



Industrial Data

ISSN: 1560-9146

ISSN: 1810-9993

industrialdata@unmsm.edu.pe

Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Perú

Alvarez Tay, Rosa Carolina

Evaluación del nivel de satisfacción del estudiante respecto al servicio educativo bajo el enfoque del modelo HEdPERF en las universidades públicas que integran la Alianza Estratégica de la Universidad Peruana y que implementaron el mecanismo de licenciamiento

Industrial Data, vol. 24, núm. 1, 2021, -Julio

Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Lima, Perú

DOI: <https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.17749>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81668400002>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc

Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

Evaluación del nivel de satisfacción del estudiante respecto al servicio educativo bajo el enfoque del modelo HEdPERF en las universidades públicas que integran la Alianza Estratégica de la Universidad Peruana y que implementaron el mecanismo de licenciamiento¹

ROSA CAROLINA ALVAREZ TAY²

RECIBIDO: 02/05/2020 ACEPTADO: 19/01/2021 PUBLICADO: 26/07/2021

RESUMEN

El presente artículo tuvo como objetivo establecer el nivel de influencia del modelo HEdPERF (Higher Education Performance) en la satisfacción de los estudiantes, establecer el grado de influencia de cada una de las seis dimensiones que componen el Modelo HEdPERF en la satisfacción de los estudiantes y determinar cuál o cuáles de las seis dimensiones evaluadas del Modelo HEdPERF presentaban un nivel adecuado de la calidad percibida. La muestra del estudio estuvo comprendida por 1191 estudiantes pertenecientes a las tres universidades públicas socias de la Alianza Estratégica de la Universidad Peruana. La investigación empleó el diseño no experimental de nivel correlacional, y para el análisis de los datos se utilizaron las pruebas estadísticas no paramétricas, tales como la prueba de chi cuadrado, la prueba de correlación de Spearman y la prueba de signos de Wilcoxon.

Palabras clave: calidad del servicio; educación superior; modelo HEdPERF; aseguramiento de la calidad del servicio y satisfacción del estudiante.

INTRODUCCIÓN

En su “Informe sobre la educación superior en América Latina y el Caribe 2000-2005”, el Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC) señala que, bajo el discurso de defensa de la autonomía de las universidades y ante el descrédito total del Estado como proveedor eficaz de servicios públicos, se dispuso que los estudiantes (clientes) serían quienes asumirían la responsabilidad de seleccionar las opciones de mejor calidad educativa y que, a su vez, el mercado de las remuneraciones sancionaría los salarios de sus egresados de acuerdo al valor que el mercado de los demandantes atribuyese a sus títulos e instituciones de procedencia (Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe, 2015).

Aunado a ello, el Perú experimentó un proceso de rápido incremento de matrículas en el ámbito universitario durante las dos últimas décadas, lo cual, según la Dirección General de Educación Superior Universitaria, se vio reflejado en las cifras durante los años 1996 al 2012, donde la tasa de crecimiento fue de 2.5 veces más que los años anteriores, como resultado de la creación de 82 nuevas universidades (23 públicas y 59 privadas). Este incremento, sumado a una débil o casi nula planificación y a la ausencia de políticas sectoriales de aseguramiento de la calidad, conllevó al Estado Peruano a reconocer en su momento que “La educación superior universitaria no forma ciudadanos con altas capacidades para el ejercicio profesional competente y la producción de conocimiento de alto valor social” (D.S. N° 016-2015-MINEDU, 2015).

-
- 1 Es un mecanismo que permite al Estado peruano asegurar que las instituciones que entran al mercado a proveer servicios de educación superior cumplan con exigencias mínimas de calidad.
 - 2 Bachiller en Ciencias con mención en Ingeniería en Gestión Empresarial por la Universidad Nacional Agraria La Molina, y especialista en Gestión de Proyectos de Inversión Pública. Actualmente es consultora independiente (Lima, Perú).
 ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6378-0142>
 Autor de correspondencia: carolinaalvareztay@gmail.com

De ahí que el Estado peruano, ante la urgente necesidad de reformas del sistema de educación universitaria durante el último decenio (2009-2019), por medio del Ministerio de Educación y sus organismos públicos adscritos, ha desplegado esfuerzos a través de diversos mecanismos como garantía de la calidad educativa que anteponen al estudiante como centro (D.S. N° 016-2015-MINEDU, 2015), entre los cuales destacan el licenciamiento institucional, la acreditación de programas de estudios y universidades, y la certificación profesional; siendo el primero obligatorio y los dos mecanismos restantes, voluntarios.

Al respecto, las universidades públicas socias que pertenecen a la Alianza Estratégica de la Universidad Peruana³ obtuvieron su licenciamiento institucional por un plazo de hasta diez años, que entró en vigencia desde la fecha de su expedición en el siguiente orden cronológico: La Universidad Nacional Agraria La Molina (UNALM) en marzo del 2017 a través de la Resolución del Consejo Directivo N° 011-2017-SUNEDU/CD (2017); la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI) en noviembre del 2017 a través de la Resolución del Consejo Directivo N. 073-2017-SUNEDU/CD (2017); y, finalmente, la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) en abril del 2018 a través de la Resolución del Consejo Directivo N° 036-2018-SUNEDU/CD (2018). De lo anteriormente expuesto, se concluye que a la fecha de la presente investigación ha transcurrido un periodo de tiempo de entre 2 a 3 años desde que estas universidades obtuvieron su licenciamiento, mecanismo que evalúa las Condiciones Básicas de Calidad (CBC).

En ese sentido, los problemas que pretende resolver la presente investigación se enuncian a continuación en forma de interrogante: (1) ¿En qué medida la aplicación del Modelo HEdPERF, enfocado en la calidad percibida de los servicios educativos, influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes?, (2) ¿en qué medida cada una de las dimensiones que componen el Modelo HEdPERF influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes? y (3) ¿cuál o cuáles de las dimensiones evaluadas del Modelo HedPerf presentan un nivel adecuado de la calidad percibida? De ahí que los objetivos de este artículo se expresen de la siguiente manera: (1) Establecer el nivel de influencia del Modelo HEdPERF (Higher Education Performance), enfocado en la calidad percibida de

los servicios, en la satisfacción de los estudiantes, (2) establecer el grado de influencia de cada una de las seis dimensiones que componen el Modelo HEdPERF en la satisfacción de los estudiantes y (3) determinar cuál o cuáles de las seis dimensiones evaluadas del Modelo HEdPERF presentan un nivel adecuado de la calidad percibida.

Las hipótesis de este trabajo se formularon tomando como marco de referencia los problemas y objetivos presentados anteriormente; seguidamente, se muestran a detalle: (1) La calidad percibida de los servicios educativos del Modelo HedPerf influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes, (2) las seis dimensiones que componen el Modelo HEdPERF influyen significativamente en la satisfacción de los estudiantes y (3) las dimensiones que componen el Modelo HEdPERF presentan un nivel adecuado de calidad percibida. De igual manera, estas hipótesis fueron contrastadas con cada una de las universidades públicas comprendidas en esta investigación a fin de realizar un parangón entre las mismas.

La principal contribución que el artículo pretende realizar está dirigida hacia las partes interesadas que componen el sistema peruano de educación universitaria, es decir, los estudiantes, los responsables de verificar el cumplimiento de la totalidad de las CBC y las autoridades universitarias encargadas de tomar decisiones de índole académica y no académica; esto, mediante la presentación en términos cualitativos y cuantitativos de la percepción de la calidad de los servicios educativos bajo el enfoque del modelo HEdPERF y su grado de influencia en la satisfacción de los estudiantes. Adicionalmente, la contribución del estudio como un aporte de conocimiento novedoso radica en la adaptación del idioma inglés al español de la escala del Modelo HEdPERF y su aplicación a la realidad de las universidades públicas integrantes de la Alianza Estratégica de la Universidad Peruana que implementaron el mecanismo de licenciamiento institucional.

Este estudio sienta sus bases sobre lo versado por los siguientes autores: Abdullah (2006), quien afirma que la evaluación del nivel de calidad, así como la comprensión de cómo las diversas dimensiones afectan la calidad general del servicio educativo, permitirá a las instituciones de educación superior diseñar eficientemente el proceso de entrega de servicios; Sunanto et al. (2007), quienes sugieren que las instituciones deben ver a los estudiantes como sus principales clientes y tratar de maximizar su satisfacción en función de los servicios educativos prestados; Spilimbergo (2009), quien sostiene

3 Fue suscrita con fecha del 19 de marzo del 2012, entre las tres universidades nacionales y centenarias (UNALM, UNMSM y UNI) con la finalidad de contribuir a la recuperación, modernización y desarrollo de la universidad pública en el Perú.

que la capacidad de las universidades para promover un marco institucional de calidad, al ofrecer un entorno propicio para el diálogo democrático e intercambio de ideas, permite una formación integral que incluye el desarrollo de valores y habilidades interpersonales que se traducen en una mayor cohesión social y en el fortalecimiento democrático; Zineldin y Vasicheva (2014), quienes señalan que las mediciones de las percepciones de los estudiantes sobre la calidad del servicio ofrecido por una universidad pueden reflejar el nivel de satisfacción general de los estudiantes dentro de la institución; Govender et al. (2014), quienes indican que proporcionar servicios de calidad para las instituciones de educación superior es clave para diferenciarse de sus competidores y para garantizar la sostenibilidad durante un largo periodo; y finalmente, Nadim y Al Hinai (2016), quienes mencionan que la calidad en las instituciones de educación superior es uno de los aspectos más significativos de la creación de conocimiento, el desarrollo de recursos humanos y la fuerza social de cualquier país.

En referencia a otros estudios relacionados al presente artículo, los investigadores Abu Hasan et al. (2008) afirman que existe una relación positiva fuerte entre la calidad percibida y la satisfacción del estudiante; sumado a ello, Gallifa y Batallé (2010) confirman que si la prestación de servicios educativos no es dinámica, con el paso del tiempo el servicio se percibe como uno de baja calidad; por otro lado, Silva et al. (2017) revisaron sistemáticamente literatura académica para evaluar la pertinencia del Modelo HEdPERF como escala para medir la calidad de servicio percibida por los estudiantes en las instituciones de educación superior a nivel internacional, y concluyeron en que no es apropiado usar una escala genérica para todos los servicios, sino una escala específica para estimar cuantitativamente la calidad percibida en cada uno.

Finalmente, el marco teórico que soporta esta investigación se encuentra estructurado en tres ejes principales, como son:

1. Modelos de gestión de la calidad aplicados al entorno de instituciones de educación superior universitaria, para lo cual se llevó a cabo la revisión de otros artículos similares, encontrándose entre los modelos más destacados: (i) Modelo de gestión de calidad total (GCT), que se define como un sistema de garantías diseñado para dar cabida a múltiples partes interesadas, así como a los diversos y cambiantes roles de los estudiantes en el proceso educativo (Murad y Shastri, 2010); (ii) cuadro de mando integral (CMI), conceptualizado como un sistema de gestión simple, lógico, práctico y comprobado, que permite una adecuada respuesta a los desafíos modernos que enfrentan las instituciones de educación superior (Eftimov et al., 2016); (iii) modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM, por sus siglas en inglés), descrito como una evaluación sistemática que realiza una organización en todas sus áreas, comparándolas con el modelo de excelencia que le sirve de referencia; esto último permitiría a la alta dirección fijar planes de mejora basados en hechos objetivos y en una visión común de las metas a alcanzar y los medios a emplear (Del Campo et al., 2013); (iv) modelo ISO 9001:2015, ya que, en un contexto de crecientes tasas de inscripción, la estructura cambiante de la sociedad, los diferentes tipos de entrega de los programas educativos y las descripciones de puestos a gran escala, la aplicación de esta norma resulta de gran importancia, pues proporciona un conjunto de requisitos genéricos para implementar un sistema de gestión de calidad independientemente de las actividades que realice la organización (Hussein et al., 2017); (v) modelo ISO 21001: 2018, que se centra principalmente en la evaluación crítica y continua de las organizaciones educativas a fin de evaluar el grado de cumplimiento de los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización (Organización Internacional de Normalización, 2018); y (vi) modelo de sistema integrado de aseguramiento de calidad (SIAC), que es considerado una buena práctica internacional y consta por lo general de los siguientes elementos: licenciamiento, acreditación, auditoría académica y sistemas de información (Pontificia Universidad Católica de Chile, 2011). Después del análisis de los modelos mencionados, se identificó que el SIAC es el que más se asemeja al contexto universitario peruano como garantía de la calidad educativa.
2. Modelos empleados para estudiar la calidad del servicio educativo universitario. Se realizó una revisión acuciosa de la literatura académica de los principales modelos utilizados en el ámbito universitario, tales como fueron: (i) Modelo del puntaje neto del promotor (PNP), el cual, según los autores Schmatz et al. (2015), consiste en una pregunta (la última pregunta de la encuesta) que evita términos como el de "satisfacción" o "calidad" por completo y más bien aborda algo que va incluso más allá de la satisfacción del cliente: la lealtad (la voluntad de hacer una inversión o un sacrificio personal para fortalecer una relación), lo

que permite predecir los comportamientos reales de los clientes; (ii) modelo Kano, definido por Arefi et al. (2012) como un instrumento ampliamente utilizado para percibir la voz del cliente a fin de influenciar en la satisfacción del mismo; este modelo clasifica a los requerimientos del cliente en 6 categorías: elementos atractivos, elementos unidimensionales, elementos imprescindibles, elementos indiferentes, elementos inversos y elementos cuestionables; (iii) modelo SERVQUAL, conceptualizado por las autoras Cañón y Rubio (2018) como una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio recibido a través de la evaluación de cinco dimensiones: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento y empatía; (iv) modelo SERVPERF, que, de acuerdo con los autores Maldonado y Moreta (2018), centra su atención en las percepciones de los clientes sobre la atención que reciben, suprimiendo las expectativas, y que además proporciona diversidad y variabilidad de acuerdo a la atención adecuada a los clientes; y (v) modelo HEdPERF, definido por su creador y autor Abdullah (2005) como una escala que mide la calidad percibida específicamente en el sector de educación superior, la misma que se encuentra compuesta por 6 dimensiones y 41 preguntas. Por lo anteriormente expuesto y apelando a los criterios de conveniencia y pertinencia para la presente investigación, se decidió aplicar en el estudio, la escala propuesta por el Modelo HEdPERF.

3. Bases legales en el contexto del aseguramiento de la calidad educativa superior universitaria peruana, conformadas principalmente por: (1) La Nueva Ley Universitaria (Ley N°. 30220, 2014), que trajo consigo profundos cambios como la creación de la Superintendencia Nacional de Educación Universitaria (SUNEDU), que tiene a su cargo garantizar el cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad (CBC) inmersas en el proceso de licenciamiento institucional, y que precisa al proceso de acreditación como voluntario salvo excepciones; y (2) la Política de Aseguramiento de la Calidad de

la Educación Superior Universitaria, que establece cinco principios (autonomía y rectoría responsable, estudiante como centro, inclusión y equidad, calidad y excelencia académica, y desarrollo del país) y cuatros pilares (información confiable y oportuna, fomento para mejorar el desempeño, acreditación para la mejora continua, y licenciamiento como garantía de condiciones básicas de calidad) en el marco del sistema universitario peruano.

METODOLOGÍA

El diseño de la investigación fue de corte transeccional, no experimental y correlacional. Seguidamente, se describe a detalle:

- Es **transeccional**, es decir, que los datos fueron recolectados en un solo momento (Ciclo académico 2019 – II) y su propósito fue describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.
- Es **no experimental**, ya que la variable dependiente (satisfacción del estudiante) en el estudio ocurrió y no fue posible manipularla, es decir, no se tuvo control directo sobre dicha variable, puesto que ya había sucedido, al igual que sus efectos. Al realizar una investigación no experimental, se observó el fenómeno tal y como se suscitó en su contexto natural (universidades públicas socias que pertenecen a la Alianza Estratégica de la Universidad Peruana) para su posterior análisis.
- Es **correlacional**, puesto que se describieron las relaciones entre las variables independientes (calidad percibida de los servicios educativos y subvariables) y la variable dependiente (satisfacción del estudiante); de igual manera, se estableció su dimensión y dirección.

La unidad de análisis estuvo compuesta por estudiantes matriculados de pregrado y posgrado, pertenecientes a los campus que concentran la mayor cantidad de programas de estudios en las tres universidades públicas socias que integran la Alianza Estratégica de la Universidad Peruana (Ver Tabla 1).

Tabla 1. Localización de las universidades del estudio.

| Universidad | Dirección | Distrito |
|--|------------------------------|-----------------|
| Universidad Nacional Mayor de San Marcos | Calle German Amezcaga N° 375 | Cercado de Lima |
| Universidad Nacional Agraria La Molina | Avenida La Molina S/N | La Molina |
| Universidad Nacional de Ingeniería | Avenida Túpac Amaru N° 210 | Rímac |

Fuente: Elaboración propia.

Las características de la unidad de análisis con respecto al género fueron: 66% de varones, 31% de mujeres y 3% de otros. Con relación al intervalo de edades de los estudiantes, se obtuvo que el 14% se encontraba entre las edades desde los 14 hasta los 18 años, 58% desde los 19 hasta los 22 años, 22% desde los 23 hasta los 26 años y 6% desde los 27 hasta los 58 años. Con respecto al nivel académico, el 96% pertenecía a pregrado y el 4% pertenecía a posgrado. En referencia al ciclo académico, el 54% declaró encontrarse entre el primer y cuarto ciclo, el 33% pertenecía desde el quinto hasta el octavo ciclo y el 13% se encontraba entre el noveno y décimo segundo ciclo. Finalmente, con respecto a las áreas de conocimiento, el 71% pertenecía al área de las ingenierías; el 13% al área de las Ciencias Básicas; el 7% del área de las Humanidades, Ciencias Jurídicas y Sociales; el 6% al área de Ciencias Económicas y de Gestión; y el 2% del área de las Ciencias de la Salud.

El tamaño total de la muestra de la investigación, según se aprecia en la Tabla 2, fue de 1191 alumnos matriculados y este se calculó utilizando los valores históricos del número de alumnos matriculados entre los años 2014 y 2018 con la finalidad de proyectar el promedio de alumnos matriculados para el año 2019; posteriormente, se empleó la fórmula para el cálculo del tamaño de muestra para una población finita, con un nivel de confianza del 95%, y se obtuvo para cada universidad del estudio la siguiente distribución:

La selección de la muestra se realizó de forma aleatoria y estratificada proporcional, aplicando este último criterio según la universidad de procedencia. De igual forma, se aplicaron otros criterios, tales como los que se detallan a continuación:

Criterio de exclusión: Alumnos de pregrado y posgrado que no se matricularon en el ciclo académico 2019-II o que se no se encontraban, durante el estudio de campo, dentro de los campus que concentran la mayor población estudiantil en

las 3 universidades públicas socias que integran la Alianza Estratégica de la Universidad Peruana.

Criterio de eliminación: Se eliminaron las encuestas de aquellos estudiantes que no completaron alguno de los ítems que componen el instrumento o que duplicaron su respuesta en alguno de los ítems solicitados o que tuvieron patrones inusuales de respuesta, tales como elegir la misma alternativa en casi todos los ítems.

La recolección de los datos se desarrolló a través de una encuesta en el marco de trabajo del Modelo HEdPERF, la cual estuvo compuesta por 41 preguntas (ítems) de fácil comprensión, breves y concisas. Respecto al análisis e interpretación de la información, se utilizaron los paquetes informáticos de procesamiento y análisis estadístico MINITAB versión 17 y SPSS versión 25. Asimismo, se emplearon otros softwares complementarios para la extracción y la visualización (tablas y gráficos) de los datos, como fueron el Microsoft Excel y Microsoft Power Point 2016.

RESULTADOS

En la Tabla 3, se muestra a detalle la descripción de las 6 dimensiones que propone el Modelo HEdPERF, cuya correcta comprensión permitió la interpretación de los resultados obtenidos en el presente estudio y facilitó la discusión posterior de las implicancias de este artículo.

Por otro lado, como parte de los actos preparatorios a la aplicación del instrumento de medición (encuesta) a la muestra total y al desarrollo de la contrastación de las hipótesis de investigación, se desarrolló una prueba piloto con una submuestra compuesta por 53 estudiantes provenientes de las 3 universidades públicas socias de la Alianza Estratégica de la Universidad Peruana (17 de la UNALM, 19 de la UNI y 17 de la UNMSM) con el propósito de evaluar la confiabilidad y validez del instrumento de medición.

Tabla 2. *Tamaño de muestra del estudio.*

| Universidad de procedencia | Tamaño de la población | Tamaño de muestra |
|--|------------------------|-------------------|
| Universidad Nacional Agraria La Molina | 13 159 | 384 |
| Universidad Nacional Mayor de San Marcos | 42 787 | 392 |
| Universidad Nacional de Ingeniería | 22 888 | 415 |
| Total | 78834 | 1191 |

Fuente: Elaboración propia.

La consistencia interna de los ítems que componen cada una de las 6 dimensiones de la escala del Modelo HEdPERF confirmó que la encuesta era confiable en la medida en que sus dimensiones obtuvieron coeficientes de alfa de Cronbach con valores que oscilan entre 0.780 y 0.924 (ver Tabla 4).

La validación del contenido de la encuesta se realizó a través de la técnica de juicio de expertos; para ello se contó con la participación de 3 docentes universitarios, los cuales son especialistas en los campos de evaluación de pruebas psicométricas, evaluación de tesis de posgrado y gestión de calidad de servicios educativos. En consecuencia, los expertos a través de 5 criterios de evaluación

(congruencia de los ítems, amplitud del contenido, redacción de los ítems, claridad y precisión, y pertinencia) manifestaron sus opiniones, que fluctuaron entre las valoraciones de aceptable y excelente (ver Tabla 5), lo que dio la confianza para validar el contenido del instrumento de medición.

La comprobación del supuesto de la normalidad de la distribución de los datos de las variables (a) calidad percibida del servicio educativo y sus subvariables (dimensiones del modelo HEdPERF) y (b) satisfacción del estudiante, se realizó a través de las pruebas de normalidad Kolmogorov Smirnov (SPSS versión 25) y Anderson Darling (Minitab versión 17). Se concluyó que presentan distribuciones

Tabla 3. Descripción cualitativa de las dimensiones del Modelo HEdPERF.

| Dimensión | Descripción |
|------------------------|---|
| Aspectos académicos | Elementos por los que la plana docente es completamente responsable. |
| Aspectos no académicos | Elementos que son esenciales para permitir que el estudiante cumpla con sus requisitos de estudio. Se refiere a las tareas realizadas por el personal administrativo. |
| Reputación | Elementos que sugieren la importancia en las instituciones de educación superior de proyectar la imagen profesional. |
| Acceso | Elementos relacionados a la accesibilidad, facilidad de contacto, disponibilidad y conveniencia. |
| Programas | Elementos que enfatizan la importancia de proveer de un amplio rango de programas con elevada reputación, con estructuras flexibles y planes de estudios. |
| Entendimiento | Elementos referidos al entendimiento específico de las necesidades de los estudiantes en términos de consejería y salud. |

Fuente: Adaptado de Silva et al. (2017).

Tabla 4. Resultados de la consistencia interna.

| Dimensiones | Alfa de Cronbach | Número de ítems | Criterios |
|------------------------|------------------|-----------------|-------------------------|
| Aspectos académicos | 0.893 | 9 | Alta confiabilidad |
| Aspectos no académicos | 0.924 | 12 | Confiabilidad excelente |
| Reputación | 0.915 | 8 | Confiabilidad excelente |
| Acceso | 0.868 | 7 | Alta confiabilidad |
| Programas | 0.846 | 2 | Alta confiabilidad |
| Entendimiento | 0.780 | 2 | Alta confiabilidad |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Resultados según los criterios de evaluación por parte de los expertos participantes.

| | Congruencia de los ítems | Amplitud del contenido | Redacción de los ítems | Claridad y precisión | Pertinencia |
|----------------|--------------------------|------------------------|------------------------|----------------------|-------------|
| Experto n.º 01 | Excelente | Bueno | Bueno | Bueno | Excelente |
| Experto n.º 02 | Bueno | Bueno | Bueno | Excelente | Bueno |
| Experto n.º 03 | Aceptable | Aceptable | Aceptable | Aceptable | Aceptable |

Fuente: Elaboración propia.

no normales, puesto que poseen un p -valor menor a 0.05 (valor de α), con un intervalo de confianza del 95% y, por consiguiente, se procedieron a contrastar las hipótesis de investigación mediante pruebas estadísticas no paramétricas (ver Tabla 6).

Para la contrastación de las hipótesis del artículo, se emplearon las siguientes pruebas estadísticas no paramétricas: (1) la prueba de chi cuadrado, que permite determinar la asociación o independencia de dos variables cualitativas a través del empleo de tablas de contingencia donde se resumen los datos categóricos por filas y columnas; (2) la prueba de rangos con signos de Wilcoxon, que según los autores Juárez, López y Villatoro (2014), se emplea para comparar la mediana (posición central en un conjunto de datos ordenados) de dos muestras relacionadas y determinar si existen diferencias entre ellas; y (3) la prueba de correlación de Spearman, que posibilita conocer el grado de asociación entre dos variables a través de la Rho de Spearman que a su vez determina la dependencia o independencia de dos variables aleatorias, así como qué

tan fuerte es la relación entre las variables y si la relación entre dichas variables es positiva, nula o negativa (Elorza y Medina, 1999).

Los resultados para la primera hipótesis de investigación se muestran en la Tabla 7, donde se observa que los estudiantes que calificaron la calidad percibida de los servicios como “alta” fueron los que más satisfechos estuvieron con dichos servicios educativos.

Adicionalmente, para la primera hipótesis de investigación se aprecia en la Tabla 8 (tabla de contingencia), donde los resultados de la prueba chi cuadrado tienen un nivel de confianza del 95%, que el valor calculado del chi cuadrado de Pearson (242.419) fue mayor al valor crítico del chi cuadrado (9.4877). Asimismo, se obtuvo que el coeficiente de significancia ($p = 0.000$) fue menor a 0.05 ($p < 0.05$), lo cual permitió aceptar la hipótesis de investigación.

Por lo tanto, se puede afirmar que la percepción de calidad de los servicios educativos del modelo

Tabla 6. Resumen de las Pruebas de Normalidad.

| Dimensiones | Kolmogorov – Smirnov | | Anderson Darling |
|---------------------------|-----------------------|--------------------------------------|--------------------|
| | Estadístico de prueba | Significancia asintótica (Bilateral) | p -valor |
| Aspectos académicos | 0.053 | 0.000 | p -valor < 0.005 |
| Aspectos no académicos | 0.051 | 0.000 | p -valor < 0.005 |
| Reputación | 0.050 | 0.000 | p -valor < 0.005 |
| Acceso | 0.050 | 0.000 | p -valor < 0.005 |
| Programas | 0.124 | 0.000 | p -valor < 0.005 |
| Entendimiento | 0.104 | 0.000 | p -valor < 0.005 |
| Satisfacción del servicio | 0.337 | 0.000 | p -valor < 0.005 |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. Nivel de influencia de la percepción de la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes.

| | | | Satisfacción del Estudiante | | | Total |
|-------------------|-------|-----------|-----------------------------|-------------|-----------|--------|
| | | | Decepcionado | Indiferente | Encantado | |
| Calidad Percibida | Baja | Observado | 18.0 | 12.0 | 5.0 | 35.0 |
| | | Esperado | 4.7 | 8.8 | 21.5 | 35.0 |
| | Media | Observado | 70.0 | 96.0 | 50.0 | 216.0 |
| | | Esperado | 28.8 | 54.6 | 132.6 | 216.0 |
| | Alta | Observado | 71.0 | 193.0 | 676.0 | 940.0 |
| | | Esperado | 125.5 | 237.6 | 576.9 | 940.0 |
| | Total | Observado | 159.0 | 301.0 | 731.0 | 1191.0 |
| | | Esperado | 159.0 | 301.0 | 731.0 | 1191.0 |

Fuente: Elaboración propia.

HEDPERF influye o impacta en la satisfacción de los estudiantes que pertenecen a las tres universidades públicas socias de la Alianza Estratégica de la Universidad Peruana.

De igual manera, para la contrastación de la segunda hipótesis de investigación, mediante la cual se trató de probar que cada una de las dimensiones del Modelo HedPerf influye en la satisfacción del estudiante, se comprobó a través la prueba no paramétrica chi cuadrado que estas seis dimensiones influían en la satisfacción del estudiante (ver Tabla 9). Por otra parte, se realizó la comprobación de la influencia de las seis dimensiones en la satisfacción de los estudiantes según su casa de estudio de procedencia (UNALM, UNMSM y UNI), concluyéndose de igual manera que existe una relación de dependencia.

Luego de haberse comprobado en la segunda hipótesis que existía dependencia entre las variables *calidad percibida de los servicios educativos* y *satisfacción del estudiante*, al igual que existía dependencia entre cada una de las seis dimensiones del Modelo HEDPERF y la variable *satisfacción del estudiante* mediante la prueba de chi cuadrado, se procedió a verificar el tipo de asociación a través de la prueba no paramétrica correlación de Spearman, cuyos resultados mostraron una correlación positiva moderada para las dimensiones aspectos académicos, aspectos no académicos, programas y entendimiento; es decir, que sus valores se encontraban entre 0.11 y 0.50; mientras que, para las dimensiones reputación y acceso, se determinó que existía una correlación positiva considerable al encontrarse entre los valores de 0.51 y 0.75 (ver Tabla 10).

Tabla 8. Prueba chi cuadrado para la percepción de la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes.

| Estadísticos | Valor | gl | Significación asintótica (bilateral) |
|-------------------------|----------|----|--------------------------------------|
| Chi cuadrado de Pearson | 242.419 | 4 | 0.000 |
| Razón de verosimilitud | 229.4815 | 4 | 0.000 |
| N de casos válidos | 1191 | | |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9. Prueba chi cuadrado de las seis dimensiones del Modelo HEDPERF y la variable satisfacción del estudiante.

| Nº | Dimensiones del modelo HEDPERF | Valor de α versus p -valor | Resultado de la prueba chi cuadrado |
|----|--------------------------------|-------------------------------------|---|
| 1 | Aspectos académicos | 0.000 < 0.05 | La dimensión "aspectos académicos" influye en la satisfacción del estudiante |
| 2 | Aspectos no académicos | 0.000 < 0.05 | La dimensión "aspectos no académicos" influye en la satisfacción del estudiante |
| 3 | Reputación | 0.000 < 0.05 | La dimensión "reputación" influye en la satisfacción del estudiante |
| 4 | Acceso | 0.000 < 0.05 | La dimensión "acceso" influye en la satisfacción del estudiante |
| 5 | Programas | 0.000 < 0.05 | La dimensión "programas" influye en la satisfacción del estudiante |
| 6 | Entendimiento | 0.000 < 0.05 | La dimensión "entendimiento" influye en la satisfacción del estudiante |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10. Prueba de Correlación de Spearman de las seis dimensiones del Modelo HEDPERF y la variable satisfacción del estudiante.

| Nº | Dimensiones | Coefficiente de correlación (Rho) | Tipo de correlación |
|----|------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| 1 | Aspectos académicos | 0.411 | Correlación positiva media o moderada |
| 2 | Aspectos no académicos | 0.487 | Correlación positiva media o moderada |
| 3 | Reputación | 0.528 | Correlación positiva considerable |
| 4 | Acceso | 0.526 | Correlación positiva considerable |
| 5 | Programas | 0.464 | Correlación positiva media o moderada |
| 6 | Entendimiento | 0.478 | Correlación positiva media o moderada |

Fuente: Elaboración propia.

Además de ello, se realizó el mismo análisis discriminando los resultados según la casa de estudios de procedencia. De ahí se obtuvo que para los estudiantes de la UNALM, las dimensiones que presentaron una correlación positiva moderada fueron: aspectos académicos, aspectos no académicos, reputación, programas y entendimiento; mientras que la única dimensión que obtuvo una correlación positiva considerable fue la dimensión acceso. Con respecto a la UNMSM, se tuvo a las dimensiones aspectos académicos y entendimiento con una correlación positiva moderada; mientras que las demás dimensiones obtuvieron una correlación positiva considerable. Por último, la UNI obtuvo una correlación positiva moderada para las seis dimensiones evaluadas.

Del mismo modo, para comprobar la tercera hipótesis de la investigación, respecto a identificar cuál o cuáles de las seis dimensiones evaluadas del Modelo HEdPERF presentaban un alto nivel de calidad percibida, es decir, entre las categorías o valoraciones de “Muy Bueno” y “Excelente”, se aplicó la prueba estadística no paramétrica de Wilcoxon, comparando la mediana calculada respecto a una mediana hipotética. Se obtuvo que 4 de las 6 dimensiones evaluadas (aspectos académicos, aspectos no académicos, acceso y entendimiento) no poseen un alto nivel calidad percibida; en contraste, las 2 dimensiones restantes (reputación y programas) obtuvieron altos niveles de calidad percibida (ver Tabla 11).

Por otra parte, se consideró conveniente evaluar la tercera hipótesis de investigación de manera específica de acuerdo a la universidad de procedencia de los estudiantes. Se obtuvo que para la Universidad Nacional Agraria La Molina (UNALM), las dimensiones que presentaron un alto nivel de calidad percibida fueron aspectos académicos, reputación, acceso, programas y entendimiento; en lo

que se refiere a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), solo la dimensión programas obtuvo un alto nivel de calidad percibida; por último, para la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI), ninguna de las dimensiones obtuvo niveles adecuados de calidad percibida.

DISCUSIÓN

La consistencia interna de los ítems que componen cada una de las seis dimensiones de la escala HEdPERF, demostró que la encuesta es confiable en la medida en que sus dimensiones obtuvieron coeficientes de alfa de Cronbach con valores que oscilan entre 0.780 y 0.924. Esto último se condice con los resultados obtenidos por los autores Abdullah (2006) y Brochado (2009), quienes concluyeron que la escala HEdPERF es la que se ajusta mejor al contexto de la educación superior en comparación con otros instrumentos “clásicos” de medición como son el SERVQUAL y el SERVPERF.

En referencia a la verificación de la normalidad de la distribución de los datos de las variables *calidad percibida del servicio educativo*, *dimensiones* y *satisfacción del estudiante*, a través de las pruebas de normalidad Kolmogorov Smirnov y Anderson Darling, se concluyó que presentan distribuciones no normales. Es por esto que, para la contrastación de las tres hipótesis de investigación de este artículo, se vio conveniente aplicar estadísticos no paramétricos, confirmando lo señalado por la autora Jamieson (2004), quien indica que sólo se deben utilizar estadísticos no paramétricos para el análisis de los datos de la escala de Likert.

Mediante la primera hipótesis de investigación se demostró que existe una relación significativa y positiva entre la calidad percibida de los servicios educativos propuestos por el Modelo HEdPERF y la satisfacción del estudiante, tal y como se eviden-

Tabla 11. Prueba de Signos de Wilcoxon de las seis dimensiones respecto a una mediana hipotética.

| Nº | Dimensiones del modelo HEdPERF | p-valor versus valor de α | Resultado de la prueba de signos de Wilcoxon |
|----|--------------------------------|----------------------------------|--|
| 1 | Aspectos académicos | 0.9730 > 0.05 | La dimensión “aspectos académicos” no posee alto nivel de calidad percibida. |
| 2 | Aspectos no académicos | 1.0000 > 0.05 | La dimensión “aspectos no académicos” no posee un alto nivel de calidad percibida. |
| 3 | Reputación | 0.0000 < 0.05 | La dimensión “reputación” posee un alto nivel de calidad percibida. |
| 4 | Acceso | 1.0000 > 0.05 | La dimensión “acceso” no posee un alto nivel de calidad percibida. |
| 5 | Programas | 0.0000 < 0.05 | La dimensión “programas” posee un alto nivel de calidad percibida. |
| 6 | Entendimiento | 0.1000 > 0.05 | La dimensión “entendimiento” no posee un alto nivel de calidad percibida. |

Fuente: Elaboración propia.

ció en estudios realizados anteriormente (Nguyen et al., 2014; Banahene et al., 2018; Siti et al., 2020). Por otro lado, respecto a la segunda hipótesis de investigación, también se demostró que existe una relación significativa y positiva entre cada una de las seis dimensiones y la satisfacción del estudiante. Por último, para la tercera hipótesis de investigación se demostró que las dimensiones que poseen un alto nivel de calidad percibida fueron “reputación” y “programas”; esto último enriquece los resultados obtenidos por otros autores que plantearon hipótesis de investigación similares (Ali et al., 2016; Purwanto et al., 2020).

En relación a la generalización de la investigación, tomando como base los resultados de la muestra total (1191 estudiantes) y los resultados estratificados según la universidad de procedencia (384 estudiantes de la UNALM, 392 estudiantes de la UNMSM y 415 estudiantes de la UNI), se puede afirmar que en función al contexto en el cual la escala sea aplicada, es posible encontrar diferencias entre las seis dimensiones que componen el Modelo HEdPERF y su grado de influencia en la satisfacción del estudiante, así como, entre los niveles de calidad percibida por cada una de las dimensiones del modelo HEdPERF.

El presente trabajo de investigación supone un aporte al conocimiento teórico en el marco de trabajo de los diversos modelos que se vienen aplicando para medir la calidad del servicio en las instituciones de educación superior, debido a que, por primera vez, se aplicó la escala propuesta por el Modelo HEdPERF en un contexto de universidades públicas socias peruanas (Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Universidad Nacional Agraria La Molina y Universidad Nacional de Ingeniería). Aunado a ello, la originalidad de este estudio radicó en la traducción del idioma inglés al español del instrumento de medición en cuestión, además del aporte de nuevas dimensiones para evaluar la calidad percibida de los servicios educativos, como fueron: aspectos académicos, aspectos no académicos, reputación, acceso, programas y entendimiento; según su autor y creador Abdullah (2005). Finalmente, esta investigación hace una contribución a la revisión sistémica de la literatura académica en materia de los modelos de gestión de la calidad educativa, así como de las principales escalas utilizadas para estudiar la calidad de los servicios educativos en las instituciones de educación superior y la normativa vigente en lo que respecta al aseguramiento de la calidad en la educación superior universitaria peruana.

Por otro lado, las implicancias prácticas del estudio permitieron presentar en términos cualitativos y cuantitativos la percepción de la calidad de los servicios educativos bajo el enfoque de Modelo HEdPERF y su grado de influencia en la satisfacción de los estudiantes en un contexto posterior a la implementación del mecanismo de licenciamiento institucional.

CONCLUSIONES

- La escala del Modelo HEdPERF ha demostrado ser un instrumento válido y confiable al haberse aplicado a alumnos de pre y posgrado de las universidades públicas socias que pertenecen a la Alianza Estratégica de la Universidad Peruana, por lo que puede ser utilizado en futuros estudios de investigación.
- Se logró comprobar la primera hipótesis de investigación, donde se concluyó que la calidad percibida propuesta por el Modelo HEdPERF influye significativamente en la satisfacción del estudiante, para ello se utilizaron las pruebas estadísticas no paramétricas como chi cuadrado y correlación de Spearman.
- Se logró comprobar la segunda hipótesis de investigación, por lo que se puede afirmar que el nivel de calidad percibida por cada una de las seis dimensiones del Modelo HEdPERF influye significativamente en la satisfacción del estudiante, para ello se utilizaron las pruebas estadísticas no paramétricas chi cuadrado y correlación de Spearman.
- Se logró comprobar la tercera hipótesis de investigación mediante la prueba de signos de Wilcoxon, determinándose los niveles de calidad percibida para cada una de las dimensiones del Modelo HEdPERF; obteniéndose que cuatro de las seis dimensiones evaluadas (aspectos académicos, aspectos no académicos, acceso y entendimiento) no poseen un alto nivel de calidad percibida, mientras que, las dos dimensiones restantes (reputación y programas) obtuvieron altos niveles calidad percibida.
- Se realizó el análisis de la prueba de Wilcoxon para cada una de las universidades incluidas en el alcance de la presente investigación y se encontró que para la Universidad Nacional Agraria La Molina (UNALM), aquellas dimensiones que presentaban

un alto nivel de calidad percibida fueron aspectos académicos, reputación, acceso, programas y entendimiento; para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), solo la dimensión programas obtuvo un alto nivel de calidad percibida; y para la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI), ninguna de las dimensiones obtuvo altos niveles de calidad percibida. De lo anteriormente expuesto, se concluye que existen diferencias en los niveles de calidad percibida entre las dimensiones según la universidad de procedencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] Abdullah, F. (2005). HEdPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. *Quality Assurance in Education*, 13(4), 305-328. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/09684880510626584>
- [2] Abdullah, F. (2006). The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *Internacional Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569-581. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2005.00480.x>
- [3] Abu Hasan, H., Illias, A., Rahman, R., y Razack, M. (2008). Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions. *International Business Research*, 1(3), 163-175. Recuperado de <https://doi.org/10.5539/ibr.v1n3p163>
- [4] Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P., y Ravagan, N. (2016). Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? A study of international students in Malaysian public universities. *Quality Assurance in Education*, 24(1), 70-94. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/QAE-02-2014-0008>
- [5] Arefi, M., Heidari, M., Morkani, G., y Zandi, K. (2012). Application of Kano Model in Higher Education Quality Improvement: Study Master's Degree Program of Educational Psychology in State Universities of Tehran. *World Applied Sciences Journal*, 17 (3), 347-353. Recuperado de [https://www.idosi.org/wasj/wasj17\(3\)12/12.pdf](https://www.idosi.org/wasj/wasj17(3)12/12.pdf)
- [6] Banahene, S., Kraa, J., y Kasu, P. (2018). Impact of HEdPERF on Students' Satisfaction and Academic Performance in Ghanaian Universities; Mediating Role of Attitude towards Learning. *Open Journal of Social Sciences*, 6(5), 96-119. Recuperado de <https://doi.org/10.4236/jss.2018.65009>
- [7] Brochado, A. (2009). Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 17(2), 174 -190. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/09684880910951381>
- [8] Cañón, A., y Rubio, D. (2018). *Importancia de la utilización del modelo SERVQUAL a partir de una revisión sistemática de la literatura en el periodo 2010-2016*. (Trabajo de grado – especialización). Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud, Bogotá. Recuperado de <https://repositorio.fucsalud.edu.co/handle/001/669>
- [9] D.S. N° 016-2015-MINEDU. Aprueban la política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria. *Diaria Oficial El Peruano* (2015).
- [10] Del Campo, M., Ferreiro, F, y Camino, M. (Julio de 2013). Una aplicación del modelo EFQM a la educación superior. *XXII Jornadas de la Asociación de la Economía de la Educación*. Recuperado de <http://2013.economicsofeducation.com/user/pdfsesiones/138.pdf?PHPSESSID=evsluk1nq0k6noc2eipo8tlt7>
- [11] Eftimov, L., Trpeski, P., Gockov, G., y Vasileva, V. (2016). Designing a Balanced Scorecard as Strategic Management System for Higher Education Institutions: A Case Study in Macedonia. *Ekonomika, Journal for Economic Theory and Practice and Social Issues*, 62(2), 29-48. Recuperado de <https://doi.org/10.22004/ag.econ.288842>
- [12] Elorza, H., y Medina, J. (1999). *Estadística para las ciencias sociales y del comportamiento*. México D. F., México: Oxford University.
- [13] Gallifa, J., y Batallé, P. (2010). Percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio en un sistema de educación superior con varios campus en España. *Revista de Aseguramiento de la Calidad en la Educación*, 18(2), 156 - 170. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/09684881011035367>
- [14] Govender, J., Veerasamy, D., y Noel, D. (2014). The Service Quality Experience of International Students: The Case of a Selected Higher Education Institution in South Africa. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(8) ,465-473. Recuperado de <https://doi.org/10.5901/mjss.2014.v5n8p465>

- [15] Hussein, B., Abou-Nassif, S., Airidi, M., Chamas, M., y Khachfe, H. (2017). Challenges of Implementation of ISO 9001:2015 in the Lebanese Higher Education Institutions. *Journal of Resources Development and Management*, 33, 41-51.
- [16] Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. (2006). *Informe sobre la Educación Superior en América Latina y el Caribe 2000-2005: La Metamorfosis de la educación superior*. Caracas, Venezuela: Editorial Metropolis C.A.
- [17] Jamieson, S. (2004). Likert Scale: How to (ab) Use Them. *Medical Education* 38(12), 1217-1218. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.1365-2929.2004.02012.x>
- [18] Juárez, F., López, E., y Villatoro, J. (2014). Estadística Inferencial Univariada. En: F. Juárez, J. López y V. Salinas (Eds.). *Apuntes para la investigación en salud* (161-282). México D.F., México: Editorial de la Universidad Nacional Autónoma de México.
- [19] Ley N° 30220 (2014, miércoles 9 de julio). Ley Universitaria. El Peruano Normas Legales: 527211-527233.
- [20] Maldonado, M., y Moreta X. (2017). *Medición de Calidad del Servicio mediante Modelo SERVPERF en Envasadora Ecuatoriana S.A.* (Tesis de Maestría). Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- [21] Murad, A., y Shastri, R. (2010). Implementation of Total Quality Management in Higher Education. *Asian Journal of Business Management*, 2(1), 9-16.
- [22] Nadim, Z., y Al Hinai, A. (2016). Critical success factors of TQM in higher education institutions context. *International Journal of Applied Sciences and Management*, 1(2), 147-156.
- [23] Nguyen, V., Nguyen, H., y Lam, P. (2014). *A Research of Student's Satisfaction Towards Service Quality of Universities in Ho Chi Minh City*. 2nd International Conference on Green Technology and Sustainable Development, Bangkok, Tailandia.
- [24] Organización Internacional de Normalización. (2018). *Organizaciones educativas – Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas – Requisitos con orientación para su uso (ISO 21001:2018)*. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:21001:ed-1:v1:es>
- [25] Pontificia Universidad Católica de Chile. (2011). *Sistema de aseguramiento de la calidad de la Educación Superior: aspectos críticos y desafíos de mejoramiento*. Centro de Políticas Públicas UC. Recuperado de <https://politicaspubblicas.uc.cl/wp-content/uploads/2015/02/sistema-de-aseguramiento-de-la-calidad-de-la-educacion-superior.pdf>
- [26] Purwanto, Y., Noor, I., y Kusumawati, A. (2020). Service Quality Measurement through Higher Education Performance (HEDPERF) The Case of an Indonesian Public University. *Wacana Journal of Social and Humanity Studies*, 23(1), 10-16. Recuperado de <https://wacana.ub.ac.id/index.php/wacana/article/view/676>
- [27] Resolución del Consejo Directivo N° 011-2017-SUNEDU/CD. Otorgan Licencia Institucional a la Universidad Nacional Agraria La Molina, para ofrecer el servicio educativo superior universitario. Diario Oficial El Peruano (2017).
- [28] Resolución del Consejo Directivo N° 036-2018-SUNEDU/CD. Que otorga la licencia institucional a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para ofrecer el servicio educativo superior universitario. Diario Oficial El Peruano (2018).
- [29] Resolución del Consejo Directivo N° 073-2017-SUNEDU/CD. Que otorga la licencia institucional a la Universidad Nacional de Ingeniería, para ofrecer el servicio educativo superior universitario. Diario Oficial El Peruano (2017).
- [30] Schmatz, R., Wolf, G., y Landmann, M. (agosto de 2015). *Students as customers: The Net Promoter Score as a measure of satisfaction and loyalty in higher education* [artículo]. From here to there: Positioning higher education institutions - EAIR 37th Annual Forum, Krems, Austria.
- [31] Silva, D., Moraes, G., Makiya, I., y Cesar, F. (2017). Measurement of perceived service quality in higher education institutions: A review of HEDPERF scale use. *Quality Assurance in Education*, 25(4), 415-439. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/QAE-10-2016-0058>
- [32] Siti, O., Nor Alesha, M., Nur Shafini, M., y Khalid, M. (2020). The Effects of Service Quality Dimensions on Students' Satisfaction: HEDPERF Model Adoption. *Jurnal Intelek*. 15(1), 69-76.

- [33] Spilimbergo, A. (2009). Democracy and Foreign Education. *Revisión Económica Americana*, 99(1), 582-543. Recuperado de <https://doi.org/10.1257/aer.99.1.528>
- [34] Sunanto, S., Taufiqurrahman, T., y Pangemanan, R. (2007). An Analysis of University Service Quality Gap and Student Satisfaction in Indonesia. *The International Journal of Knowledge, Culture, and Change Management: Annual Review*, 7(7), 1 -10. Recuperado de <https://doi.org/10.18848/1447-9524/CGP/v07i07/50400>
- [35] Zineldin, M., y Vasicheva, V. (2014). The Implementation of TRM Philosophy and 5Qs Model in Higher Education – An Exploratory Investigation at a Swedish University. *Nang Yan Business Journal*, 1(1), 65-75.