndose en los 4 ítems de la dimensión Capacidad de Respuesta un valor de **p menor a 0,05**. Es decir, los estudiantes de 4to

año en su mayoría percibe de regular a mala y los estudiantes de 5to año en su mayoría percibe de regular a buena respecto a los ítems de la dimensión de calidad según Capacidad de Respuesta.

TABLA Nº 18

PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN DE CALIDAD SEGÚN SEGURIDAD DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ODONTOLOGÍA DEL 4TO Y 5TO AÑO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, 2013

Seguridad	Año de estudios					
	4to		5to		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
MALA	9	18,0%	0	0,0%	9	12,9%
REGULAR	39	78,0%	11	55,0%	50	71,4%
BUENA	2	4,0%	9	45,0%	11	15,7%
Total	50	100,0%	20	100,0%	70	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la Matriz de datos

$$\chi^2=19,940 \quad G.L=2; \quad p=0,000 < 0,05$$

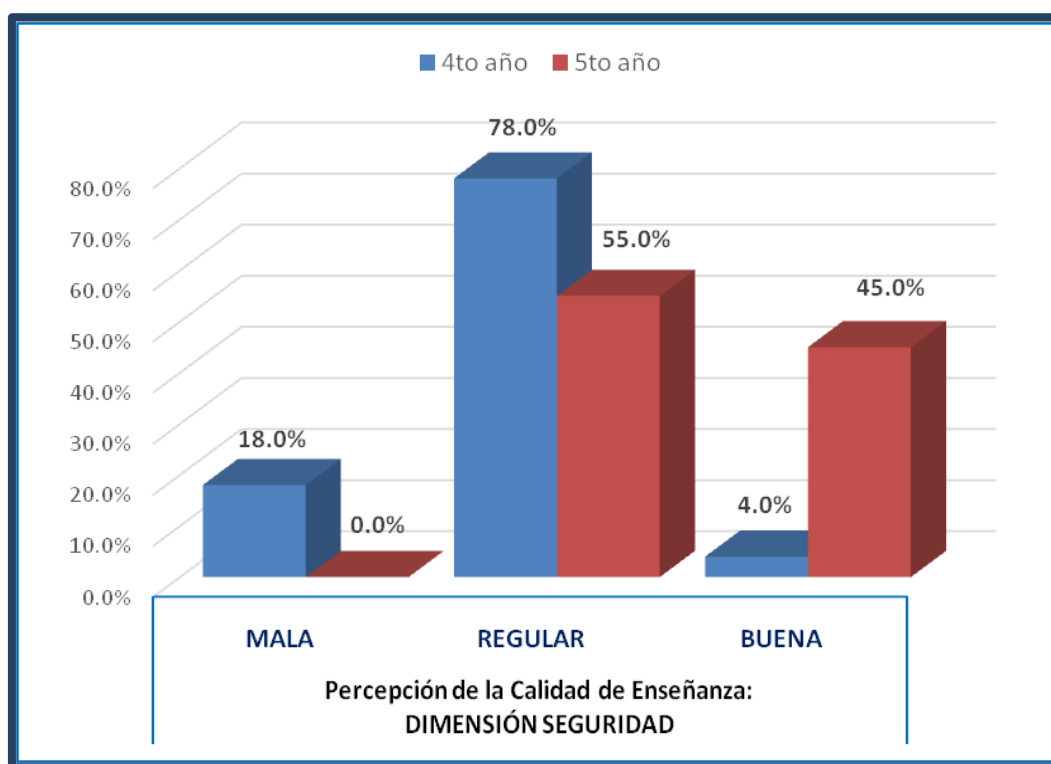
Se aprecia que el mayor porcentaje (78%) de los estudiantes de 4to año de la Escuela de Odontología, tienen una regular percepción en la dimensión Seguridad, luego 18% mala percepción y 4% buena percepción.

Entre los estudiantes de 5to año de la Escuela de Odontología, la mayoría (55%) presentó una regular percepción en la dimensión Seguridad, y el 45% una buena percepción.

Al aplicar la prueba estadística *chi cuadrado*, se evidencia que existe diferencia estadística significativa ($p < 0,05$) entre los niveles de percepción por año de estudio.

GRÁFICO Nº 18

PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN DE CALIDAD SEGÚN SEGURIDAD DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ODONTOLOGÍA DEL 4TO Y 5TO AÑO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, 2013



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla Nº 18

TABLA N° 19

PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD SEGÚN INSPIRACIÓN DE CONFIANZA

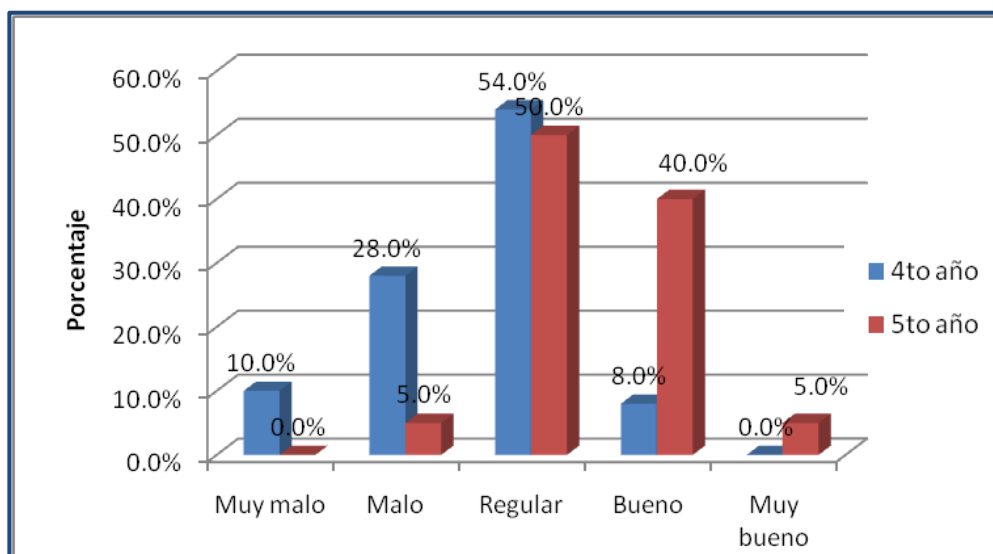
El comportamiento del docente de la Escuela de Odontología le inspira confianza	Año de estudios					
	4to año		5to año		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy malo	5	10,0%	0	0,0%	5	7,1%
Malo	14	28,0%	1	5,0%	15	21,4%
Regular	27	54,0%	10	50,0%	37	52,9%
Bueno	4	8,0%	8	40,0%	12	17,1%
Muy bueno	0	0,0%	1	5,0%	1	1,4%
Total	50	100,0%	20	100,0%	70	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la Matriz de datos

$$X^2=16,603 \quad G.L=4; \quad p=0,002 < 0,05$$

GRÁFICO N° 19

PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD SEGÚN INSPIRACIÓN DE CONFIANZA



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla N° 19

TABLA N° 20

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD SEGÚN LA
SEGURIDAD DE TRÁMITES REALIZADOS**

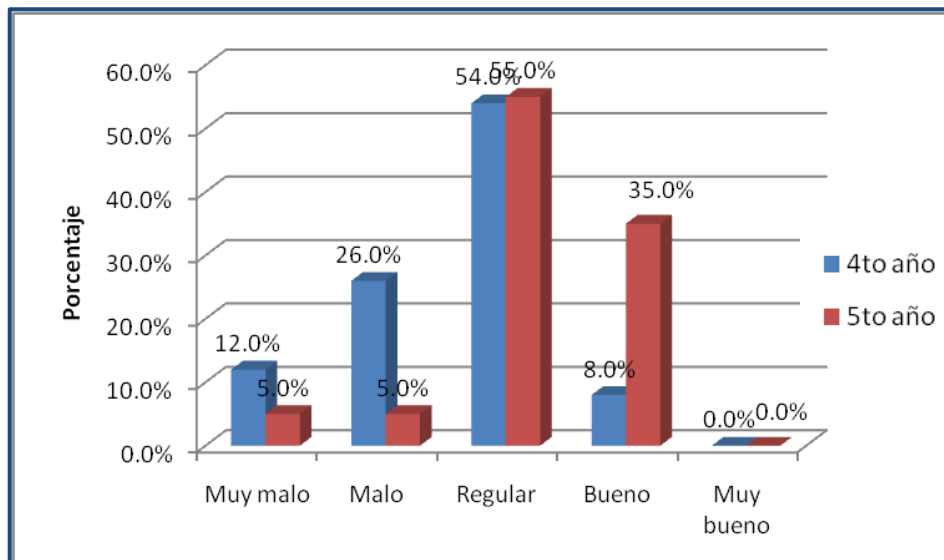
Usted se siente seguro con sus trámites realizados en la Escuela de Odontología	Año de estudios					
	4to año		5to año		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy malo	6	12,0%	1	5,0%	7	10,0%
Malo	13	26,0%	1	5,0%	14	20,0%
Regular	27	54,0%	11	55,0%	38	54,3%
Bueno	4	8,0%	7	35,0%	11	15,7%
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	50	100,0%	20	100,0%	70	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la Matriz de datos

$$X^2=10,480 \quad G.L=3; \quad p=0,015 < 0,05$$

GRÁFICO N° 20

**PPERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD SEGÚN LA
SEGURIDAD DE TRÁMITES REALIZADOS**



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla N° 20

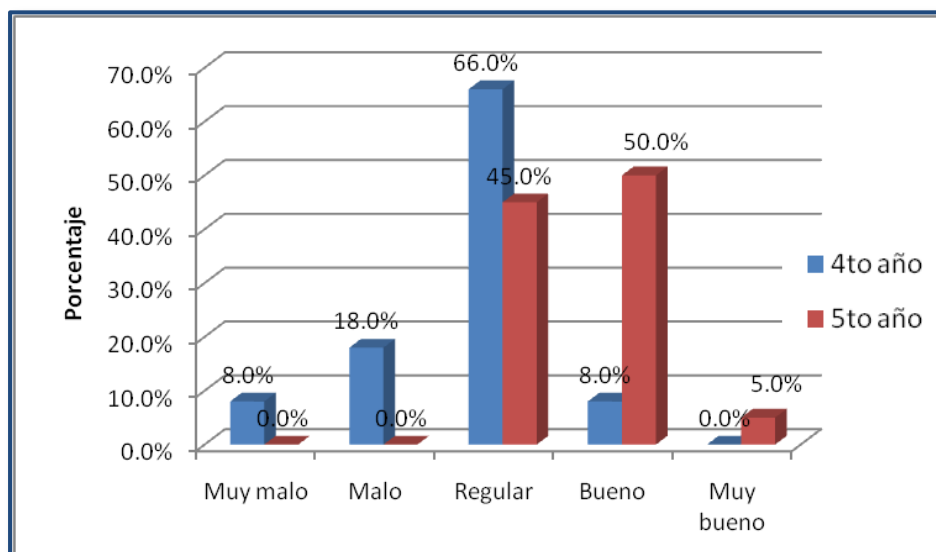
TABLA N° 21
PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD SEGÚN
EL TRATO AMABLE

El docente de la Escuela de Odontología es amable con usted	Año de estudios					
	4to año		5to año		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy malo	4	8,0%	0	0,0%	4	5,7%
Malo	9	18,0%	0	0,0%	9	12,9%
Regular	33	66,0%	9	45,0%	42	60,0%
Bueno	4	8,0%	10	50,0%	14	20,0%
Muy bueno	0	0,0%	1	5,0%	1	1,4%
Total	50	100,0%	20	100,0%	70	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la Matriz de datos

$$X^2=21,350 \quad G.L=4; \quad p=0,000 < 0,05$$

GRÁFICO N° 21
PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD SEGÚN
EL TRATO AMABLE



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla N° 21

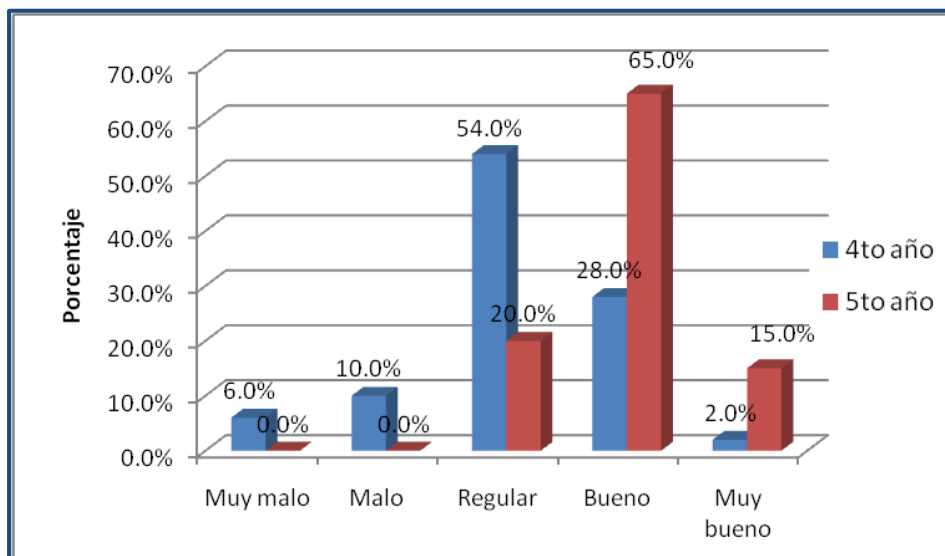
TABLA N° 22
PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD SEGÚN
EL NIVEL DE CONOCIMIENTO

El docente de la Escuela de Odontología tiene el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas	Año de estudios					
	4to año		5to año		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy malo	3	6,0%	0	0,0%	3	4,3%
Malo	5	10,0%	0	0,0%	5	7,1%
Regular	27	54,0%	4	20,0%	31	44,3%
Bueno	14	28,0%	13	65,0%	27	38,6%
Muy bueno	1	2,0%	3	15,0%	4	5,7%
Total	50	100,0%	20	100,0%	70	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la Matriz de datos

$$X^2=16,224 \quad G.L=4; \quad p=0,003 < 0,05$$

GRÁFICO N° 22
PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD SEGÚN
EL NIVEL DE CONOCIMIENTO



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla N° 22

INTERPRETACIÓN:

Respecto a la dimensión de calidad según **Seguridad**, se aprecia respecto a la inspiración de confianza, que el mayor porcentaje (54%) de estudiantes de 4to año tienen una regular percepción, y los de 5to año el 50% también tienen una regular percepción.

Respecto a la seguridad de trámites realizados, se observa que el mayor porcentaje (54%) de los estudiantes del 4to año tienen una percepción regular, mientras que los de 5to año, este porcentaje es mayor (55%) para el mismo nivel de percepción.

En cuanto al trato amable, el mayor porcentaje (66%) de los estudiantes de 4to año tienen una percepción regular, y los estudiantes de 5to año el mayor porcentaje (50%) tienen una buena percepción. En cuanto al nivel de conocimiento, se encontró que los estudiantes de 4to año con mayor frecuencia tienen una percepción regular (54%), mientras los estudiantes de 5to año en mayor porcentaje (65%) tienen una buena percepción.

Se evidencia que existe diferencia estadística significativa en las percepciones de los estudiantes de 4to y 5to año de la Escuela de Odontología, obteniéndose en los 4 ítems de la dimensión de calidad de Seguridad un valor de ***p* menor a 0,05**. Es decir, los estudiantes de 4to año en su mayoría percibe de regular a mala y los estudiantes de 5to año en su mayoría percibe de regular a buena respecto a los ítems de la dimensión de calidad según Seguridad.

TABLA N° 23

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN DE CALIDAD SEGÚN EMPATÍA DE
LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ODONTOLOGÍA DEL 4TO Y
5TO AÑO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE
GROHMANN, 2013**

Empatía	Año de estudios					
	4to		5to		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
MALA	23	46,0%	2	10,0%	25	35,7%
REGULAR	27	54,0%	16	80,0%	43	61,4%
BUENA	0	0,0%	2	10,0%	2	2,9%
Total	50	100,0%	20	100,0%	70	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la Matriz de datos

$$X^2=11,756 \quad G.L=2; \quad p=0,003 < 0,05$$

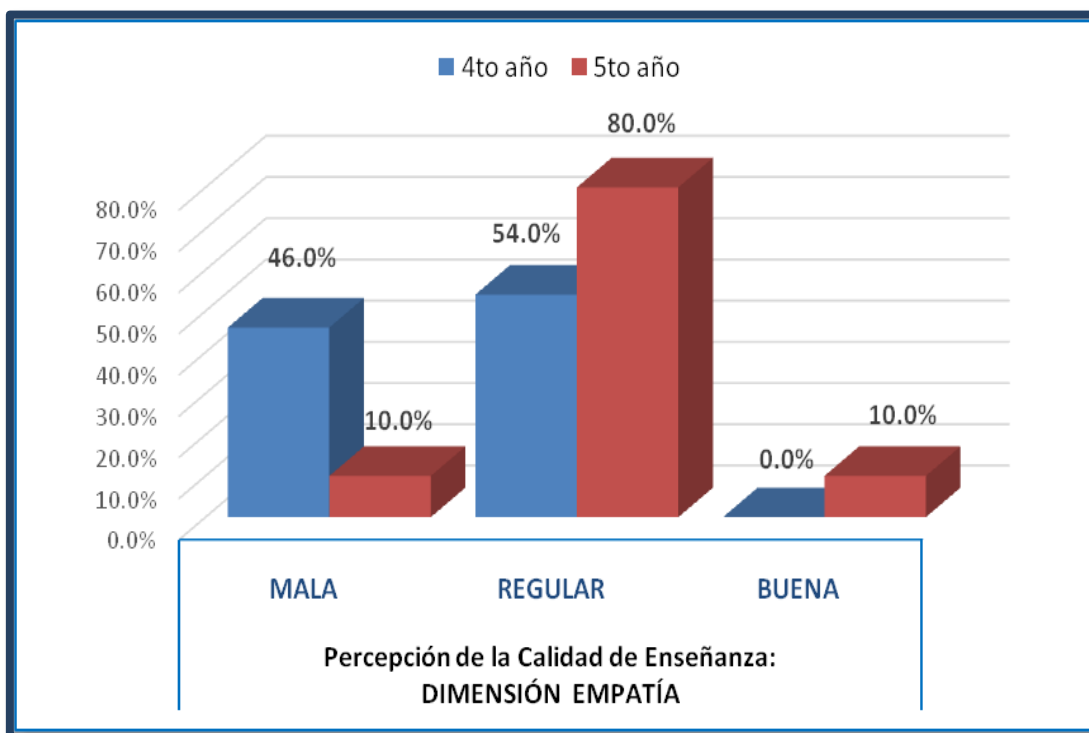
Se aprecia que el mayor porcentaje (54%) de los estudiantes de 4to año de la Escuela de Odontología, tienen una regular percepción en la dimensión Empatía, y el 46% mala percepción.

Entre los estudiantes de 5to año de la Escuela de Odontología, la mayoría (80%) presentó una regular percepción en la dimensión Empatía, luego 10% con buena percepción y 10% mala percepción.

Al aplicar la prueba estadística *chi cuadrado*, se evidencia que existe diferencia estadística significativa ($p < 0,05$) entre los niveles de percepción por año de estudio.

GRÁFICO N° 23

PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN DE CALIDAD SEGÚN EMPATÍA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ODONTOLOGÍA DEL 4TO Y 5TO AÑO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, 2013



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla N° 23

TABLA N° 24

PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA SEGÚN ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA

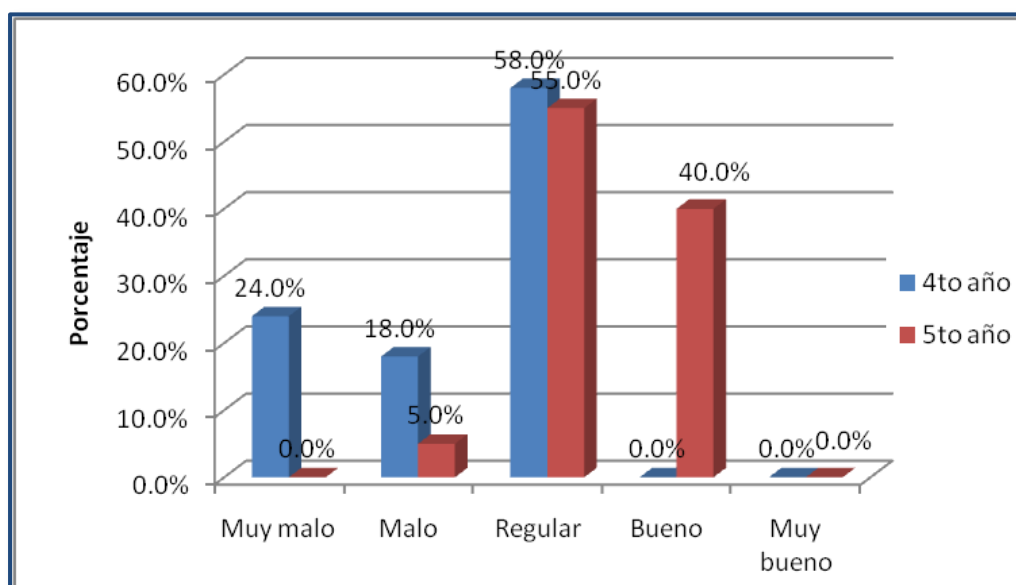
El docente de la Escuela de Odontología le da una atención individualizada	Año de estudios					
	4to año		5to año		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy malo	12	24,0%	0	0,0%	12	17,1%
Malo	9	18,0%	1	5,0%	10	14,3%
Regular	29	58,0%	11	55,0%	40	57,1%
Bueno	0	0,0%	8	40,0%	8	11,4%
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	50	100,0%	20	100,0%	70	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la Matriz de datos

$$X^2=26,513 \quad G.L=3; \quad p=0,000 < 0,05$$

GRÁFICO N° 24

PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA SRGÚN ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla N° 24

TABLA N° 25

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA SEGÚN HORARIOS
CONVENIENTES DE TRABAJO**

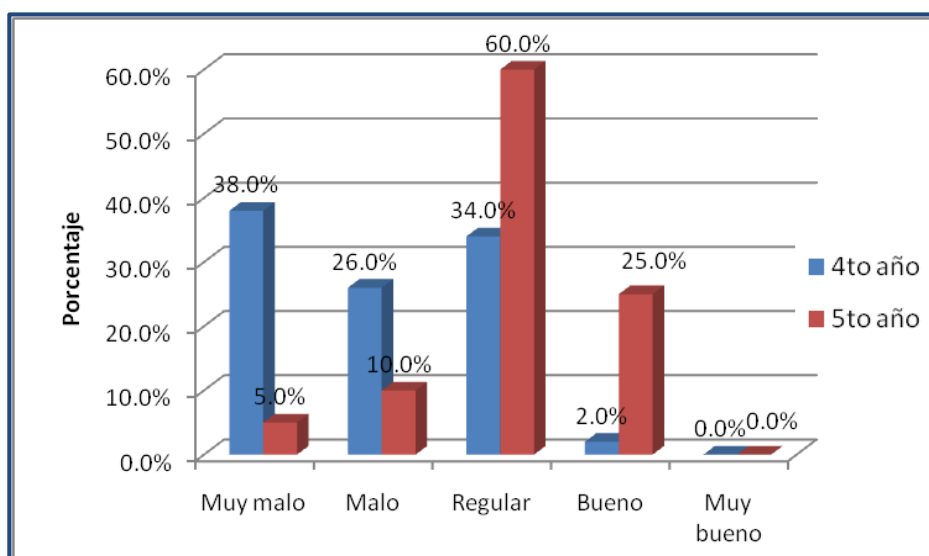
La Escuela de Odontología tiene horarios de trabajo convenientes para todos los estudiantes	Año de estudios					
	4to año		5to año		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy malo	19	38,0%	1	5,0%	20	28,6%
Malo	13	26,0%	2	10,0%	15	21,4%
Regular	17	34,0%	12	60,0%	29	41,4%
Bueno	1	2,0%	5	25,0%	6	8,6%
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	50	100,0%	20	100,0%	70	100,0%

Fuente: Fatos obtenidos de la Matriz de datos

$$X^2=18,299 \quad G.L=3; \quad p=0,000 < 0,05$$

GRÁFICO N° 25

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA SEGÚN HORARIOS
CONVENIENTES DE TRABAJO**



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla N° 25

TABLA N° 26

PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA SEGÚN ATENCIÓN PERSONALIZADA

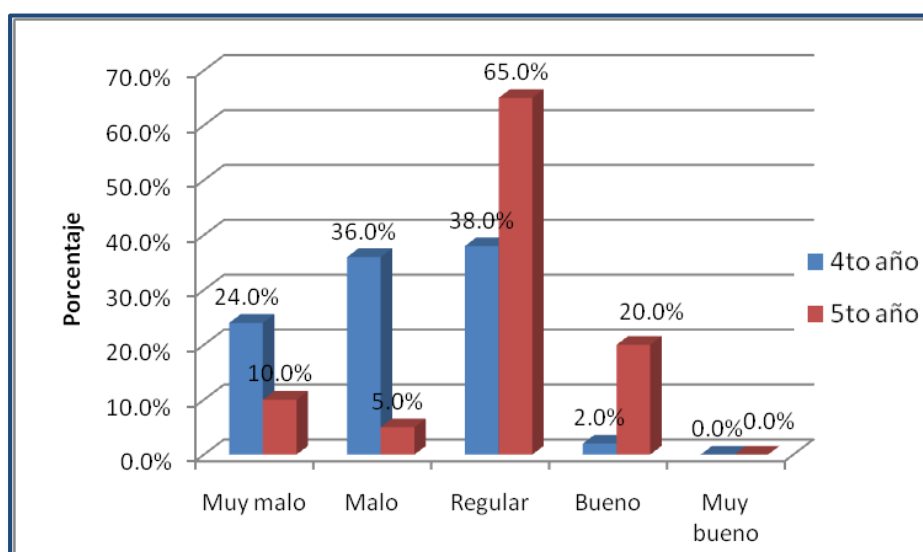
La Escuela de Odontología tiene personal que le ofrece una atención personalizada	Año de estudios					
	4to año		5to año		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy malo	12	24,0%	2	10,0%	14	20,0%
Malo	18	36,0%	1	5,0%	19	27,1%
Regular	19	38,0%	13	65,0%	32	45,7%
Bueno	1	2,0%	4	20,0%	5	7,1%
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	50	100,0%	20	100,0%	70	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la Matriz de datos

$$X^2 = 15,216 \quad G.L=3; \quad p=0,002 < 0,05$$

GRÁFICO N° 26

PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA SEGÚN ATENCIÓN PERSONALIZADA



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla N° 26

TABLA N° 27

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA SEGÚN
PREOCUPACIÓN POR LOS INTERESES DEL ESTUDIANTE**

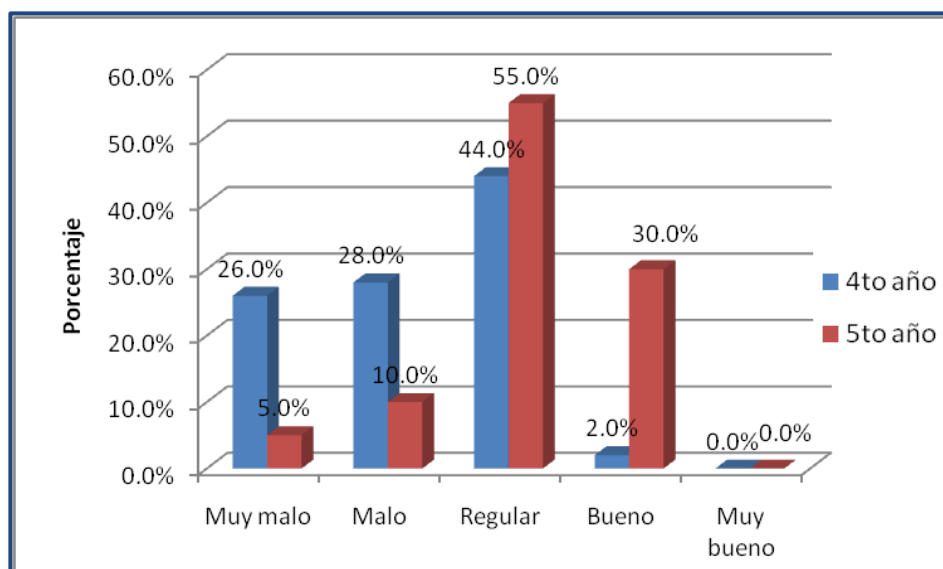
El docente de la Escuela de Odontología se preocupa por los mejores intereses de los estudiantes	Año de estudios					
	4to año		5to año		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy malo	13	26,0%	1	5,0%	14	20,0%
Malo	14	28,0%	2	10,0%	16	22,9%
Regular	22	44,0%	11	55,0%	33	47,1%
Bueno	1	2,0%	6	30,0%	7	10,0%
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	50	100,0%	20	100,0%	70	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la Matriz de datos

$$X^2=16,742 \quad G.L=3; \quad p=0,001 < 0,05$$

GRÁFICO N° 27

**PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA SEGÚN
PREOCUPACIÓN POR LOS INTERESES DEL ESTUDIANTE**



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla N° 27

TABLA N° 28

PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA SEGÚN COBERTURA DE NECESIDADES ESPECÍFICAS

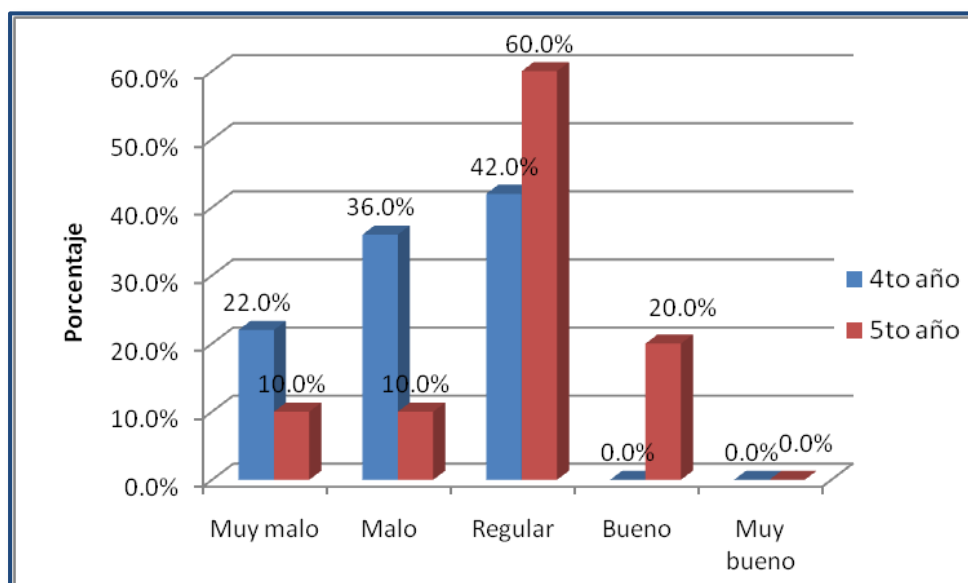
El docente de la Escuela de Odontología comprende las necesidades específicas de sus estudiantes	Año de estudios					
	4to año		5to año		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy malo	11	22,0%	2	10,0%	13	18,6%
Malo	18	36,0%	2	10,0%	20	28,6%
Regular	21	42,0%	12	60,0%	33	47,1%
Bueno	0	0,0%	4	20,0%	4	5,7%
Muy bueno	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	50	100,0%	20	100,0%	70	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la Matriz de datos

$$X^2=15,470 \quad G.L=3; \quad p=0,002 < 0,05$$

GRÁFICO N° 28

PERCEPCIÓN DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA SEGÚN COBERTURA DE NECESIDADES ESPECÍFICAS



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla N° 28

INTERPRETACIÓN:

Respecto a la dimensión de calidad según **Empatía**, se aprecia respecto a la atención individualizada, que el mayor porcentaje (58%) de estudiantes de 4to año tienen una regular percepción, mientras que en los de 5to año el mayor porcentaje con 55% también obtuvo una regular percepción.

Respecto a los horarios convenientes, se observa que el mayor porcentaje (38%) de los estudiantes del 4to año tienen muy mala percepción, mientras que los estudiantes de 5to año el mayor porcentaje (60%) tienen una regular percepción.

En cuanto a la atención personalizada, el mayor porcentaje (38%) de los estudiantes de 4to año tienen una percepción regular, mientras que los de 5to año, este porcentaje es mucho mayor (65%) para el mismo nivel de percepción.

En cuanto a la preocupación de los intereses del estudiante, se encontró que los estudiantes de 4to año con mayor frecuencia tenían una percepción regular (44%), mientras que los de 5to año, este porcentaje es mayor (55%) para el mismo nivel de percepción.

Respecto a la cobertura de necesidades específicas, se observa el que mayor porcentaje (42%) de los estudiantes del 4to año tienen una regular percepción, y los estudiantes del 5to año con el mayor porcentaje (60%) también presentaron una regular percepción.

Se evidencia que existe diferencia estadística significativa en las percepciones de los estudiantes de 4to y 5to año de la Escuela de Odontología, obteniéndose en los 5 ítems de la dimensión Empatía un valor de ***p* menor a 0,05**. Es decir, los estudiantes de 4to año en su mayoría percibe de regular a mala y los estudiantes de 5to año en su mayoría percibe de regular a buena respecto a los ítems de la dimensión de calidad según Empatía.

TABLA N° 29

DETERMINACIÓN DE LA DIFERENCIA EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ENSEÑANZA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ODONTOLOGÍA DEL 4TO Y 5TO AÑO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, 2013

Percepción de la Calidad de Enseñanza	Año de estudios					
	4to		5to		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
MALA	13	26,0%	1	5,0%	14	20,0%
REGULAR	37	74,0%	17	85,0%	54	77,1%
BUENA	0	0,0%	2	10,0%	2	2,9%
Total	50	100,0%	20	100,0%	70	100,0%

Fuente: Datos obtenidos de la Matriz de datos

$$\chi^2=8,374 \quad G.L=2; \quad p=0,015 < 0,05$$

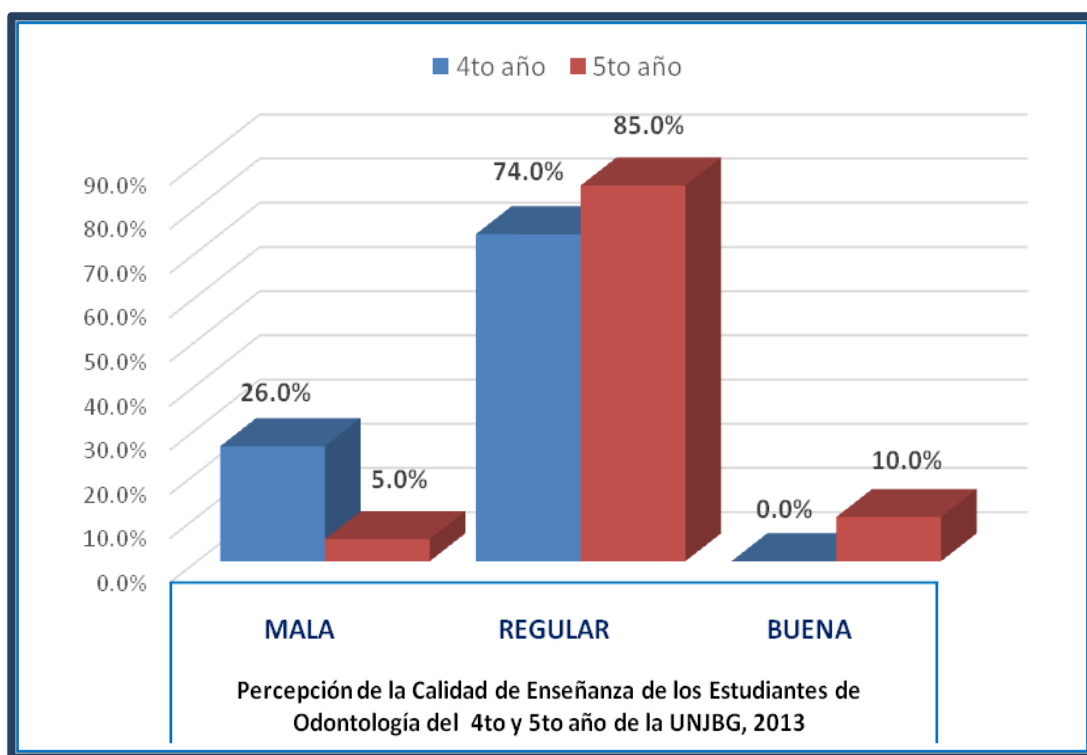
El mayor porcentaje (74%) de los estudiantes de 4to año perciben la calidad de enseñanza como regular y el 26% percibe la calidad de enseñanza como mala.

Entre los estudiantes de 5to año, la mayoría (85%) perciben la calidad de enseñanza como regular, seguido por un 10% que percibe una buena calidad de enseñanza y el 5% percibe una mala calidad de enseñanza.

Al aplicar la prueba estadística *chi cuadrado*, se evidencia que existe diferencia estadística significativa ($p < 0,05$) entre los niveles de percepción por año de estudio.

GRÁFICO Nº 29

DETERMINACIÓN DE LA DIFERENCIA EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ENSEÑANZA DE LOS ESTUDIANTES DEL 4TO Y 5TO AÑO DE LA ESCUELA DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, 2013



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla Nº 29

4.2 DISCUSIÓN

En el análisis de fiabilidad, La probabilidad de la escala SERVQUAL se determinó usando el coeficiente de Alfa de Cronbach. El valor alcanzado para este análisis fue 0,935, lo cual indica consistencia interna de las respuestas y como es un valor cercano a 1 expresa alta consistencia interna (Lévy y Varela, 2003; Pardo y Ruiz, 2002)¹⁷. La escala usada mide la característica de percepción de calidad del servicio de enseñanza, lo que se interpreta como garantía de una alta probabilidad del instrumento, tomando en cuenta investigaciones previas que consideran valores mayores a 0,80 como buenos niveles de confiabilidad (López y Serrano, 2001; Montaña et al., 2002; Díaz, 2003)¹⁷. Además, la escala SERVQUAL adaptada al servicio educacional se considera únicamente las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo entonces a la mitad las preguntas planteadas, haciendo ágil y entendible la asignación de las respuestas en cada uno de los atributos. También obtuvo resultados similares Duque Oliva EJ. et al.⁷, en la Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama (2012), obteniendo alto nivel de confiabilidad por alfa de Cronbach de 0,910.

Es así entonces que los hallazgos obtenidos en esta investigación son relevantes y teniendo en cuenta el objetivo general, que fue Evaluar la

percepción de la calidad de enseñanza en los estudiantes de la Escuela de Odontología del 4to y 5to año de la Universidad Nacional Jorge Basadre durante el año académico 2013, se tiene:

En la **Tabla Nº 1**, se observó que el mayor porcentaje (77,1%) del total de estudiantes del 4to y 5to año de la Escuela de Odontología perciben la calidad de enseñanza REGULAR seguida por el 20% de estudiantes que percibe una MALA calidad de enseñanza y el menor porcentaje con el 2,9% de los estudiantes que perciben una BUENA calidad de enseñanza.

El resultado obtenido con una predominancia de regular a mala se puede explicar debido a que en la mayoría de las dimensiones de la calidad de enseñanza (elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía) la percepción de la mayoría de estudiantes es de regular a mala, excepto en la dimensión seguridad donde los estudiantes tienen una percepción de regular a buena.

El resultado es similar con un estudio desarrollado por Tantas Oblitas GZ.⁴, sobre la Evaluación de la calidad de enseñanza desde la perspectiva de satisfacción de los estudiantes de medicina de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Universidad Privada Ricardo Palma (2008). Señalaron como principal conclusión, que la calidad de enseñanza percibida por los estudiantes de medicina; según sus dimensiones y satisfacción global, en la UNFV es diferente

y se percibe mayor insatisfacción que los estudiantes de medicina de la URP, ya que el mayor porcentaje de estudiantes de la UNFV manifiestan estar en desacuerdo respecto a su percepción de la calidad de enseñanza y satisfacción global; situación similar observada en los estudiantes de la Escuela de Odontología de la UNJBG.

El resultado es similar con un estudio análogo desarrollado por Munarriz O'phelan S.¹⁰, sobre Incidencia de la calidad del sistema de formación profesional en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNJBG - 2011, quien concluyó que el nivel de la calidad del sistema de formación profesional que se brinda en la Facultad de Ciencias Administrativas de dicha universidad, es bajo; puesto que el nivel de enseñanza, el tipo de evaluaciones, el nivel del equipo docente, el nivel de organización de las escuelas profesionales, y el nivel de Infraestructura no satisfacen las expectativas académico profesionales de los estudiantes.

La investigación desarrollada por Velásquez Ramírez D.⁸, difiere de los resultados obtenidos en nuestra investigación, ya que en general los estudiantes se encuentran satisfechos con los servicios de enseñanza prestados por la Universidad del Valle. Sin embargo se encontraron altos niveles de insatisfacción en algunos servicios, estos

se clasificaron para definir en qué dimensiones se está fallando y detectar en que subprocesos se encuentran los niveles de insatisfacción.

En cuanto a la dimensión de calidad según **Elementos Tangibles** (Tabla N° 2), coherente con el primer objetivo específico, se encontró que el mayor porcentaje con el 57,1% de los estudiantes del 4to y 5to año de Odontología tienen una REGULAR percepción, seguida del 37,1% de con MALA percepción y el 5,7% de los estudiantes del 4to y 5to año de Odontología con una BUENA percepción; existiendo diferencia estadística significativa ($p < 0,05$) entre los niveles de percepción por año de estudio.

Este resultado es similar al estudio de Tantas Oblitas GZ.⁴, donde el mayor porcentaje de los estudiantes de la facultad de medicina de la UNFV se muestran en desacuerdo respecto a la percepción de la dimensión de elementos tangibles. Al igual que el estudio desarrollado por Munarriz O'phelan S.¹⁰, donde el nivel de infraestructura percibida por los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNJBG, no satisfacen las expectativas académico profesionales de los estudiantes, lo cual es equivalente a la percepción de elementos tangibles en este estudio, que fue de regular a mala.

Resultado similar al estudio desarrollado por Velásquez Ramírez D.⁸, donde los estudiantes de la Universidad del Valle perciben

insatisfacción respecto a la dimensión de calidad de los elementos tangibles.

Esto se explicaría principalmente porque los estudiantes del 4to y 5to año de la Escuela de Odontología en su gran mayoría tienen una percepción de regular a mala cuando valoran la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Referente a la dimensión de calidad según **Confiabilidad** (Tabla N° 3), coherente con el segundo objetivo específico; se obtiene que el mayor porcentaje con el 75,7% de los estudiantes del 4to y 5to año de Odontología tienen una REGULAR percepción, seguida del 17,1% con MALA percepción y el 7,1% de los estudiantes del 4to y 5to año de Odontología con una BUENA percepción; existiendo diferencia estadística significativa ($p < 0,05$) entre los niveles de percepción por año de estudio.

Este resultado es similar al estudio de Tantas Oblitas GZ.⁴, donde el mayor número de estudiantes de la facultad de medicina de la UNFV se muestran en desacuerdo respecto a la percepción de la dimensión de confiabilidad.

Resultado similar al estudio desarrollado por Velásquez Ramírez D.⁸, donde los estudiantes de la Universidad del Valle perciben insatisfacción respecto a la dimensión de confiabilidad.

Esto se explicaría principalmente porque los estudiantes del 4to y 5to

año de la Escuela de Odontología en su mayoría tienen una percepción de regular a mala cuando valoran la habilidad para desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.

Con relación a la dimensión de calidad según **Capacidad de Respuesta** (Tabla N° 4), coherente al tercer objetivo específico; se observa que el mayor porcentaje con el 71,4% de los estudiantes del 4to y 5to año de Odontología tienen una REGULAR percepción, seguida del 21,4% con MALA percepción y el 7,1% de los estudiantes del 4to y 5to año de Odontología con una BUENA percepción; evidenciándose diferencia estadística significativa ($p < 0,05$) entre los niveles de percepción por año de estudio.

Este resultado es similar al estudio de Tantas Oblitas GZ.⁴, donde el mayor número de estudiantes de la facultad de medicina de la UNFV se mostraron en desacuerdo respecto a la percepción de la dimensión capacidad de respuesta.

Resultado similar al estudio desarrollado por Velásquez Ramírez D.⁸ donde los estudiantes de la Universidad del Valle perciben insatisfacción respecto a la dimensión capacidad de respuesta.

Esto se explicaría principalmente porque los estudiantes del 4to y 5to año de la Escuela de Odontología en su mayoría tienen una percepción de regular a mala cuando valoran la disposición y voluntad

de los docentes de la Escuela de Odontología para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio de enseñanza.

De lo anterior se puede decir que es una gran debilidad tener poca aceptación por parte de los estudiantes en cuanto a la disponibilidad y disposición para ayudar y particularmente de un servicio puntual del docente, que han sido informadas en la literatura odontológica como influyentes para una enseñanza eficaz en el escenario clínico (Henzi *et al.*, 2005; Victoroff & Hogan, 2006)³⁵.

Con relación a la dimensión de calidad según **Seguridad** (Tabla N° 5), coherente al cuarto objetivo específico; se encontró que el mayor porcentaje con el 71,4% de los estudiantes del 4to y 5to año de Odontología tienen una REGULAR percepción, seguida del 15,7% con BUENA percepción y el 12,9% de los estudiantes del 4to y 5to año de Odontología con una MALA percepción; evidenciándose diferencia estadística significativa ($p < 0,05$) entre los niveles de percepción por año de estudio.

Este resultado es similar al estudio de Tantas Oblitas GZ.⁴, donde el mayor número de estudiantes de la facultad de medicina de la UNFV se muestran en desacuerdo respecto a la percepción de la dimensión seguridad. Al igual que el estudio desarrollado por Munarriz O'phelan S.¹⁰, se muestran resultados que nos permiten inferir que los estudiantes de la Facultad de Administración se encuentran

insatisfechos con el Personal Docente de la Facultad; puesto que su comportamiento y calidad académica resta la formación académico profesional de los estudiantes y por lo tanto no satisface las expectativas de los mismos, lo cual es equivalente a la percepción de la dimensión seguridad en este estudio, que fue de regular a mala.

Esto se explicaría principalmente porque en general los estudiantes del 4to y 5to año de la Escuela de Odontología tienen una percepción de regular a buena cuando valoran los conocimientos y atención mostrados por el docente de la Escuela de Odontología y sus habilidades para mostrar credibilidad y confianza.

En relación con la dimensión de calidad según **Empatía** (Tabla N° 6), coherente con el quinto objetivo específico; se encontró que el mayor porcentaje con el 61% de los estudiantes de Odontología del 4to y 5to año tienen una REGULAR percepción, seguida del 35,7% de con MALA percepción y el 2,9% de los estudiantes del 4to y 5to año de Odontología con una BUENA percepción; evidenciándose diferencia estadística significativa ($p < 0,05$) entre los niveles de percepción por año de estudio.

Este resultado es similar al estudio de Tantas Oblitas GZ.⁴, donde el mayor número de estudiantes de la facultad de medicina de la UNFV se muestran en desacuerdo respecto a la percepción de la dimensión empatía. Al igual que el estudio desarrollado por Munarriz O'phelan

S.¹⁰, nos permite determinar que los estudiantes se encuentran insatisfechos con la Organización de las Carreras, puesto que la Dirección de la Escuela no presta la adecuada atención a las necesidades y requerimientos de los estudiantes de las carreras de Administración e Ingeniería Comercial; observándose que prefieren atender menesteres de índole personal y otras ocupaciones ajenas a la misión de la institución, lo cual es equivalente a la percepción de la dimensión empatía en este estudio, que fue de regular a mala.

resultado similar al estudio de Velásquez Ramírez D.⁸, presentándose el mayor nivel de insatisfacción, por parte de los estudiantes, en la dimensión empatía.

En general, la empatía del estudiante hacia el docente está deteriorada, esto se explicaría principalmente porque los estudiantes del 4to y 5to año de la Escuela de Odontología tienen una percepción de regular a mala cuando valoran la capacidad de brindar cuidado y atención individualizada que se ofrece a los estudiantes.

Por último, para determinar la diferencia en la percepción de la calidad de enseñanza de los estudiantes del 4to y 5to año de la Escuela de Odontología de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, **(Tabla Nº 7)** coherente con el sexto objetivo específico, se observó que los estudiantes de la Escuela de Odontología del 4to año, en su mayoría, con 74% tienen una regular percepción de la calidad de

enseñanza y el 26% una mala percepción. De la misma forma se aprecia en los estudiantes de 5to año, donde el 85% presentó una regular percepción de la calidad de enseñanza, el 10% una buena percepción y el 5% una mala percepción.

Se evidenció que existe diferencia estadística significativa en las percepciones de las dimensiones de calidad del servicio de enseñanza (Elementos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía) obteniéndose en las 5 dimensiones de calidad un valor de ($p < 0,05$). Es decir, los estudiantes del 5to año tienen una mejor percepción de la calidad de enseñanza que los estudiantes del 4to año de la Escuela de Odontología.

Este resultado se puede explicar porque los estudiantes de del 4to año expresan mayor disconformidad con los niveles de percepción de las dimensiones de calidad del servicio de enseñanza, dado que presentan mayor carga lectiva, mayores horas de trabajo académico y su impericia en la clínica odontológica que los estudiantes del 5to año de la Escuela de Odontología.

Este resultado difiere de los estudios de González et al. (1997)²² que llegan a la conclusión que a medida que el alumno avanza en su carrera académica sus percepciones sobre los aspectos universitarios empeoran.

CONCLUSIONES

Después de analizar los resultados de la presente investigación se llega a las siguientes conclusiones:

1. La percepción de la calidad de enseñanza de los estudiantes de la Escuela de Odontología del 4to y 5to año de la UNJBG en el año académico 2013, es REGULAR con el mayor porcentaje (77,1%), seguida por un 20% que perciben la calidad de enseñanza como MALA y el menor porcentaje (2,9%) percibe la calidad de enseñanza como BUENA.
2. En la dimensión de calidad según **Elemento Tangibles** el mayor porcentaje (57,1%) de los estudiantes de la Escuela de Odontología del 4to y 5to año tienen una REGULAR percepción, seguida del 37,1% con MALA percepción y el 5,7% con BUENA percepción.
3. En la dimensión de calidad según **Confiabilidad** el mayor porcentaje (75,7%) de los estudiantes de la Escuela de Odontología del 4to y 5to año tienen una REGULAR percepción, seguida del 17,1% con MALA percepción y el 7,1% con BUENA percepción.

4. En la dimensión de calidad según **Capacidad de Respuesta** el mayor porcentaje (71,4%) de los estudiantes de la Escuela de Odontología del 4to y 5to año tienen una REGULAR percepción, seguida del 21,4% con MALA percepción y el 7,1% con BUENA percepción.

5. En la dimensión de calidad según **Seguridad** el mayor porcentaje (71,4%) de los estudiantes de la Escuela de Odontología del 4to y 5to año tienen una REGULAR percepción, seguida del 15,7% con BUENA percepción y el 12,9% con MALA percepción.

6. En la dimensión de calidad según **Empatía** el mayor porcentaje (61%) de los estudiantes de la Escuela de Odontología del 4to y 5to año tienen una REGULAR percepción, seguida del 35,7% con MALA percepción y el 2,9% con BUENA percepción.

7. Al determinar la diferencia en la percepción de la calidad de enseñanza de los estudiantes del 4to y 5to año de la Escuela de Odontología de la UNJBG; se evidenció que existe diferencia estadística significativa ($p < 0,05$) en la percepción de las cinco dimensiones de la calidad de enseñanza (Elementos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía). Es

decir, que el mayor porcentaje de estudiantes de 4to año perciben la calidad de enseñanza de regular a mala y los estudiantes del 5to año en su mayoría perciben la calidad de enseñanza de regular a buena.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones se plantean las siguientes recomendaciones:

1. Dado el alto porcentaje de estudiantes de la Escuela de Odontología con una percepción regular respecto a su calidad de enseñanza, es necesario hacer un esfuerzo de mejora en todas las dimensiones de calidad e instaurar un plan estratégico para solucionar las falencias que el estudiante considera como necesarias para que el nivel de percepción sea alta, además se debe aunar esfuerzos de docentes y concientizar al estudiante para que forme parte activa en planeamiento de estrategias para instaurar una cultura de evaluación interna que permita recoger información sobre las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que se presentan en el desarrollo de la carrera profesional; lo que impulsará a mejorar el nivel de calidad de enseñanza percibida por el estudiante.

2. Respecto a la dimensión de calidad según elementos tangibles, se sugiere mejorar el mantenimiento y modernizar las instalaciones físicas, máquinas y equipos así como los elementos materiales (syllabus, separatas, guías de práctica y similares) ya que de acuerdo con los resultados obtenidos es la dimensión cuyos ítems revelan menor percepción de calidad por parte de los estudiantes de la Escuela de Odontología del 4to y 5to año; por ello, es preciso que las diversas autoridades académicas asuman seriamente este objetivo y estén dispuestos a vencer las resistencias que puedan generarse.

3. En la dimensión de calidad según Confiabilidad, debe acrecentarse el compromiso de todos los docentes y de la Escuela de Odontología para poder desarrollar los planes de trabajo como se pactó y con exactitud, lo que significa que el estudiante pueda sentir mayor compromiso y responsabilidad por parte de sus docentes y de su escuela durante el desarrollo de su formación profesional.

4. Respecto a la dimensión de calidad según capacidad de respuesta, se sugiere establecer un espacio de tiempo en coordinación con los estudiantes en el cual el docente de la Escuela de Odontología pueda tener disponibilidad y voluntad para ayudar al estudiante a solucionar dudas desarrolladas en las horas de clase lo que permitirá al estudiante acrecentar sus conocimientos.

5. En la dimensión de calidad según seguridad, se sugiere que para contribuir al conocimiento y mejoramiento de la calidad de la enseñanza, el docente debe estar bien preparado académicamente y a su vez claro en sus principios de ética, por lo tanto el comportamiento que muestra el docente de la Escuela de Odontología debe mantenerse en la ética de su formación profesional; además, debe mostrar conocimientos suficientes y actualizados que deberían ser evaluados semestralmente, lo que indicaría capacidad en el desarrollo del curso. El docente de la Escuela de Odontología como principal ejemplo de formación profesional debe poseer actitudes positivas, respeto e igualdad hacia sus estudiantes, lo que inspira a fortalecer un vínculo recíproco de actitudes que permita a la Escuela de Odontología ratificar a sus estudiantes credibilidad y confianza.

6. En la dimensión de calidad según empatía la capacidad de brindar cuidado y atención individualizada a los estudiantes, debe estar sustentada en planes de mejora como: establecer a través de interacciones consensuadas docente-estudiante horarios convenientes de trabajo para todos los estudiantes, lo que permitirá disminuir niveles de estrés y ansiedad en los estudiantes. Así como también se debe disminuir el número de matrículas de ingresantes para que la Escuela de Odontología, su personal docente, administrativo y de limpieza, puedan conceder a sus estudiantes atención individual y personalizada; para que de esta forma se pueda entender y poner mayor énfasis en la comprensión de las necesidades específicas de los estudiantes; lo que permitirá elevar los niveles de percepción de los estudiantes del 4to y 5to año respecto a la dimensión de calidad según empatía.

7. Se debe enfatizar mayores esfuerzos en resolver las falencias en la percepción de las dimensiones de calidad en los estudiantes del 4to año, lo que reducirá la diferencia significativa con los estudiantes del 5to año y permitirá al estudiante del 4to año como del 5to año valorar la calidad de enseñanza de manera equitativa adoptando de esta forma una filosofía de mejora continua que permita a la Escuela de Odontología lograr un liderazgo duradero y

auténtico que aumentará la satisfacción del estudiante en su formación como futuro profesional.

Se sugiere a nuestras diversas autoridades universitarias a priorizar, viabilizar y acelerar los requerimientos académicos exigidos por la Escuela de Odontología, para garantizar a sus estudiantes servicios educativos de calidad, ya que siendo nuestra profesión una carrera como parte del equipo de salud general, es necesario contar con las exigencias de calidad y bioseguridad establecidos por las normativas legales vigentes con la finalidad de mejorar nuestras condiciones y brindar a nuestros pacientes una atención odontológica de calidad que permita formar profesionales competitivos con sólida preparación académica, y contribuya afianzar la misión y visión de nuestra escuela.

Se sugiere que para alcanzar mayores niveles de calidad, los docentes de la Escuela de Odontología deben tener cursos de capacitación en los diferentes campos de la profesión odontológica, en nuestro país como en el extranjero, con proyectos que puedan ser financiados por la propia universidad, que a mediano y largo plazo garantizará una mejor calidad de enseñanza en las nuevas generaciones de estudiantes de la Escuela de Odontología; lo que

incrementará, de esta forma, que grado de percepción de calidad educativa por parte del estudiante sea muy buena.

Se recomienda también proseguir con investigaciones que permitan evaluar, en periodos anuales, la calidad de la enseñanza percibida por el estudiante de la Escuela de Odontología, no solo en forma global sino también por áreas o materias de estudio, lo que permitirá establecer un seguimiento en el cumplimiento del plan de mejora desarrollado a partir de los resultados de nuestro estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Castilla A. *Calidad en la educación para el trabajo. Calidad en la Educación: La educación superior y el mercado laboral*. [pdf. en línea] 2002 [fecha de acceso 10 octubre del 2013]; 16: 109 - 122.
URL disponible en:
http://www.cned.cl/public/secciones/seccionrevistacalidad/doc/34/cse_articulo123.pdf
2. Reyes Sánchez O, Reyes Pazos M. *Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores*. RIAF [pdf. en línea] 2012 [fecha de acceso 20 de noviembre del 2013]; 5 (5): 87 – 98. URL Disponible en:
<http://www.theibfr.com/ARCHIVE/RIAF-V5N5-2012.pdf>
3. Concheiro A. *Calidad en la educación: significado y medición*. En: Solana F. *¿Qué significa calidad en la educación?* 1ª ed. México: Editorial Limusa S. A.; 2002; 33 - 48.
4. Tantas Oblitas GZ. *Evaluación de la calidad de enseñanza desde la perspectiva de satisfacción de los estudiantes de medicina de la Universidad Nacional Federico Villarreal y la Universidad Privada Ricardo Palma, Lima-Perú 2008*. [Tesis para optar el grado de

maestro en investigación y docencia universitaria]. Lima-Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2008.

5. Quintero Peñaranda RA, Cabrera Caro LL, *Diagnóstico de las expectativas y percepciones de la calidad del servicio en los estudiantes del programa Ingeniería Industrial de la Universidad del Magdalena*. [Tesis para optar el título Magister en Administración de Empresas]. Fundación Universidad del Norte Barranquilla-Colombia: Programa de Maestría en Administración de Empresas; 2008. URL Disponible en:
<http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/179/72167877.pdf?sequence=1>
6. Capelleras JL, Veciana JM. *Calidad de servicio en la enseñanza universitaria: desarrollo y validación de una escala de medida*. Universidad Autónoma de Barcelona. Departamentd' Economia de l'Empresa. Document de treball. 2001;(4). URL disponible en:
<http://www.recercat.net/bitstream/handle/2072/1032/UABDT01-4.pdf?sequence=1>
7. Duque Oliva EJ, Chaparro Pinzón CR. *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama*. Criterio Libre. 2012; 10(16): 159-192. URL disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3966855.pdf>

8. Velásquez Ramírez D. *Medición de la satisfacción de usuarios de la universidad del valle*. Cali-Colombia: Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional Área de Calidad y Mejoramiento; Informe técnico diciembre 2011. URL Disponible en:
http://gicuv.univalle.edu.co/03_revisión_dirección/documentos/mayo-07-de-2012-pdf/Informe-Tecnico-Medicion-Satisfaccion-Usuarios-Dic-2011.pdf

9. Bullón Villaizán S. *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad*. [Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología Educacional]. Lima-Perú: PUCP Facultad de letras y Ciencias Humanas; 2007. URL disponible en:
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/620/BULLON_VILLAIZAN_SATI_SATISFACCION_ESTUDIANTIL_CON_LA_CALIDAD.pdf?sequence=1

10. Munarriz O'phelan S. *Incidencia de la calidad del sistema de formación profesional en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, período 2009*. Revista Ciencia y Desarrollo. 2011; 13: 112-117.

11. Correa de Molina C. *Gestión y evaluación de la calidad en la educación: referencias generales para la acreditación*. 1ª ed. Bogotá: Editorial Magisterio; 2004
12. Ministerio de Salud- Proyecto 2000. *Calidad del servicio de salud desde la percepción de la usuaria: diagnostico de necesidades de comunicación*. Lima-Perú. Ministerio de Salud; 2000.
13. Marchesi A, Martín E. *Calidad de enseñanza en tiempos de cambio*. 1ª ed. Madrid: Alianza editorial; 1998
14. Morales Rodríguez A. *Calidad en el servicio y la interacción empleado-cliente: un análisis de la valoración de la actividad docente del profesorado universitario*. [Tesis Doctoral]. Universidad Autónoma de Barcelona. España: Departamento de economía de la empresa; Set. 2010. URL disponible en:
<http://idem.uab.es/treballs%20recerca/Adriana%20Morales.pdf>
15. Carrillo Landazábal MS, Pons Murguía R, Vergara Canchila L, Payares Padilla, J. *VARIABLES condicionantes de la calidad en Instituciones de educación superior. Estudio de un caso*. En: Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology (LACCEI'2010). "8th Innovation and Development for

the Americas”. Arequipa-Perú 1- 4 de junio del 2010. URL

Disponible en:

http://www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/ACC113_Carrillo.pdf

16.Mancebón Torrubia MJ, Martínez Caraballo N, Pérez Ximénez D.

Un análisis de la calidad percibida por los estudiantes en los centros públicos y privados de enseñanza secundaria. Universidad de Zaragoza. XVI Jornadas de la Asociación de Economía de la Educación. Gran Canaria, Spain. Jul. 2007. URL disponible en:

<http://works.bepress.com/cgi/viewcontent.cgi?article=1003&context=domingoperez>

17.Mejías A, Reyes O, Maneiro N. *Calidad de los Servicios en la*

Educación Superior Mexicana: Aplicación de Servqualing en Baja California. Investigación y Ciencia. [pdf. en línea] 2006 [fecha de acceso 9 de marzo del 2014]; 14(34): 36 - 41. URL Disponible en:

<http://www.redalyc.org/pdf/674/67403407.pdf>

18.Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L.: «*Alternative Scale for*

Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria». Journal of Retailing. 1998; 70 (3), 201-230.

- 19.** Mejías Acosta A. *Modelo para medir la calidad del servicio en los estudios universitarios de postgrado*. uct [pdf. en línea] 2005 [fecha de acceso 5 de enero 2014]; 9(34): 8 - 85. URL Disponible en:
http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1316-48212005000200004&script=sci_abstract
- 20.** Catillo Morales E. *Escala Multidimensional SERVQUAL*. Facultad de ciencias empresariales. Universidad del Bío-Bío. Chile; 2005. URL disponible en:
<http://www.gestiopolis.com/marketing/servqual-medicion-calidad-servicio.pdf>
- 21.** Diccionario de la Lengua Española. Real Academia. 22^a ed. Madrid: Espasa; 2001. [fecha de acceso 12 de febrero del 2014] URL Disponible:
<http://www.rae.es/obras-academicas/diccionarios/diccionario-de-la-lengua-espanola>
- 22.** Caetano Alvés GN. *Marketing en los servicios de educación: modelos de percepción de calidad*. [Tesis Doctoral]. Madrid: Universidad Complutense De Madrid; 2003. URL disponible en:
<http://biblioteca.ucm.es/tesis/cee/ucm-t26770.pdf>
<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/3943/jlcs2de2.pdf?sequence=2>

23. Sanz Alonso M, Antoniazzi J. *Una propuesta para un instrumento de evaluación: dimensiones, componentes y criterios*. En: Sanz Alonso M, Antoniazzi J. Libro del Proyecto Latinoamericano de Convergencia en Educación Odontológica (PLACEO). São Paulo Brasil: Editora Artes Médicas Ltda.; 2010. p.145 – 162. URL disponible en:

http://www.ifdea.org/sitecollectiondocuments/placeo_espanhol.pdf

24. Zeithaml, Valerie A, Jo Bitner Mary. *Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa*. 2ª edición. México. Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V., 2002. 747 p.

25. Duque Oliva E. *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR [pdf. en línea] junio 2005 [fecha de acceso 20 de mayo del 2014]; 15 (25): 64-80. URL disponible en: http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MDL/AC/AM/AF/Revision.pdf

- 26.** Lizardo De Álvarez S. *Los buenos “profes”. la calidad del docente universitario desde la perspectiva de los estudiantes.* [Tesis doctoral]. Mérida-Venezuela: Facultad de Humanidades y Educación. Universidad de Los Andes; 2008. URL disponible en: <http://www.human.ula.ve/doctoradoeducacion/documentos/losbuenosprofes.pdf>
- 27.** Lizardo S. *La evaluación de la calidad de los profesores universitarios.* Portal de revistas ULA.[pdf. en línea] 2008 [fecha de acceso 22 de mayo del 2014]; (3): 115-131. URI disponible en: <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/anuariodoctoradoeducacion/article/view/3854/3686>
- 28.** Capelleras Segura JL. *Factores condicionantes de la calidad de la enseñanza universitaria: un análisis empírico.* [Tesis Doctoral]. Bellaterra – España: Universidad Autónoma de Barcelona. Departamentd’ Economia de l’Empresa; 2001. URL disponible en: <http://www.tdx.cat/handle/10803/3943>
- 29.** Martínez V, Pérez O. *La empatía en la educación: estudio de una muestra de alumnos universitarios.* Revista Electrónica de Psicología Iztacala. [pdf. en línea] 2011[fecha de acceso 16 – 05 – 2014]; 14(4). URL disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2011/epi114j.pdf>

- 30.** Reyes Sánchez O, Reyes Pazos M. *Calidad del servicio educativo: caso de la escuela de artes de la UABC*. En: Memoria electrónica del X Congreso Nacional de Investigación Educativa. área13: Política y gestión. Veracruz 21 al 25 de septiembre de 2009. Disponible en:
<http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/contenido/contenido0113T.htm>
- 31.** Salazar Luna G. *Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima metropolitana*. [Tesis para optar el Título de Cirujano Dentista]. Universidad Peruana Cayetano Heredia Lima-Perú: Colegio Odontológico del Perú; 2006. URL disponible en:
<http://www.cop.org.pe/bib/tesis/GIANCARLOSALAZARLUNA.pdf>
- 32.** Trujillo Parra BM. *Diseño de una prueba para determinar la calidad del servicio desde la percepción de los usuarios del hospital de San Juan de Dios, Pamplona*. [Tesis para optar el título de psicología]. Universidad de Pamplona. España: Departamento de Psicología y Filosofía; 2006. URL disponible en:
http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/hermesoft/portallG/home_1/recursos/tesis/contenidos/pdf_tesis/pdf_2/03052007/disenodeuna prueba.pdf

33. Colaboradores de Wikipedia. *Enseñanza* [online]. Wikipedia, La enciclopedia libre, 2014 [fecha de consulta: 16 de marzo del 2014]. URL disponible en.

<http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Ense%C3%B1anza&oldid=74314157>

34. Mejías A, Torres E, Veloz Y. *Impacto de la Calidad de Servicio sobre la Satisfacción del Cliente: un estudio de caso en un comedor universitario*. Revista COPÉRNICO. [pdf. en línea] 2012 [fecha de acceso 11- 09 - 2013]; (16): 38 - 46. URL Disponible en:

http://copernico.uneg.edu.ve/numeros/c16/c16_art05.pdf

35. Palacios Gutierrez M, Quiroga Lagos P. *Percepción de los estudiantes de las características y comportamientos de sus profesores asociados a una enseñanza clínica efectiva*. *Estud. pedagóg.* [pdf. en línea] 2012 [citado 27 Marzo 2014]; 38 (1): 73-87. URL Disponible en:

http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052012000100004&lng=es&nrm=iso. ISSN 0718-0705.

ANEXOS

ANEXO N° 01

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

DATOS GENERALES

Sexo: M F

Edad:

Año de Estudios: 4to 5to

CUESTIONARIO

DIMENSIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ENSEÑANZA DE LA ESCUELA DE ODONTOLOGÍA DE LA UNJBG

- El presente cuestionario es anónimo y será utilizado solo con fines de investigación.
- Leer detenidamente cada afirmación y marcar con una **(X)** en el casillero correspondiente a la alternativa que más se asemeja a su opinión realizando la calificación de acuerdo a los siguientes valores:

1	2	3	4	5
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno

DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES (apariciencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación)						
		1	2	3	4	5
1.	La Escuela de Odontología cuenta con máquinas y equipos (Biblioteca, computadoras, laboratorios preclínicos, laboratorios clínicos, etc.) de apariciencia moderna y atractiva					
2.	Las instalaciones físicas de la Escuela de Odontología son visualmente atractivas y aptas para brindar una buena enseñanza					
3.	Los docentes de la Escuela de Odontología tienen apariciencia limpia y ordenada					
4.	Los elementos materiales (syllabus, separatas, guías de práctica y similares) son visualmente atractivos y accesibles					

DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD (habilidad para desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud)

		1	2	3	4	5
5.	Cuando el docente de la Escuela de Odontología promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple					
6.	Cuando usted tiene un problema, la Escuela de Odontología muestra un verdadero interés en solucionarlo					
7.	El docente de la Escuela de Odontología desempeña el servicio de manera correcta desde la primera vez					
8.	El docente de la Escuela de Odontología concluye el servicio en el tiempo prometido					
9.	El docente de la Escuela de Odontología mantiene sus registros sin errores					

DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA (disposición y voluntad de los docentes de la Escuela de Odontología para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio de enseñanza)

		1	2	3	4	5
10.	El docente de la Escuela de Odontología le comunica cuando concluirá la realización del servicio ofrecido					
11.	El docente de la Escuela de Odontología ofrece un servicio puntual					
12.	El docente de la Escuela de Odontología siempre está dispuesto a ayudarle					
13.	El docente de la Escuela de Odontología nunca está demasiado ocupado para atenderle					

DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD (conocimientos y atención mostrados por el docente de la Escuela de Odontología y sus habilidades para mostrar credibilidad y confianza)

		1	2	3	4	5
14.	El comportamiento del docente de la Escuela de Odontología le inspira confianza					
15.	Usted se siente seguro con sus trámites realizados en la Escuela de Odontología					
16.	El docente de la Escuela de Odontología es amable con usted					
17.	El docente de la Escuela de Odontología tiene el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas					

DIMENSIÓN 5: EMPATÍA (capacidad de brindar cuidado y atención individualizada ofrecida a los estudiantes)

		1	2	3	4	5
18.	El docente de la Escuela de Odontología le da una atención individualizada					
19.	La Escuela de Odontología tiene horarios de trabajo convenientes para todos los estudiantes					
20.	La Escuela de Odontología tiene personal que le ofrece una atención personalizada					
21.	El docente de la Escuela de Odontología se preocupa por los mejores intereses de los estudiantes					
22.	El docente de la Escuela de Odontología comprende las necesidades específicas de sus estudiantes					

ANEXO N° 02

APLICACIÓN DE LA FÓRMULA STANONES PARA LA OBTENCIÓN DE LOS INTERVALOS DE PUNTUACIONES DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ENSEÑANZA

A. Cálculo para la obtención de las puntuaciones de la variable percepción de la calidad de enseñanza:

➤ Procedimiento:

1. Se determino el promedio. (X)

$$X = 60$$

2. Se calculó la desviación estándar. (DS)

$$DS = 12$$

3. Se establecieron los valores de a y b

$$a = X - 0.75 (DS)$$

$$a = 60 - 9$$

$$a = 51$$

$$b = X + 0.75 (DS)$$

$$b = 60 + 9$$

$$b = 69$$

➤ Percepción de la calidad de enseñanza:

- MALA: menos que 51
- REGULAR: entre 51 y 69
- BUENA: mayores que 69

Percepción de la Calidad de Enseñanza	X	60	MALA	22 - 50
	DS	12	REGULAR	51 - 69
	0.75	9	BUENA	70 - 110

B. Cálculo para la obtención de las puntuaciones de las Dimensiones de la percepción de la calidad de enseñanza:

❖ **Dimensión Elementos tangibles:**

➤ Procedimiento:

1. Se determino el promedio. (**X**)

$$\mathbf{X = 10}$$

2. Se calculó la desviación estándar. (**DS**)

$$\mathbf{DS = 3}$$

3. Se establecieron los valores de a y b

$$a = X - 0.75 (DS)$$

$$a = 10 - 2$$

$$a = \mathbf{8}$$

$$b = X + 0.75 (DS)$$

$$b = 10 + 2$$

$$b = \mathbf{12}$$

➤ Dimensión elementos tangibles:

- MALA: menos que 8
- REGULAR: entre 8 y 12
- BUENA: mayores que 12

❖ **Dimensión Confiabilidad:**

➤ Procedimiento:

1. Se determino el promedio. (**X**)

$$\mathbf{X = 14}$$

2. Se calculó la desviación estándar. (**DS**)

$$\mathbf{DS = 3}$$

3. Se establecieron los valores de a y b

$$\begin{array}{ll} a = X - 0.75 \text{ (DS)} & b = X + 0.75 \text{ (DS)} \\ a = 14 - 2 & b = 14 + 2 \\ a = \mathbf{12} & b = \mathbf{16} \end{array}$$

➤ Dimensión Confiabilidad:

- MALA: menos que 12
- REGULAR: entre 12 y 16
- BUENA: mayores que 16

❖ **Dimensión Capacidad de respuesta:**

➤ Procedimiento:

1. Se determino el promedio. (**X**)

$$\mathbf{X} = 11$$

2. Se calculó la desviación estándar. (**DS**)

$$\mathbf{DS} = 3$$

3. Se establecieron los valores de a y b

$$\begin{array}{ll} a = X - 0.75 \text{ (DS)} & b = X + 0.75 \text{ (DS)} \\ a = 11 - 2 & b = 11 + 2 \\ a = \mathbf{9} & b = \mathbf{13} \end{array}$$

➤ Dimensión Capacidad de respuesta:

- MALA: menos que 9
- REGULAR: entre 9 y 13
- BUENA: mayores que 13

❖ **Dimensión Seguridad:**

➤ Procedimiento:

1. Se determino el promedio. (**X**)

$$X = 12$$

2. Se calculó la desviación estándar. (**DS**)

$$DS = 3$$

3. Se establecieron los valores de a y b

$$a = X - 0.75 (DS)$$

$$b = X + 0.75 (DS)$$

$$a = 12 - 2$$

$$b = 12 + 2$$

$$a = \mathbf{10}$$

$$b = \mathbf{14}$$

➤ Dimensión Seguridad:

- MALA: menos que 10
- REGULAR: entre 10 y 14
- BUENA: mayores que 14

❖ **Dimensión Empatía:**

➤ Procedimiento:

1. Se determino el promedio. (**X**)

$$X = 12$$

2. Se calculó la desviación estándar. (**DS**)

$$DS = 4$$

3. Se establecieron los valores de a y b

$$a = X - 0.75 \text{ (DS)}$$

$$b = X + 0.75 \text{ (DS)}$$

$$a = 12 - 3$$

$$b = 12 + 3$$

$$a = 9$$

$$b = 15$$

➤ Dimensión Empatía:

- MALA: menos que 9
- REGULAR: entre 9 y 15
- BUENA: mayores que 15

PUNTUACIONES DE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ENSEÑANZA

ELEMENTOS TANGIBLES	X	10	MALA	4 - 7
	DS	3	REGULAR	8 - 12
	0.75	2	BUENA	13 - 20
CONFIABILIDAD	X	14	MALA	5 - 11
	DS	3	REGULAR	12 - 16
	0.75	2	BUENA	17 - 25
CAPACIDAD DE RESPUESTA	X	11	MALA	4 - 8
	DS	3	REGULAR	9 - 13
	0.75	2	BUENA	14 - 20
SEGURIDAD	X	12	MALA	4 - 9
	DS	3	REGULAR	10 - 14
	0.75	2	BUENA	15 - 20
EMPATÍA	X	12	MALA	5 - 8
	DS	4	REGULAR	9 - 15
	0.75	3	BUENA	16 - 25

ANEXO N° 03

TABLA N° 30

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ENSEÑANZA DE LOS
ESTUDIANTES DE ODONTOLOGÍA DEL 4TO Y 5TO AÑO SEGÚN LAS
DIMENSIONES DE CALIDAD DE ACUERDO AL SEXO DE LA UNJBG,
2013**

DIMENSIONES		Sexo						Pruebas		
		Masculino		Femenino		Total		X ²	G.L.	p
		Nº	%	Nº	%	Nº	%			
ELEMENTOS TANGIBLES	MALA	10	14,3%	16	22.9%	26	37.1%	0.363	2	0.834
	REGULAR	18	25,7%	22	31.4%	40	57.1%			
	BUENA	2	2,9%	2	2.9%	4	5.7%			
	Total	30	42,9%	40	57.1%	70	100.0%			
CONFIABILIDAD	MALA	5	7,1%	7	10.0%	12	17.1%	0.646	2	0.724
	REGULAR	22	31,4%	31	44.3%	53	75.7%			
	BUENA	3	4,3%	2	2.9%	5	7.1%			
	Total	30	42,9%	40	57.1%	70	100.0%			
CAPACIDAD DE RESPUESTA	MALA	4	5,7%	11	15.7%	15	21.4%	4.449	2	0.108
	REGULAR	22	31,4%	28	40.0%	50	71.4%			
	BUENA	4	5,7%	1	1.4%	5	7.1%			
	Total	30	42,9%	40	57.1%	70	100.0%			
SEGURIDAD	MALA	1	1,4%	8	11.4%	9	12.9%	4.519	2	0.104
	REGULAR	23	32,9%	27	38.6%	50	71.4%			
	BUENA	6	8,6%	5	7.1%	11	15.7%			
	Total	30	42,9%	40	57.1%	70	100.0%			
EMPATÍA	MALA	12	17,1%	13	18.6%	25	35.7%	3.497	2	0.174
	REGULAR	16	22,9%	27	38.6%	43	61.4%			
	BUENA	2	2,9%	0	0.0%	2	2.9%			
	Total	30	42,9%	40	57.1%	70	100.0%			

Fuente: Datos obtenidos de la Matriz de datos

INTERPRETACIÓN:

Con relación a las dimensiones de la calidad de enseñanza: Para el caso de la dimensión de calidad de **Elementos tangibles**, se aprecia que el mayor número de estudiantes varones (25.7%) tienen una percepción de calidad regular, al igual que las estudiantes mujeres con el 31.4% para el mismo nivel de percepción.

Respecto a la dimensión de calidad de **Confiabilidad**, se aprecia que el mayor número de estudiantes varones (31.4%) tienen una percepción de calidad regular, al igual que las estudiantes mujeres con el 44.3% para el mismo nivel de percepción.

Respecto a la dimensión de calidad de **Capacidad de respuesta**, se aprecia que el mayor número de estudiantes varones (31.4%) tienen una percepción de calidad regular, al igual que las estudiantes mujeres con el 40% para el mismo nivel de percepción.

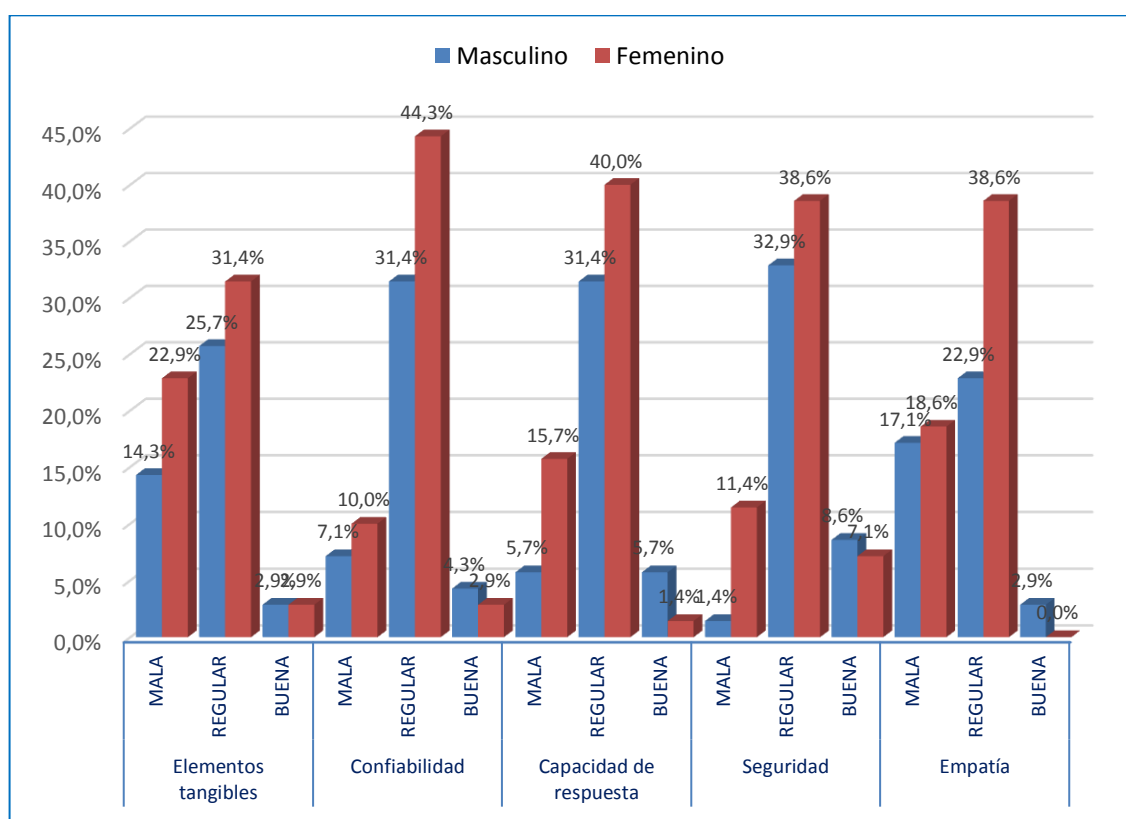
Respecto a la dimensión de calidad de **Seguridad**, se aprecia que el mayor número de estudiantes varones (32.9%) tienen una percepción de calidad regular, al igual que las estudiantes mujeres con el 38.6% para el mismo nivel de percepción.

Respecto a la dimensión de calidad de **Empatía**, se aprecia que el mayor número de estudiantes varones (22.9%) tienen una percepción de calidad regular, al igual que las estudiantes mujeres con el 38.6% para el mismo nivel de percepción.

Se evidencia que no existe diferencia estadística significativa en las percepciones de las dimensiones de calidad del servicio de enseñanza en los estudiantes de sexo masculino y los de sexo femenino de la Escuela de Odontología, obteniéndose en las 5 dimensiones de calidad un valor de **p mayor a 0,05**. Es decir, los estudiantes de odontología tanto de sexo masculino como de sexo femenino en su mayoría tienen una percepción REGULAR respecto a las 5 dimensiones de la calidad de enseñanza.

GRÁFICO N° 30

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ENSEÑANZA DE LOS ESTUDIANTES DE ODONTOLOGÍA DEL 4TO Y 5TO AÑO SEGÚN LAS DIMENSIONES DE CALIDAD DE ACUERDO AL SEXO DE LA UNJBG, 2013



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla N° 30

ANEXO Nº 04

TABLA Nº 31

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ENSEÑANZA DE LOS ESTUDIANTES DE ODONTOLOGÍA DEL 4TO Y 5TO AÑO SEGÚN LAS DIMENSIONES DE CALIDAD DE ACUERDO A LA EDAD DE LA UNJBG, 2013

DIEMENSIONES		Edad								Pruebas		
		20-22 años		23-25 años		26-28 años		Total		X ²	GL.	p
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%			
ELEMENTOS TANGIBLES	MALA	8	11.4%	17	24.3%	1	1.4%	26	37.1%	2.037	4	0.729
	REGULAR	10	14.3%	25	35.7%	5	7.1%	40	57.1%			
	BUENA	1	1.4%	3	4.3%	0	0.0%	4	5.7%			
	Total	19	27.1%	45	64.3%	6	8.6%	70	100.0%			
CONFIABILIDAD	MALA	3	4.3%	8	11.4%	1	1.4%	12	17.1%	0.852	4	0.931
	REGULAR	15	21.4%	33	47.1%	5	7.1%	53	75.7%			
	BUENA	1	1.4%	4	5.7%	0	0.0%	5	7.1%			
	Total	19	27.1%	45	64.3%	6	8.6%	70	100.0%			
CAPACIDAD DE RESPUESTA	MALA	5	7.1%	9	12.9%	1	1.4%	15	21.4%	3.269	4	0.514
	REGULAR	14	20.0%	31	44.3%	5	7.1%	50	71.4%			
	BUENA	0	0.0%	5	7.1%	0	0.0%	5	7.1%			
	Total	19	27.1%	45	64.3%	6	8.6%	70	100.0%			
SEGURIDAD	MALA	5	7.1%	4	5.7%	0	0.0%	9	12.9%	5.819	4	0.213
	REGULAR	12	17.1%	34	48.6%	4	5.7%	50	71.4%			
	BUENA	2	2.9%	7	10.0%	2	2.9%	11	15.7%			
	Total	19	27.1%	45	64.3%	6	8.6%	70	100.0%			
EMPATÍA	MALA	8	11.4%	15	21.4%	2	2.9%	25	35.7%	1.479	4	0.830
	REGULAR	11	15.7%	28	40.0%	4	5.7%	43	61.4%			
	BUENA	0	0.0%	2	2.9%	0	0.0%	2	2.9%			
	Total	19	27.1%	45	64.3%	6	8.6%	70	100.0%			

Fuente: Datos obtenidos de la Matriz de datos

INTERPRETACIÓN:

Con relación a las dimensiones de la calidad de enseñanza: Para el caso de la dimensión de calidad según **Elementos tangibles**, se aprecia que el mayor número de estudiantes (14.3%) de 20-22 años tienen una percepción de calidad regular, al igual que los estudiantes de 23-25 años con el 35.7 % así como también para los estudiantes de 26-28 años con el 7.1% para el mismo nivel de percepción.

Respecto a la dimensión de calidad según **Confiabilidad**, se aprecia que el mayor número de estudiantes (21.4%) de 20-22 años tienen una percepción de calidad regular, al igual que los estudiantes de 23-25 años con el 47.1%, así como también para los estudiantes de 26-28 años con 7.1% para el mismo nivel de percepción.

Respecto a la dimensión de calidad según **Capacidad de respuesta**, se aprecia que el mayor número de estudiantes (20%) de 20-22 años tienen una percepción de calidad regular, al igual que los estudiantes de 23-25 años con el 44.3%, así como también para los estudiantes de 26-28 años con 7.1% para el mismo nivel de percepción.

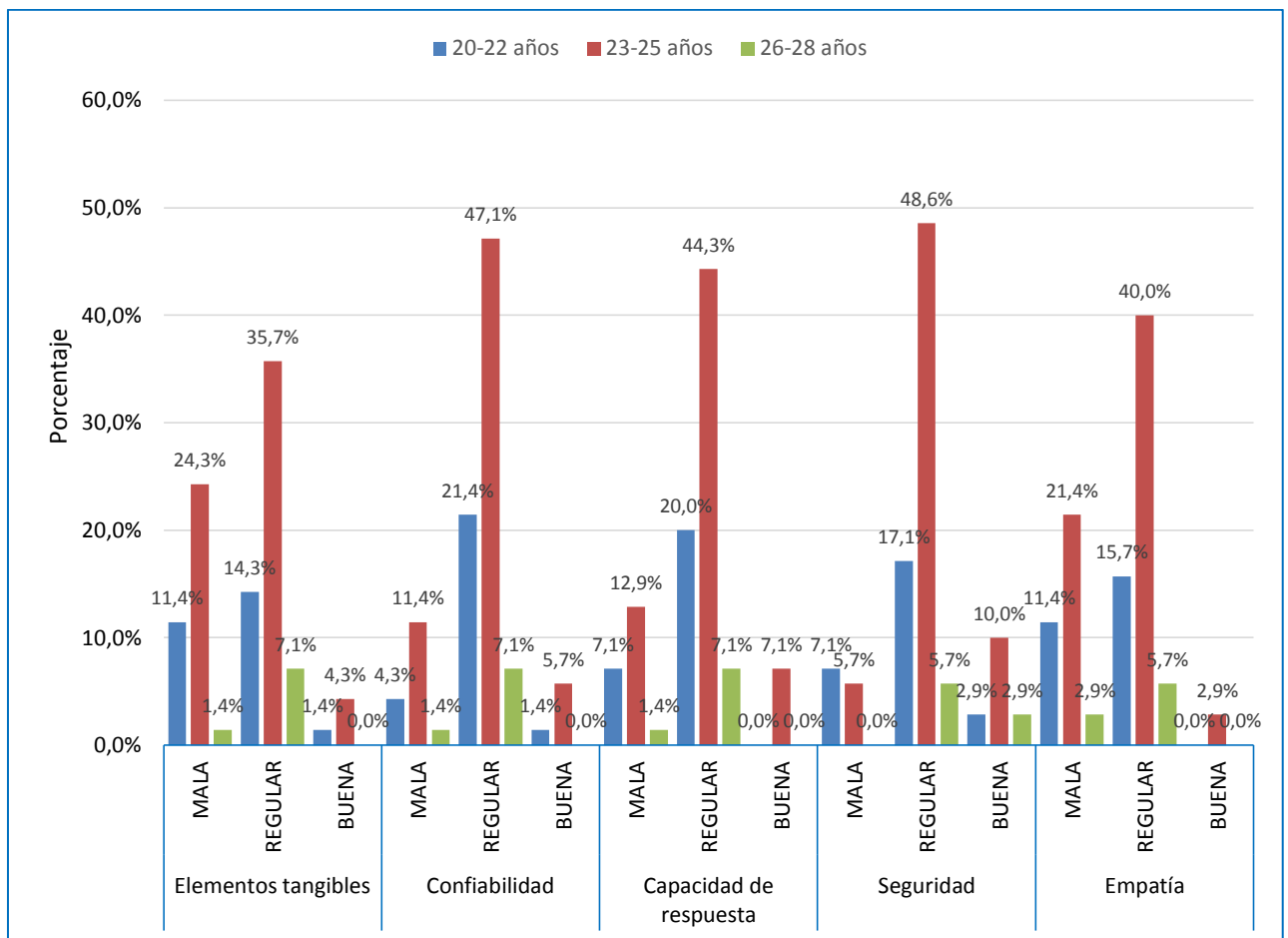
Respecto a la dimensión de calidad según **Seguridad**, se aprecia que el mayor número de estudiantes (17.1%) de 20-22 años tienen una percepción de calidad regular, al igual que los estudiantes de 23-25 años con el 48.6%, así como también para los estudiantes de 26-28 años con 5.7% para el mismo nivel de percepción.

Respecto a la dimensión de calidad según **Empatía**, se aprecia que el mayor número de estudiantes (15.7%) de 20-22 años tienen una percepción de calidad regular, al igual que los estudiantes de 23-25 años con el 40%, así como también para los estudiantes de 26-28 años con 5.7% para el mismo nivel de percepción.

Se evidencia que no existe diferencia estadística significativa en las percepciones de las dimensiones de calidad de enseñanza en los estudiantes de odontología según los grupos de edad de 20-22 años, 23-25 años y 26-28 años, obteniéndose en las 5 dimensiones de calidad un valor de **p mayor a 0,05**. Es decir, los estudiantes de odontología según los grupos de edad en su mayoría tienen una percepción REGULAR respecto a las 5 dimensiones de la calidad de servicio de enseñanza.

GRÁFICO N° 31

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ENSEÑANZA DE LOS ESTUDIANTES DE ODONTOLOGÍA DEL 4TO Y 5TO AÑO SEGÚN LAS DIMENSIONES DE CALIDAD DEACUERDO A LA EDAD DE LA UNJBG, 2013



Fuente: Datos obtenidos de la Tabla N° 31

ANEXO Nº 05

PRUEBA PILOTO

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación.

El criterio de confiabilidad se determinó a través del coeficiente Alfa de Cronbach aplicado a la prueba piloto:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k \sigma^2 (i)}{\sigma^2 (X)} \right]$$

Donde:

α : Coeficiente alfa de Cronbach

k: Cantidad de Items del test

$\sum \sigma^2 (X)$: Sumatoria de las varianzas al cuadrado de los puntajes totales (Items)

$\sigma^2 (i_1); \sigma^2 (i_2); \dots \sigma^2 (i_k)$: Varianza de la suma de los Items

El resultado fue el siguiente:

INSTRUMENTO	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
1.- Escala SERVQUAL	0,935	22

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	59,850	125,082	,495	,933
P2	59,300	126,537	,469	,934
P3	58,600	127,832	,290	,937
P4	59,500	123,000	,683	,931
P5	58,950	122,366	,594	,932
P6	59,700	122,958	,432	,936
P7	58,800	124,063	,689	,931
P8	59,000	120,316	,743	,929
P9	58,700	128,326	,405	,935
P10	58,650	120,134	,808	,929
P11	59,300	121,695	,721	,930
P12	59,150	119,818	,646	,931
P13	59,300	123,589	,600	,932
P14	59,150	119,818	,695	,930
P15	59,000	124,632	,486	,934
P16	59,050	130,050	,252	,936
P17	58,500	122,158	,663	,931
P18	59,250	120,408	,633	,931
P19	60,100	119,463	,638	,931
P20	59,500	117,421	,760	,929
P21	59,300	115,695	,873	,927
P22	59,350	116,976	,795	,928

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
62,000	133,895	11,5713	22

ANEXO N° 06

MATRIZ O BASE DE DATOS




PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ENSEÑANZA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ODONTOLOGÍA DEL 4TO Y 5TO AÑO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN EN EL AÑO ACADÉMICO 2013

Regist	Sexo	Grado	Edad	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	2	4	20	3	1	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	1	1	1	1	1	2
2	2	5	21	2	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	2	4	20	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
4	2	4	21	2	2	3	2	3	1	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3
5	1	5	22	1	1	3	3	3	1	3	3	4	4	3	2	1	2	1	3	4	3	2	1	1	1
6	2	4	21	4	3	4	3	3	1	3	2	1	4	3	1	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1
7	2	5	22	3	2	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	2
8	1	4	20	1	2	2	4	4	1	3	3	3	2	4	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1
9	2	4	22	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
10	2	4	22	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	2	3	3	4	4	5	3	3	4	4	2
11	1	4	21	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
12	1	4	22	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	2	4	22	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	4	4	3	3	3	4	3	1	1	1	1
14	2	4	21	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2
15	1	5	23	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	1	3	3	3	5	3	1	1	2	1
16	1	5	25	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	3	3	4	5	3	3	5	3	3	3	3	3
17	2	4	21	2	3	5	2	1	1	3	3	4	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
18	1	4	21	1	3	5	3	1	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
19	1	4	23	1	2	2	1	2	1	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	4	1	1	1	1	2
20	1	5	25	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
21	2	5	22	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
22	1	4	24	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
23	2	5	24	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	2
24	1	4	24	1	2	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	1	2	1	2
25	2	5	23	3	4	4	3	2	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
26	2	4	22	1	1	3	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2
27	1	4	25	1	1	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	1	1	2
28	1	4	25	3	3	4	2	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
29	2	4	22	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3

30	1	4	24	2	2	4	3	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
31	2	4	23	1	1	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
32	1	4	24	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2
33	2	4	23	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	2	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	1
34	2	4	23	3	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	3	2
35	1	5	24	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	2	3
36	2	4	24	4	3	4	3	2	1	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	4	2	4	3	3	3
37	2	4	24	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	3	1	3	3	3
38	2	4	24	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2
39	2	4	25	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	1	1	1	1	1
40	1	4	25	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	2	4	25	2	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	1	4	24	1	1	4	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
43	2	4	25	2	3	3	2	3	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3
44	2	4	25	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
45	1	5	25	1	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	1	5	25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
47	1	5	24	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
48	1	5	24	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
49	1	4	25	2	3	4	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
50	1	5	25	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
51	1	5	28	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	4	4
52	1	4	28	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1
53	1	5	28	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3
54	2	4	24	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
55	1	4	27	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2
56	2	4	24	2	1	4	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3
57	2	4	24	3	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3
58	2	4	24	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1
59	2	4	24	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3
60	2	4	24	1	2	3	3	3	1	3	2	3	4	3	3	3	3	1	3	4	3	1	3	3	2
61	1	4	24	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	3	3	1	1	1	1
62	2	4	24	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2	2
63	2	4	24	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3
64	2	5	24	2	2	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
65	1	5	24	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
66	2	5	28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
67	2	4	23	1	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3
68	2	4	25	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
69	2	4	25	2	3	3	1	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1
70	2	4	27	1	1	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3

ANEXO N° 07

AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE ENCUESTAS

	SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ENCUESTAS
<p>SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNJBG DE TACNA. DR. ALBERTO ALARICO COHAILA</p> <p>S.D.</p>	
<p>Yo, Jorge Luis Ramos Mendoza, estudiante del 6to año de la E.A.P. de Odontología de la Facultad de Ciencias de la Salud- UNJBG, con código 07-30884, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:</p>	
<p>Que siendo aprobado mi proyecto de tesis titulado "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ENSEÑANZA DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE ODONTOLOGÍA DEL 4to y 5to AÑO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN EN EL AÑO ACADÉMICO 2013". Y siendo necesario la aplicación de encuestas para la ejecución de dicho proyecto solicito autorización para realizar dichas encuestas los días 17 al 31 de octubre en los estudiantes de cuarto a quinto año de la Escuela Académico Profesional de Odontología.</p>	
<p>Por lo anteriormente expresado, ruego a usted ordene a quien corresponda se dé trámite a mi solicitud en la brevedad posible.</p>	
<p>Tacna, 16 de Octubre del 2013</p>	
	<p>Jorge Luis Ramos Mendoza DNI No. 45664552</p>
	

FOTOGRAFIAS PARA RECOLECCION DE DATOS

Se solicitó al director de la Escuela de Odontología permiso para la realización de encuestas en los ambientes de la misma escuela.



Fig. Nº 2.- Facultad de Ciencias de la Salud de la UNJBG.



Fig. Nº 3.- Sala de espera de la Escuela de Odontología donde se aplicó el cuestionario a una parte de los estudiantes del 4to año

Aplicación del cuestionario a los estudiantes del 5to año de la Escuela de Odontología



Fig. Nº 4.- Repartición del cuestionario a los estudiantes del 5to año de la ESOD



Fig. Nº 5.- Entrega de los cuestionarios concluidos



Fig. Nº 6.- Estudiantes del 5to año con el docente a cargo a quien se solicitó permiso para la aplicación del cuestionario

Aplicación del cuestionario a los estudiantes del 4to año de la Escuela de Odontología



Fig. Nº 7.- Repartición del cuestionario a los estudiantes del 4to año de la ESOD



Fig. Nº 8.- Entrega de los cuestionarios concluidos



Fig. Nº 9.- Estudiantes del 4to año con el docente a cargo a quien se solicitó permiso para la aplicación del cuestionario

ELEMENTOS TANGIBLES DE LA ESCUELA DE ODONTOLOGÍA



Fig. Nº 10.- Clínica odontológica de la Escuela de Odontología, donde realizan sus prácticas pre-profesionales los estudiantes del 4to año



Fig. Nº 11.- Sillones dentales de la clínica odontológica del 4to año de la Escuela de Odontología



Fig. N° 12.- Equipo de rayos x



Fig. N° 13.- Sala de revelado



Fig. N° 14.- Laboratorio preclínico donde se realizan las prácticas preclínicas



Fig. Nº 15.- Recortadora de yeso



Fig. Nº 16.- Torno pulidor



Fig. Nº 17.- Maniquís para la práctica odontológica



Fig. Nº 18.- Clínica odontológica de la Escuela de Odontología, donde realizan prácticas pre-profesionales los estudiantes del 5to año



Fig. Nº 19.- Sillones dentales de la clínica odontológica de Escuela de Odontología, donde realizan sus prácticas pre-profesionales los estudiantes del 5to año