

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

ESCUELA DE POSGRADO



**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN GESTIÓN Y AUTOEVALUACIÓN DE LA CALIDAD
EDUCATIVA**

**“Percepción del servicio de enseñanza y su relación
con el licenciamiento del programa de Farmacia
Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión” de Lima
Metropolitana”**

Área de Investigación:
Gestión Educativa

Autor:
Br. Tejada Huertas, Walter Martín Alonso

Jurado Evaluador:
Presidente: Malabrigo Reyes, Bertha
Secretario: Sanchez Abanto, Luz Maricela
Vocal: Alba Vidal, Jaime

Asesor:
Rebaza Vasquez Walter Oswaldo,
Código Orcid: 0000-0001-5545-151X

TRUJILLO – PERÚ

2022

Fecha de sustentación: 2022/09/9

DEDICATORIA

A mis padres, por haberme formado como una persona de bien; por inculcarme los valores y principios que han hecho de mí la persona y profesional que hoy en día soy. Muchos de mis logros se los debo a ustedes, incluido este.

A mis hermanos, porque siempre han estado apoyándome y dándome fuerzas para seguir adelante en mi desarrollo personal y profesional.

Muy especialmente a mis hijos, que son el motivo y fuerza que permanentemente me impulsan a seguir creciendo y dando de mí lo mejor para ser un buen ejemplo para ellos y ayudarlos a conseguir sus metas en la vida.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios y mi familia por haberme permitido llegar a cumplir esta meta en mi vida académica y profesional. El camino ha sido largo y de muchos aprendizajes, pero el apoyo de que he tenido en este tiempo ha sido fundamental de parte de ustedes para poder tener éxito en este gran paso.

A todos los que han creído en mí y me han ayudado ser un buen profesional y una mejor persona, su confianza, estímulo y motivación han sido de mucha ayuda en cada uno de mis logros.

RESUMEN

La investigación se propuso como objetivo general determinar la relación que existe entre la percepción que tienen los estudiantes del servicio de enseñanza con el licenciamiento MINEDU del Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana. Por ello, se estableció una metodología cuyo enfoque fue cuantitativo, de tipo básico, de diseño no experimental de alcance correlacional y de corte transversal. Además, se consideraron como población a los estudiantes del Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión correspondientes a los 2 ciclos cursados durante el 2020, cuya muestra fueron 185 estudiantes, puesto que fueron muestreados de manera probabilística y aleatoria. Estos estudiantes accedieron a la aplicación de dos instrumentos de investigación para medir las variables de estudio, donde la confiabilidad se halló mediante el alfa de Cronbach; mientras que la validación se realizó por expertos. Los resultados evidenciaron que la variable percepción del servicio de la enseñanza universitaria fue percibida por los estudiantes como satisfecho (75.7%) y la variable licenciamiento del programa de farmacia técnica se encontró en un nivel bueno (70.3%). Por todo ello, se concluyó que la relación que existe entre la percepción que tienen los estudiantes del servicio de enseñanza con el licenciamiento MINEDU del Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana fue positiva media (Rho de Spearman = 0.564).

Palabras clave: percepción, servicio de enseñanza, licenciamiento, farmacia.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between the students' perception of the teaching service and the MINEDU licensing of the Technical Pharmacy Program at the IESP Daniel Alcides Carrión in Metropolitan Lima. Therefore, a methodology was established whose approach was quantitative, basic type, non-experimental design of correlational scope and cross-sectional. In addition, the population considered were the students of the Technical Pharmacy Program of the IESP Daniel Alcides Carrión corresponding to the 2 cycles studied during 2020, whose sample was 185 students, since they were sampled probabilistically and randomly. These students had access to the application of two research instruments to measure the study variables, where reliability was found by means of Cronbach's alpha; while validation was performed by experts. The results showed that the variable perception of the university teaching service was perceived by the students as satisfied (75.7%) and the variable licensure of the technical pharmacy program was found to be at a good level (70.3%). Therefore, it was concluded that the relationship between the students' perception of the teaching service and the MINEDU licensing of the Technical Pharmacy Program of the IESP Daniel Alcides Carrión of Metropolitan Lima was positive on average (Spearman's Rho = 0.564).

Key words: perception, teaching service, licensure, pharmacy.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
□ Planteamiento del problema.....	12
□ Marco Teórico.....	19
□ Justificación.....	32
□ Objetivos.....	34
III. MATERIAL Y MÉTODOS.....	37
□ Diseño del estudio.....	37
□ Población.....	37
□ Muestra, muestreo.....	38
□ Operacionalización de Variables.....	39
□ Procedimientos y Técnicas.....	42
□ Plan de análisis de datos.....	44
□ Consideraciones éticas.....	46
IV. RESULTADOS.....	47
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	58
VI. CONCLUSIONES.....	62
VII. RECOMENDACIONES.....	64
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65

IX. ANEXOS.....	69
-----------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución del universo poblacional.....	38
Tabla 2. Muestra de estudio.....	39
Tabla 3. Interpretación de puntajes del primer cuestionario	44
Tabla 4. Interpretación de puntajes del segundo cuestionario.....	44
Tabla 5. Niveles de Percepción del servicio de la enseñanza universitaria.....	47
Tabla 6. Niveles de percepción del cumplimiento de los criterios de licenciamiento del programa de farmacia técnica	48
Tabla 7. Prueba de normalidad	49
Tabla 8. Correlación entre el Licenciamiento del programa de farmacia técnica y la Percepción del servicio de la enseñanza universitaria.....	51
Tabla 9. Correlación entre las Actitudes y comportamiento del profesorado y el Licenciamiento del programa de farmacia técnica.....	53
Tabla 10. Correlación entre la Competencia del profesorado y el Licenciamiento del programa de farmacia técnica	54
Tabla 11. Correlación entre el Contenido del plan de estudios y el Licenciamiento del programa de farmacia técnica	55
Tabla 12. Correlación entre las Instalaciones y equipamientos y el Licenciamiento del programa de farmacia técnica	56
Tabla 13. Correlación entre la Organización de la enseñanza y el Licenciamiento del programa de farmacia técnica	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentaje de Percepción del servicio de la enseñanza universitaria.....	47
Figura 2. Niveles de percepción del cumplimiento de los criterios de licenciamiento del programa de farmacia técnica	48

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto educativo actual, el tema de los servicios ha cobrado relevancia, situación en la que la participación del Estado peruano es gravitante por ser el ente encargado del licenciamiento. Siendo este proceso de validación una aspiración y la única manera de lograr calidad educativa en una entidad académica.

Ante la situación planteada, la presente investigación tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre la percepción que tienen los estudiantes del servicio de enseñanza con el licenciamiento MINEDU del Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana.

Así, este estudio está conformado por nueve capítulos ordenados de la siguiente manera: el primero corresponde con el planteamiento, el cual abarca la realidad problemática, el marco teórico que sustenta el estudio, que contiene los referentes anteriores del trabajo, es decir, los antecedentes del ámbito nacional e internacional; en consecuencia, se justifica y se plantean los objetivos, recurriendo a las variables de estudio.

El segundo incluye el material y métodos enmarcado dentro de un diseño de investigación pertinente, donde se considera población y muestra y, sobre todo, la operacionalización de variables; donde se desarrollan las técnicas e instrumentos que se emplearon sobre ellos. Asimismo, se consideran los aspectos éticos y el plan de análisis de datos. También en el capítulo cuatro, se considera los resultados, análisis e interpretación de resultados mediante tablas y gráficos elaborados con las bases de datos y tabulados y procesados en SPSS en su versión 25, a fin de corroborar los objetivos propuestos mediante la obtención del coeficiente de correlación.

En el capítulo cinco se establece la discusión de los hallazgos de donde luego se establecen las conclusiones y, en consecuencia, las recomendaciones. Finalmente, se

ubican las referencias de documentos revisados y los anexos pertinentes en la investigación.

II. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

– Planteamiento del problema

Es fundamental abordar la calidad educativa en el tema de la política educativa que se desenvuelve en las instituciones de enseñanza. El requisito previo decisivo para el éxito en el funcionamiento del proceso educativo y la mejora de su calidad se obtiene creando una estructura de calidad. Para ello se debe realizar la adecuada elección entre una amplia gama de métodos y principios de los sistemas de gestión, y estas se deben ajustar a la organización, la administración y el financiamiento de la educación profesional, la participación y el uso de los recursos nacionales y la sostenibilidad de la calidad en la preparación profesional especializada.

En las últimas décadas el Estado Peruano ha venido aplicando técnicas para mejorar la calidad educativa en nuestro país, muestra de ello en el año 2006 se promulga la Ley N.º 28740 Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), con el propósito de garantizar la calidad educativa institucional que ofrecen los centros de enseñanza. Sin embargo, pocas Instituciones Educativas disponían de los medios y recursos que se requieren para realizar este proceso de acreditación, ya que ello demandaba horas en capacitación, inversión en infraestructura, mejoramiento de todos sus procesos, etc. Al respecto Martí, Calderón y Fernández manifiestan que:

Respecto a la realidad peruana, se evidencia una similitud con la situación de Brasil, pues es probable que las IES del sector privado tengan que afrontar las consecuencias indirectas debido al interés que generan los aspectos económicos que afectan significativamente la calidad. Así, las instituciones se sentirán presionadas de orientarse hacia una adecuación situacional universitaria (2018, p. 121).

En la actualidad, el concepto de brindar un servicio educativo de calidad ha cobrado mayor importancia en las instituciones del rubro, ya que de ella depende su prestigio y funcionamiento. Las instituciones educativas han tenido que recurrir a una serie de diagnósticos y análisis general sobre sus procesos operativos y cotejar con el modelo de licenciamiento propuesto por el MINEDU, encontrando una realidad que dista de muchos aspectos indispensables para continuar con su funcionamiento.

En el caso del IESP “Daniel Alcides Carrión” se pudo constatar ciertas irregularidades, a saber: varios docentes tenían a cargo el dictado de cursos permanentes sin un título profesional. Por otro lado, el equipamiento de los laboratorios era insuficiente para la cantidad de la demanda de estudiantes de la institución. También, se incurría en faltas con los aforos, los espacios venían siendo ocupados más de lo permitido. El alcance del internet era muy limitado, había espacios donde no llegaba la señal dificultando el trabajo de docentes y alumnos.

Debido a lo anteriormente expuesto la institución tuvo que dar solución en muy corto plazo a todas estas deficiencias para poder cumplir con los principales requisitos de licenciamiento. En consecuencia, de todo este trabajo riguroso, se hace necesario realizar el presente proyecto de investigación para saber cuál es la percepción de los estudiantes sobre la calidad de servicio y el licenciamiento MINEDU del Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana, para el año 2021, a fin de confirmar que la institución cumple con los lineamientos de licenciamiento procedentes del MINEDU.

Formulación del problema

Problema general:

¿Cuál es la relación que existe entre la percepción que tienen los estudiantes sobre el servicio de enseñanza con el cumplimiento de las condiciones básicas III y IV de calidad del modelo de licenciamiento del Ministerio de Educación (MINEDU) logradas por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana?

Problemas específicos:

- ¿Cuál es la relación que existe entre la percepción que tienen los estudiantes sobre las actitudes y el comportamiento del docente en el proceso de enseñanza con el cumplimiento de la condición básica IV del modelo de licenciamiento del MINEDU, logrado por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la percepción que tiene los estudiantes sobre las competencias del profesorado para la enseñanza con el cumplimiento de la condición básica IV del modelo de licenciamiento del MINEDU logrado por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la percepción que tienen los estudiantes sobre los contenidos del plan de estudios con el cumplimiento de la condición básica IV del modelo de licenciamiento del MINEDU, logrado por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la percepción que tienen los estudiantes sobre las instalaciones y equipamientos para la enseñanza con el cumplimiento de la

condición básica III del modelo de licenciamiento del MINEDU, logrado por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la organización de la enseñanza con el cumplimiento de la condición básica III del modelo de licenciamiento del MINEDU, logrado por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana?

Antecedentes

El interés de países de la región se ha ido acrecentando durante las últimas décadas, siendo dirigido a optimizar la calidad educativa de los centros de estudios de nivel básico y superior, ello representa un gran desafío que implica la colaboración y participación del Estado quien regula y vela por una educación apropiada y los representantes de la educación en la medida que se adapten a las nuevas exigencias normativas y retos de la sociedad.

Es por ello, que se han realizado diversos estudios sobre la situación actual de las instituciones educativas respecto en relación con el cumplimiento de los requerimientos del ente regulador para ofrecer el servicio educativo con la calidad requerida, si reúnen los requisitos para una acreditación, si merecen tener una licencia de funcionamiento, por ende, se describen a continuación algunas investigaciones que sirven de antecedentes para la presente investigación:

Antecedentes Internacionales

Overberg (2019) en su estudio analiza el estado actual de la resistencia académica en Universidades finlandesas, las razones detrás de esto y las estrategias de los gerentes

de calidad para manejarlo. Los datos provienen de respuestas a una pregunta abierta formulada en el contexto de un análisis cuantitativo encuesta (n = 110) y de entrevistas semiestructuradas con personas en el campo académico y en gestión de calidad (n = 12). Los hallazgos sugieren que existen diferentes tipos de resistencia, que surgen por razones prácticas, sistémicas, culturales y administrativas.

Abbas (2020) considerando a los estudiantes como los actores clave en las IES, el estudio identifica indicadores de calidad de servicio (SQ) desde sus perspectivas y propone un instrumento más completo para medir la calidad de servicios SQ exclusivamente para IES. Se propuso un instrumento que fue sometido a pruebas de desarrollo de diferentes escalas donde los resultados cumplieron completamente con los valores de referencia y propuso siete temas de SQ a saber, perfil de los profesores, currícula, ambientación, gestión y apoyo al personal, la calidad del empleo, la seguridad y la protección y fortalecimiento de habilidades.

Dwaikat (2021) este estudio tiene como objetivo proponer un modelo integral que compruebe a efectividad en la calidad de los programas académicos en las IES mediante la adopción de la filosofía TQM. Para ello, reunió 377 respuestas de académicos entre expertos y profesionales en Suecia, además de una técnica de modelado para comprobación hipótesis propuestas y validar el modelo, el modelo revela que los factores basados en insumos una repercusión elevada en los factores; mientras que los factores basados en procesos demuestran baja repercusión en los factores basados en resultados. Los factores basados en insumos: Adopción de estándares internacionales de pedagogía (IPS), infraestructura educativa (EDI) y trabajo / estudio medio ambiente (WSE) a través de los factores basados en procesos calidad de los estudiantes (QOS) y calidad del personal docente (QFS) repercute de manera importante en los factores basados en la respuesta a los programas académicos (QAP).

Prakash (2018) el objetivo de su estudio es entender el significado y cómo se operacionaliza la calidad en las IES, se hizo la revisión de bibliografía para 308 artículos que fueron publicados en distintas revistas, las cuales fueron revisadas por pares entre 1999 y 2017. Lo que se encontró evidencia el compromiso, la calidad en todos los aspectos y la satisfacción siguiéndose con la gestión de calidad total, evaluación comparativa y la rendición de cuentas. El enfoque más usado es el empírico, además de los estudios de casos de forma individual junto a las encuestas. Se puede determinar que Europa lidera la investigación referida a calidad en las IES, luego viene América del Norte y Asia. Los especialistas en formulación de políticas y los responsables académicos pueden emplear esto para conceptualizar el nivel de satisfacción del estudiante con el periodo del proceso formativo. La operacionalización de la calidad, los constructos ayudarán a los especialistas en la formulación de políticas a crear excelencia en la enseñanza.

Antecedentes Nacionales

Romero (2019) realizó una investigación exploratoria sobre los factores de acondicionamiento de calidad para mejorar el servicio educacional en un centro tecnológico de educación en Callao. Ante los hallazgos, se obtuvo que los educandos del Instituto muestran problemas para conseguir prácticas preprofesionales, en ciertas carreras. De igual forma, no se percibe el sentido de pertenencia en los alumnos y docentes con la institución, asimismo se observa poco interés por la investigación tecnológica. Por último, se deduce una correspondencia objetiva entre la oferta instructiva y las circunstancias primordiales de calidad, lo que asintió comprobar y diferenciar de forma efectiva y segura la eficacia de la hipótesis del estudio.

Padilla y Quispe (2018) hacen una investigación para conocer si los aspectos relacionados al fortalecimiento institucional admiten verificar en el licenciamiento otorgado a las universidades públicas. Realizaron un trabajo de tipo no experimental, con diseño descriptivo. Este trabajo consideró realizar una similitud entre aquellas instituciones que contaban con licenciamiento y las que no tenían, y su relación con la ejecución del programa de reforzamiento. De dicho trabajo se pudo conocer que el 80% de las instituciones no contaban con el licenciamiento, solo el 20% obtuvieron su licenciamiento. Llegaron a la conclusión de que no hay una diferenciación marcada entre la disminución del presupuesto, y atención por desastre, siempre tomando en cuenta las universidades con licencia, y sin licencia, en otras palabras, se pudo establecer que esta categoría no es fundamental en el licenciamiento.

Ossio (2020) establece en su trabajo de investigación el diseño de un plan estratégico que lleve al Instituto Tecnológico SIDEM ejecutar decisiones que proporcionen resultados positivos esperados. Primero, se demostró que todas sus carreras y programas de actualización presentan bajo crecimiento y se reporta niveles mínimos de ventas. Segundo; se demuestra el creciente déficit de profesionales técnicos en el empleo de la plataforma educativa e-learning. Para llegar al objetivo, fue necesario una técnica de progreso de servicios que considere las gestiones respecto a: obtener el refrendo institucional, con áreas encargadas de la innovación y calidad educativa, además de otras especialidades según la demanda profesional. Asimismo, planear, establecer e inspeccionar las actividades de capacitación para los trabajadores como herramientas para la mejora del clima laboral. Respecto a los indicadores financieros del plan, presentan que el VAN (7.33%) y TIR se colocan con el plan principal en 1.823.427 y 23% correspondientemente, mientras que si no se pone en marcha se ubicarían en 718.326 y 14% proporcionalmente, habiendo probado la opción de la proposición estratégica.

Figallo (2018) elabora un trabajo relacionado al contexto de las IES del país previo a la promulgación de la ley universitaria de 2014 N.º 30220, lo cual obliga a un nuevo proceso de licenciamiento. Se tuvo como fuente principal de información el II Censo Nacional Universitario de 2010. Se pudo concluir que las instituciones públicas y las asociativas son el sustento para el incremento de la matrícula reuniendo la mayor variedad de estudiantes que las corporaciones societarias, las que se han orientado en el ofrecimiento de carreras profesionales de importe bajo y han tenido un progreso muy bajo de la indagación. Por otro lado, las universidades sin diferenciar su contexto legal, podemos decir que son más selectivas y uniformes respecto a su estructura, es así como solo un reducido grupo de ellas, por espacio y necesidad estarían dirigiéndose también hacia pequeños segmentos sociales antes ignorados.

– **Marco Teórico**

El aseguramiento de la calidad en educación, que va de la mano con la acreditación y el licenciamiento de las instituciones educativas de nivel superior, en los países de la región y de Iberoamérica, tiene operatividad desde un poco más de una década aproximadamente.

Al respecto, la bibliografía que se encuentra es reciente y se basa en experiencias institucionales, estudios exploratorios y descriptivos en su mayoría. Antes de empezar a describir el proceso de licenciamiento de la educación superior no universitaria en nuestro país, es importante abordar algunos conceptos que tienen que ver con dicho proceso.

Percepción

Se trata de un proceso por el cual se obtiene ideas y se establecen pensamientos, opiniones y posiciones, a partir de haber atravesado una experiencia visual y situacional.

Este proceso permite formar una idea más concisa sobre algo y es dependiente de la persona o grupo de personas que lo recibió (Becerra, 2003, p.55).

La percepción de la calidad de servicio

La calidad de servicio relacionada a la percepción se considera relevante para valorar los servicios ofrecidos por una institución. En tal sentido, Blanco (2007) la define como: factores que repercuten en la idea de una persona de acuerdo con sus requerimientos, junto a la motivación para que luego sea percibido como satisfacción. De igual manera, las expectativas guían, ya que se tiende a percibir lo que se espera, aquello que resulta más conocido. Algunos individuos perciben los aspectos de forma conjunta y no de modo aislado; otras al contrario remedian en detalles. La percepción puede estar mediada por la educación que recibió en casa considerando factores como el dinero, el tipo de trabajo, los valores, la religión, entre otras, además de la formación académica, la cual influye en la manera de percibir los detalles.

Enfoque de calidad asumido por la ley de educación Ley N.º 30512 y el Ministerio de Educación

De acuerdo con Becerra (2013) los enfoques que caracterizan al proceso de aseguramiento de la calidad en el Perú son: el enfoque sumativo (“*summative*”) y el enfoque formativo. Por un lado, el enfoque sumativo implica que se establezca una evaluación de las condiciones de la institución en base a criterios establecidos previamente; mientras que el enfoque formativo busca mediante estrategias de incentivos que sean identificados fortalezas y deficiencias para la elaboración de sus propios planes de mejoramiento. Así, las políticas orientadas a la mejora de los servicios educativos han incorporado componentes de ambos enfoques.

Enfoque sumativo o acumulativo

De acuerdo con el Banco Mundial (2010), un proceso de evaluación sumativa es aquel que conduce a una ratificación. En general, esto adopta la forma de acreditación, o no acreditación, para una institución o un programa, así como la asignación de un presupuesto adicional especial y una mayor reputación. Esta situación se manifestó en Alemania con las universidades consideradas excelentes y en Francia con aquellas que recibieron dinero de inversión para modernizar sus edificios. Un método formativo tiene como objetivo brindar apoyo a una institución para resolver un problema específico o mejorar su situación. Si nos fijamos en las dos palabras más utilizadas para definir la garantía de calidad, la acreditación es claramente un método sumativo, aunque se base en una evaluación, pues la evaluación es un método de apoyo.

Desde un principio, los métodos de acreditación pueden percibirse como los mejores, ya que certifican que una institución satisface el nivel mínimo de calidad, debe mejorar o, en una situación riesgosa, debe cerrar. En otros casos, significa un apoyo financiero adicional, pues cuando se acredita la excelencia, implica en general recursos adicionales y mayor reputación (Banco Mundial, 2010).

Enfoque formativo

Describe el Banco Mundial (2010) que los métodos formativos o de apoyo representan un enfoque diferenciado. Sin embargo, la idea básica es ayudar a las instituciones a mejorar a partir de una evaluación de su organización y gestión. Sus diferencias pueden evidenciarse en sus enfoques, puesto que algunos son totalmente voluntarios, pero la mayoría son obligatorios, es decir, las instituciones están legalmente obligadas a proceder a evaluaciones internas y a hacerlo de forma regular.

El enfoque más provechoso es aquel que plantea una metodología que logra crear una situación de confianza en las instituciones, esto con el fin de compartir con los evaluadores sus puntos fuertes y débiles, y así facilitar la tarea para realizar las recomendaciones correspondientes en su mejoría. Este enfoque supone que las instituciones deben hacer un gran esfuerzo espontáneo para identificar su DAFO y estar dispuestas a dialogar abiertamente con los expertos. Evidentemente, es más fácil crear este clima de confianza si la evaluación es totalmente voluntaria.

Una auditoría de las medidas de calidad internas de una institución es mayormente aceptada en comparación de un proceso de acreditación, pues una auditoría se realiza para realizar recomendaciones en lugar de sancionar. Por ello, los enfoques formativos o de apoyo tienen un mayor impacto en la mejora que los enfoques sumativos. Esto también se debe al hecho de que las propias instituciones están más claramente implicadas en el proceso. En efecto, en el caso de una acreditación, el informe por redactar debe ser ejecutado por un pequeño equipo centrándose más en las estrategias de comunicación que en el análisis de los puntos fuertes y débiles.

En una evaluación formativa, se evidencia mejores resultados cuando se implica una gran parte de la institución. Probablemente por ello, los ministros de Berlín propusieron una clara división de tareas: las instituciones deben hacerse responsables de su calidad interna, pero para asegurarse de que asumen esta responsabilidad con seriedad, sus procesos internos de garantía de calidad deben ser verificados cada cierto tiempo por una agencia externa. Esta verificación puede ser relativamente estrecha si se centra en las medidas de fomento de la calidad stricto sensu o relativamente amplia si el concepto de calidad tiene en cuenta las visiones, estrategia, gobernanza y capacidad de cambio.

Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE)

El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) es una estrategia destinada a determinar y disponer estándares, criterios y procedimientos evaluativos, con la finalidad de otorgar la certificación y acreditación a las instituciones correspondientes. Esta evaluación se propone establecer los niveles básicos en el cumplimiento de la calidad institucional. Asimismo, el SINEACE se propone garantizar a la comunidad el funcionamiento de instituciones educativas públicas y privadas de calidad comprobada (Yamada et al., 2012).

En este sentido, el SINEACE se plantea realizar recomendaciones adecuadas en cada institución de acuerdo con sus necesidades y resultados de evaluación, aplicando estrategias evaluativas que disminuyan las deficiencias y refuercen las virtudes. Su ente rector es el Consejo Superior, organismo público descentralizado, adscrito al Ministerio de Educación, el cual posee autonomía reglamentaria, administrativa, técnica y financiera (Baca et al., 2014).

Así también, este consejo cuenta con órganos operadores, que son responsables de asegurar la composición cualitativa de la educación a nivel básico y técnica productiva por medio del Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica (IPEBA). En cuanto a la educación superior no universitaria, se coordina con el Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de Educación Superior No Universitaria (CONEACES). Y en la educación superior universitaria, se recurre al Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria (CONEAU). Por tanto, es el CONEAU el encargado en temas de educación superior, pues funciona como un órgano operador que determina criterios, indicadores y estándares para la medición de calidad en

universidades públicas y privadas. Así, se identifican los requisitos de calidad y se promueve su implicancia para lograr su aprobación (Baca et al., 2014).

De acuerdo con Ybáñez (2022) los resultados obtenidos por medio del proceso de licenciamiento pueden ser clasificados de acuerdo con los beneficiarios:

Para el estudiante:

- Instruirse en especializaciones para brindar solución a los requerimientos de las instituciones y empresas.
- Lograr el grado de bachiller en especialidad técnica.
- Posibilidades de continuidad universitaria con reconocimientos previos.

Para los egresados:

- Garantizar su aptitud competente en la especialidad para adquirir empleo.
- Ingreso inmediato al mercado laboral.
- Oportunidad de contar con mayor ingreso económico.

Para las familias:

- Optimizar las condiciones de vida por un ingreso económico mayor.
- Conocer las consecuencias de optar por una carrera profesional.

Para el sector productivo:

- Aumento de demanda laboral por profesionales de mejor calidad.
- Filtrar a los mejores profesionales para su inserción en el mercado laboral.
- Optimizar y brindar mayor soporte a las PyMEs.

Calidad de Servicio en la Enseñanza Universitaria

En cuanto a la calidad de servicio de la enseñanza, autores como: Capelleras y Veciana (2001) han establecido que la variable calidad está conformada por 5 factores,

cada uno de ellos tienen un efecto positivo y significativo sobre la calidad global, las cuales son:

- Actitudes y comportamientos del profesorado: reúne elementos acerca del comportamiento de los docentes hacia los estudiantes, por ejemplo: se responsabiliza por su aprendizaje, promueve su rendimiento por la asignatura, impulsa la participación, está dispuesto para orientarle y evaluarle debidamente y desarrolla la comunicación entre pares.
- Competencia del profesorado: comprende los factores referentes al nivel de conocimientos requeridos por la institución educativa, la habilidad para transferirlos a sus estudiantes y la manera como los transmite.
- Contenido del plan de estudios de la titulación: este punto está referido al fortalecimiento y progreso de las competencias estudiantiles, el desarrollo de materias intervinientes, la utilidad que prometen y al interés de los recursos que maneja el profesorado.
- Instalaciones y equipamientos: esta fase se relaciona con los factores palpables del servicio, estos elementos encierran a las infraestructuras físicas, los salones, los equipamientos, las bibliotecas y otras instalaciones que puedan estar disponibles.
- Organización de la enseñanza: Este elemento engloba dos dimensiones agrupadas, representadas por la programación de clases y la cantidad de estudiantes, los cuales se vinculan con la distribución de la enseñanza u disposición académica del instituto educativo.

Licenciamiento de Instituciones Educativas

Al respecto, el Consejo Nacional de Educación (2021) define el licenciamiento según la Ley N.º 20370, Ley General de Educación de Chile, como la aprobación del

proyecto institucional, la competencia y formación de sus docentes, aspectos didácticos, técnico-pedagógicos, sus programas de estudio, recursos físicos, ambientación, así como los aspectos financieros importantes para proceder con graduaciones y titulaciones.

Las características de este proceso son la aplicación a nuevas instituciones educativas privadas excluyendo a instituciones o carreras estatales o tradicionales, como se han denominado, tampoco será aplicado a instituciones privadas que hayan alcanzado su autonomía, el proceso es de manera voluntaria, y se desarrolla de acuerdo con el centro de formación.

Seguidamente cuando se aprueba el proyecto educativo, se realizarán varios procesos de evaluación cada año, en el que se incluyen evaluaciones parciales, entre los aspectos a evaluar se engloban: la infraestructura, los recursos económicos y financieros, el equipamiento, el cuerpo docente, los estudiantes, los servicios, los recursos como laboratorios, bibliotecas, laboratorios de internet y talleres, en lo que respecta a universidades se tendrá que evaluar la investigación y la extensión. La evaluación estará orientada a la supervisión de aspectos de calidad.

Esta evaluación se efectúa por medio de mecanismos de evaluación externa, representados por la inspección de delegaciones de peritos seleccionados. Esta puede llevar a legitimar la emancipación de las nuevas instituciones, tomando en cuenta los plazos correspondientes, sin embargo, puede considerar la clausura de la institución. Dicho proceso no posee un carácter permanente, se realiza en una sola oportunidad en la etapa inicial de los proyectos educativos.

En tal sentido, Flores (2017) en su artículo sobre el licenciamiento lo definen como un sistema que tiene varios procesos y que al concluir la evaluación de estándares se concede la licencia del sector educativo, que brinda autorización y reconocimiento del Estado para impartir educación superior. Agregan también que, en Latinoamérica, es

imperativo certificar que los establecimientos educativos cumplan con los requerimientos de calidad, en consecuencia, se ha determinado, mediante los estatutos, el establecimiento de un sistema que exige el acatamiento de modelos en las secciones de servicios, recursos, personal educativo, acceso a plataformas con fines educativos, laboratorios, archivos, y otros, como requerimiento indispensable para emisión de grados y títulos.

De igual manera, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria define el licenciamiento como:

Aquel proceso de carácter obligatorio que se propone garantizar la operatividad en buenas condiciones de los centros universitarios, respaldar por consecuencia una educación adecuada y generar un futuro académico, profesional y laboral óptimo en el país. Así como, entregar la constancia legal de su funcionamiento en nombre del Estado (SUNEDU, 2015).

Licenciamiento de Institutos y Escuelas de Educación Superior

En el año 2016, el Congreso de la Nación emite la Ley N.º 30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes, en el Capítulo V titulado: Creación, Licenciamiento, Acreditación y Optimización de la Oferta Educativa de Institutos y Escuelas de Educación Superior. Este capítulo hace referencia a:

Debe ser entendido por licenciamiento a la cualidad otorgada a las universidades que cumplan con los requerimientos básicos en la enseñanza de los estudiantes, este proceso corrobora que el servicio de educación se ejecuta de forma correcta, tanto en los locales principales como en las filiales (Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes, 2016).

Por otro lado, la Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior establece en su Artículo 25 los procedimientos y requisitos que se deben cumplirse para el proceso de licenciamiento:

Gestión institucional hace mención del orden organizacional que debe estar en concordancia con el modelo educativo a proponer.

Gestión académica y sus programas de estudios de acuerdo con las normas del Ministerio de Educación.

Infraestructura física, los recursos de aprendizaje, y el equipamiento, como bibliotecas, laboratorios y otros, que sean los adecuados para las actividades educativas;

Disponibilidad docente, en cuanto a idoneidad y cantidad para cubrir las necesidades de todos los programas, considerando que deben ser a tiempo completo en un 20%.

Previsión económica y financiera, la cual debe establecerse en acorde con los propósitos de la institución. (Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes, 2016).

Al respecto, el licenciamiento permite adjudicar la legalización que pueda funcionar un IES o EES en el ámbito público o privado, para su itinerario en carreras, currículo y de sus filiales, es así que el suministro del servicio educativo en entidades de educación superior, se adquiere a través del cumplimiento de las CBC a nivel de gestión institucional, pedagógica, talleres de estudio, infraestructura idónea y personal docente competente y suficiente en número, para la prestación de la oferta formativa.

El Licenciamiento de los IES y las EEST, de sus programas de estudio y de sus filiales, es otorgado a través de la resolución ministerial pronunciada por el MINEDU, en un plazo que no debe exceder de noventa (90) días hábiles contados a partir del día siguiente de la presentación de la solicitud.

“Norma Técnica: Condiciones básicas de calidad para el procedimiento de Licenciamiento de los Institutos de educación Superior y las Escuelas de Educación Superior Tecnológica” (Resolución Viceministerial 276-2019-MINEDU, 2019, p.1).

La tarea del licenciamiento se inicia a través de la introducción de la solicitud de licenciamiento ante el MINEDU acorde a documentos establecidos como requisitos según la normatividad vigente, la cual debe estar acompañada de todos los modos de comprobación establecidos en la Matriz de CBC.

Dicha Matriz establece componentes, medios de verificación, consideraciones e indicadores que permiten corroborar el cumplimiento de aspectos básicos por parte de Educación Superior y las Escuelas de educación Superior Tecnológica, públicas y privadas, esto con el fin de avalar el suministro de un servicio de educación superior de calidad.

A continuación, se resumirán los puntos establecidos en la Matriz CBC:

“CBC I: Gestión institucional, que demuestre la coherencia y solidez organizativa con el modelo educativo propuesto” (Resolución Viceministerial 276-2019-MINEDU, 2019, p.6).

La organización del establecimiento debe corresponder a los proyectos y metas propuestas en la visión y misión de la Educación Superior. Esta CBC se describe a la capacidad de la entidad formativa para producir la proyección estratégica, la dirección de los procesos académicos, como también, los métodos de soporte administrativo y de bienestar estudiantil, con el propósito de avalar un servicio de calidad, Esta condición está representada por los siguientes componentes:

1. Gestión estratégica.
2. Estructura organizativa.
3. Procesos de régimen académico.

4. Registro de información académica.
5. Bienestar estudiantil e interés a emergencias.
6. Seguimiento al egresado.

“CBC II: Gestión académica y programas de estudios pertinentes y alineados a las normas del Ministerio de Educación” (Resolución Viceministerial 276-2019-MINEDU, 2019, p.7).

Los procesos deben estar encaminados al perfeccionamiento o modernización de los programas de estudio, de los procesos pedagógicos y otros instrumentos para la gestión académica en relación con las necesidades locales, regionales, nacionales e internacionales, en correspondencia con lo promulgado en la Ley y su Reglamento, los LAG y demás normas que establezca el MINEDU. Esta condición agrupa los siguientes componentes:

1. Gestión Académica.
2. Pertinencia de los programas de estudio.
3. Gestión de la investigación aplicada e innovación.

“CBC III: Infraestructura física, equipamiento y recursos para el aprendizaje adecuado, como bibliotecas, laboratorios y otros, pertinente para el desarrollo de las actividades educativas” (Resolución Viceministerial 276-2019-MINEDU, 2019, p.7).

En esta dimensión hay que tener las edificaciones físicas y todos los recursos que aseguren la enseñanza (herramientas, utensilios, software u otro) acordes, aprobando su disposición para ofrecer el servicio educativo. Estas instalaciones deben ser utilizadas especialmente para la ejecución de las actividades pertinentes de enseñanza y práctica según con el enfoque pedagógico, esto con el fin de respaldar el acceso, desenvolvimiento y destreza del estudiantado, Las edificaciones debe cumplir con las normativas

correspondientes a edificaciones, diseño, construcción y seguridad en edificaciones. Este aspecto se compone de la siguiente manera:

1. Disponibilidad de infraestructura física, incluyendo ambientes de aprendizaje y equipamiento.
2. Disponibilidad bibliográfica.
3. Disponibilidad de comunicación e información.

“CBC IV: Disponibilidad de personal docente idóneo y suficiente para los programas de estudios, de los cuales el 20% deber ser a tiempo completo” (Resolución Viceministerial 276-2019-MINEDU, 2019, p.8).

1. Idoneidad del personal docente.
2. Personal docente suficiente.

“CBC V: Previsión económica y financiera compatible con los fines” (Resolución Viceministerial 276-2019-MINEDU, 2019, p.9).

1. Componente 1: Previsión financiera y económica.

Es pertinente señalar que la percepción que tienen los estudiantes sobre la oferta educativa es de vital importancia en el sector educativo, ya que ellos constituyen el principal activo de una casa de estudios. Son ellos quienes manifiestan su elección a través de la selección de una institución de educación superior, en donde buscan una oferta académica sostenible, seria, que garantice la culminación de una carrera, la obtención de sus grados, títulos, y una exitosa inserción laboral con miras a su desarrollo personal, todo esto en el marco de satisfacción permanente con los diversos servicios que se ofrecen, tanto los netamente académicos como todos aquellos servicios de soporte.

Los procesos de aseguramiento de la calidad y de condiciones básicas para la prestación de los servicios de enseñanza, bajo este nuevo marco legal, son custodiados por las instancias pertinentes, garantizando de alguna forma, una propuesta pertinente,

adecuada, con condiciones no solo desde la gestión académica, institucional y pedagógica, sino también garantizando los vínculos con el sector productivo, con docentes calificados, teniendo cumplimiento con el equipamiento mínimo necesario para impartir una carrera de educación superior, en infraestructura pensada especialmente para el servicio educativo y todo esto con instituciones que tengan solidez financiera, que puedan garantizar brindar el servicio educativo, sin inconvenientes. Al ser el proceso de licenciamiento un tema regulatorio, las instituciones que no se acojan al proceso, tendrán que culminar sus operaciones en caso no logren acreditar el respectivo cumplimiento de las CBC (condiciones básicas de calidad).

– **Justificación**

Hoy por hoy, hablar de calidad, acreditación y licenciamiento de instituciones educativas en el país, significa que, estos centros deben cumplir con ciertos requisitos mínimos para poder brindar un servicio según las necesidades sociales y también a las demandas laborales que van de la mano con los adelantos de la ciencia y la tecnología. La Ley N.º 28044, en su artículo 13 establece sobre Calidad de la Educación, entendida como el grado óptimo alcanzado y que caracteriza a la preparación educativa ante la problemática social de su día a día, pues el estudiante estará formado para desenvolverse en cualquier aspecto de su vida (Ley General de Educación N.º 28044, 2003).

En ese orden de ideas y con la búsqueda permanente de la mejora continua, surge la Ley N.º 30512 en su artículo 1 establece que el objeto es: “Regular la creación, licenciamiento, régimen académico, gestión, supervisión y fiscalización de los Institutos de Educación Superior (IES) y escuelas de Educación Superior (EES) públicas y privadas”, esto con la finalidad de garantizar una formación apropiada e integral de los estudiantes, capacitándolos para afrontar cualquier obstáculo en su vida profesional,

personal y laboral, ya que también se le capacita en conocimientos científicos y tecnológicos (Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes, 2016).

Para acatar dicha Ley, las Instituciones Educativas de nivel superior del país deben requerir al MINEDU se les otorgue el Licenciamiento respectivo, siendo este un requisito indispensable para su funcionamiento. En consecuencia, el Ministerio de Educación promulga la Norma Técnica denominada: “Condiciones Básicas de Calidad para el Procedimiento de Licenciamiento para los Institutos de Educación Superior y las Escuelas de Educación Superior Tecnológica”. Es por lo que, en cumplimiento de dicha norma, el Instituto Superior Tecnológico Privado “Daniel Alcides Carrión”, en el año 2018 obtiene el Licenciamiento Institucional otorgado por el MINEDU, habiendo realizado un trabajo arduo de compromiso y perseverancia en beneficio del servicio educativo que ofrece.

Por otro lado, como exponen Gómez et al (2016), cada estudiante es el reflejo de lo obtenido a través de la enseñanza, por lo tanto el fin de la evaluación debe enfocarse en este personaje, quien desenvuelve en destrezas lo que ha aprendido (p. 632), por ello serán tomados como fuente primordial para el desarrollo de la investigación, es muy importante conocer cuál es la percepción que ellos tienen sobre el servicio de enseñanza prestado por el instituto y como se relaciona con el licenciamiento institucional.

Por tanto, se necesita efectuar el presente trabajo de Investigación titulado: “Percepción de la calidad de servicio y su relación con el licenciamiento del programa de farmacia técnica del IESP. Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana”. Siendo los beneficiados toda la comunidad educativa, en la medida que puedan los alcances del proceso de licenciamiento Institucional, la importancia de trabajar en equipo, el compromiso de la mejora continua y los esfuerzos por brindar un servicio de calidad en beneficio de sus estudiantes y de la sociedad. De igual manera, esta investigación se

convierte en material y guía para el desarrollo de otros estudios, con diversos enfoques sobre calidad educativa y demás temas relacionados a la gestión educativa superior.

– **Objetivos**

Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre la percepción que tienen los estudiantes sobre el servicio de enseñanza con el cumplimiento de las condiciones básicas III y IV de calidad del modelo de licenciamiento del Ministerio de Educación (MINEDU) logradas por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana.

Objetivos específicos

- Establecer la relación que existe entre la percepción que tienen los estudiantes sobre las actitudes y el comportamiento del docente en el proceso de enseñanza con el cumplimiento de la condición básica IV del modelo de licenciamiento del MINEDU, logrado por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana.
- Establecer la relación que existe entre la percepción que tiene los estudiantes sobre las competencias del profesorado para la enseñanza con el cumplimiento de la condición básica IV del modelo de licenciamiento del MINEDU logrado por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana.
- Establecer la relación que existe entre la percepción que tienen los estudiantes sobre los contenidos del plan de estudios con el cumplimiento de la condición básica IV del modelo de licenciamiento del MINEDU, logrado por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana.

- Establecer la relación que existe entre la percepción que tienen los estudiantes sobre las instalaciones y equipamientos para la enseñanza con el cumplimiento de la condición básica III del modelo de licenciamiento del MINEDU, logrado por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana.
- Establecer la relación que existe entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la organización de la enseñanza con el cumplimiento de la condición básica III del modelo de licenciamiento del MINEDU, logrado por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana.

– **Hipótesis**

Hipótesis general

H1: Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre el servicio de enseñanza con el cumplimiento de las condiciones básicas III y IV de calidad del modelo de licenciamiento del Ministerio de Educación (MINEDU) logradas por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana.

H0: No existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre el servicio de enseñanza con el cumplimiento de las condiciones básicas III y IV de calidad del modelo de licenciamiento del Ministerio de Educación (MINEDU) logradas por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana.

Hipótesis específicas

- Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre las actitudes y el comportamiento del docente en el proceso de enseñanza con el cumplimiento de la

condición básica IV del modelo de licenciamiento del MINEDU, logrado por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana.

- Existe relación entre la percepción que tiene los estudiantes sobre las competencias del profesorado para la enseñanza con el cumplimiento de la condición básica IV del modelo de licenciamiento del MINEDU logrado por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana.
- Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre los contenidos del plan de estudios con el cumplimiento de la condición básica IV del modelo de licenciamiento del MINEDU, logrado por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana.
- Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre las instalaciones y equipamientos para la enseñanza con el cumplimiento de la condición básica III del modelo de licenciamiento del MINEDU, logrado por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana.
- Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la organización de la enseñanza con el cumplimiento de la condición básica III del modelo de licenciamiento del MINEDU, logrado por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana.

III. MATERIAL Y MÉTODOS

– Diseño del estudio

El diseño es transaccional o transversal, en relación con ello Toro y Parra afirman que: “Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (2006, p. 158).

La investigación se sustenta en un Enfoque Cuantitativo, el cual, es secuencial y probatorio. Para Hernández et al. (2014) en la investigación cuantitativa: “Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos, aunque desde luego, es factible redefinir alguna fase” (p.4).

El tipo de investigación es No Experimental, puesto que no existe una manipulación o forma inductiva de tratar las variables, es decir, se estudian los fenómenos en su contexto nativo (Hernández et al., 2014). No se hacen variar intencionalmente las variables independientes, en este tipo de investigación se observan los fenómenos tal y como se presentan en su contexto natural, se obtienen datos que posteriormente se analizan (Ortiz, 2004).

– Población

Considerando que la población comprende todos aquellos sujetos que coinciden con determinados requisitos, en la presente investigación se tomará como población a los estudiantes del Programa de Farmacia Técnica del IESP. Daniel Alcides Carrión del Distrito de Lima Metropolitana correspondientes a los 2 ciclos cursados durante el 2020.

Para lo cual se establecen los siguientes criterios de inclusión:

- Estudiantes del IESP Daniel Alcides Carrión, de Lima Metropolitana.

- Programa de Farmacia Técnica del IESP. Daniel Alcides Carrión del Distrito de Lima Metropolitana.
- Haber cursado los dos ciclos del año 2020.
- Estar matriculado en ciclo del año 2021.

Por lo tanto, el criterio de exclusión será no cumplir con los criterios de inclusión antes descritos.

Tabla 1.

Distribución del universo poblacional

	Estudiantes	Total
Alumnos	486	486
Matriculados		
Total general	486	486

Fuente: Elaboración propia

– **Muestra, muestreo**

Según Gómez (2006) una muestra es una porción de la población o universo a experimentar, por tanto, para escoger una muestra, se debe concretar la población o universo a investigar, en consecuencia, el conjunto integral de los entes de disertación (eventos, organizaciones, comunidades, personas) que conllevan innegables particularidades frecuentes, utilizables a la pesquisa. Para la perspectiva cuantitativa la muestra es un subgrupo de la población de interés que se delimita o determina infaliblemente de antemano con exactitud, y que debe ser característico de ésta (pp. 109-110).

Para el caso de estudio la muestra está constituido por un porcentaje de la población de alumnos matriculados en el semestre correspondiente.

Tabla 2.

Muestra de estudio

Carrera	Alumnos	Muestra (44%)	Respondieron	%
Farmacia	486	215	185	38%
Total	486	215	185	38%

Fuente: Elaboración propia

Tipo de muestreo

Tomando en consideración que el estudio se orienta a conocer la percepción de varios estudiantes siendo estos los sujetos de estudio, se realizó una elección de un máximo de estudiantes establecidos mediante el tipo, como indican Hernández, Fernández y Baptista (2014) el tamaño mínimo que se sugiere es desde 20 y hasta 30 casos (sujetos de estudio) , de manera que todos los estudiantes antes mencionados tienen la misma posibilidad de ser elegidos para representar la muestra y así obtener la recolección de datos y realizar el análisis de resultados.

– Operacionalización de Variables

Las variables de estudio para el presente trabajo de investigación fueron:

Variable 1: Percepción del servicio de la enseñanza universitaria

Variable 2: Licenciamiento del programa de farmacia técnica del IESP “Daniel Alcides Carrión”.

Cuadro de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Percepción del servicio de la enseñanza universitaria	La calidad percibida por el cliente o usuario en el contexto de enseñanza universitaria 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 personales y los aspectos del entorno físico (Capelleras y Veciana, 2001, p.32).	Los autores desarrollaron y validaron una escala de medida compuesta por 22 ítems y 5 dimensiones.	1. Actitudes y comportamiento del docente	1.1 Interés por el aprendizaje 1.2 Motivación a los estudiantes 1.3 Promueve la participación 1.4 Disponibilidad 1.5 Comunicación fluida 1.6 Evaluaciones adecuadas	Cuestionario
			2. Competencias del profesorado	2.1 Conocimiento teórico 2.2 Conocimiento práctico 2.3 Conocimiento actualizado 2.4 Transmisión de conocimiento 2.5 Explicación clara	
			3. Contenido del plan de estudios	3.1 Materiales 3.2 Balance de asignaturas 3.3 Asignaturas optativas 3.4 Balance de contenido 3.5 Desarrollo de capacidades	
			4. Instalaciones y equipamientos	4.1 Aulas apropiadas 4.2 Equipamiento 4.3 Bibliografía 4.4 Instalaciones	
			5. Organización de la enseñanza	5.1 Horarios apropiados 5.2 Estudiantes por clase	
Licenciamiento del programa de farmacia técnica del IESP “Daniel Alcides Carrión”	Es el conjunto de actividades que conducen a obtener la legalización de funcionamiento de un IES o EES ya sea en el ámbito público o privado, de los programas de estudio y de todas sus filiales, para asegurar la provisión del servicio	Condiciones Básicas de Calidad hacen mención a la capacidad que tiene toda institución educativa para llevar a cabo la planificación estratégica, la administración de sus procesos académicos, así como también, los sistemas de soporte	1. “CBC III: Infraestructura física, equipamiento y recursos para el aprendizaje adecuado como bibliotecas, laboratorios y otros, pertinentes para el desarrollo de las	1.1 La institución cuenta con infraestructura física (sede principal y filial, incluyendo locales) disponibles para la prestación del servicio educativo, por un periodo mínimo de cinco (5) años, de acuerdo con la normativa vigente.	Cuestionario

	<p>educativo en el nivel superior. Se obtiene a través de la verificación del cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad de dichas instituciones, de sus programas de estudios y de sus filiales, incluidos sus locales comprende también el procedimiento de ampliación del licenciamiento.</p>	<p>administrativo y de bienestar estudiantil, con el fin de garantizar un servicio de calidad al estudiante Fuente: Norma Técnica “Condiciones Básicas de Calidad para el Procedimiento de Licenciamiento de los Institutos de Educación Superior y las Escuelas de Educación Superior Tecnológicas”. Adaptación del autor.</p>	<p>actividades educativas” (Resolución Viceministerial 276-2019-MINEDU, 2019, p.7).</p>	<p>1.2 La institución cuenta con ambientes de aprendizaje equipamiento disponible, acorde con su propuesta pedagógica, PEI, y capacidad operativa, de acuerdo con la normativa aplicable. 1.3 La institución cuenta con recursos para el aprendizaje adecuado disponibles para todos los estudiantes, de acuerdo con su oferta formativa. 1.4 La institución cuenta con servicios básicos, telefonía e internet disponibles en la institución (sede principal y filiales, incluyendo locales) para el desarrollo de las actividades educativas.</p>	
			<p>2. “CBC IV: Disponibilidad de personal docente idóneo y suficiente para los programas de estudios, de los cuales el 20% deben ser a tiempo completo” (Resolución Viceministerial 276-2019-MINEDU, 2019, p.8).</p>	<p>2.1 La institución realiza acciones para la actualización y capacitación de sus docentes. 2.2 La institución cuenta con personal docente suficiente, de acuerdo con su oferta formativa.</p>	

– **Procedimientos y Técnicas**

Fueron realizados los siguientes procedimientos en la presente investigación:

- Solicitar el debido permiso a las autoridades del IESP Daniel Alcides Carrión, para aplicar los instrumentos de recojo de información a los estudiantes del programa de Farmacia Técnica.
- A través del formulario de encuesta se explicó el objetivo del estudio de la investigación y sus implicaciones.
- Se aplicaron los cuestionarios para obtener información sobre la relación de la percepción de los estudiantes sobre la calidad de servicio y el licenciamiento MINEDU del Programa de Farmacia Técnica.
- Se acota que para la presente investigación se tuvieron en cuenta la confidencialidad, la dignidad humana, el respeto y el anonimato de los informantes.

De acuerdo con el tipo de investigación y de acuerdo con los objetivos planteados, la misma se enmarca en un método correlacional, según Hernández, et al. (2014) esta tiene como propósito: “Conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93). Tamayo (2004) explica que la correlación es: “la medida cuantitativa del grado de asociación entre dos variables, es decir, el grado de bondad de la manera como una ecuación describe o expresa la relación entre ellas” (p. 30).

En función a lo antes expuesto, en la presente investigación se correlacionan las variables de percepción de los estudiantes y el licenciamiento, el estudio determinó el nivel de asociación entre lo que es percibido por el estudiante y los lineamientos emanados a través del MINEDU.

Según la investigación propuesta en este caso, para una buena recolección de los datos se utilizó la técnica de la encuesta, la cual alude a un procedimiento mediante el

cual los sujetos brindan directamente información al investigador. Su intención es describir, analizar y establecer las relaciones entre variables en poblaciones o grupos particulares, es propicia cuando se quiere obtener un conocimiento de colectivos p clases de sujetos, instituciones o fenómenos (Yuni y Urbano, 2006).

La encuesta está destinada a aplicarse a los estudiantes del programa de Farmacia Técnica de acuerdo con el tamaño de la muestra antes delimitada, la misma se realiza virtualmente, tomando en consideración los protocolos de bioseguridad motivado a las condiciones actuales del contexto.

El instrumento seleccionado para realizar la recolección de datos fue el cuestionario, para Hernández, et al. (2014) “el cuestionario es una agrupación de preguntas para lograr la medición de una o más variables” (p. 217). Para medir las variables se utilizará las dimensiones propuestas por Quijano y Malcolm (2004), de igual manera, el cuestionario estará diseñado con preguntas cerradas, ya que estas se especializan por ofrecer categorías limitadas o respuestas ya determinadas.

Para el presente estudio, fueron elaborados dos cuestionarios, tomando en consideración la matriz de operacionalización elaborada previamente. De esta manera, se construyó el instrumento para medir la percepción del servicio de la enseñanza universitaria conformado por 22 preguntas distribuidas en 5 dimensiones de la siguiente manera: Actitudes y comportamiento del docente (6 preguntas); competencias del profesorado (5 preguntas); contenido del plan de estudios (5 preguntas); instalaciones y equipamientos (4 preguntas) y organización de la enseñanza (2 preguntas). Asimismo, cada pregunta fue calificada por el encuestado de la siguiente manera totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2) y totalmente en desacuerdo (1).

Tabla 3.

Interpretación de puntajes del primer cuestionario

Variable	Niveles	Rangos
Percepción del servicio de la enseñanza universitaria	Satisfecho	[22 – 51]
	Regular	[52 – 81]
	Insatisfecho	[82 – 110]

Por otro lado, para evaluar la percepción del cumplimiento de los criterios del licenciamiento del programa de farmacia técnica del IESP “Daniel Alcides Carrión” se empleó un cuestionario conformado por 20 preguntas, las cuales se distribuyeron de la siguiente manera: condiciones básicas III (10 preguntas) y IV (10 preguntas). Además, el encuestado pudo calificar cada pregunta a través de la siguiente escala: mejoramiento continuo (5), profundización (4), apropiación (3), despliegue (2) y existencia (1).

Tabla 4.

Interpretación de puntajes del segundo cuestionario

Variable	Niveles	Rangos
Percepción del cumplimiento de los criterios del licenciamiento del programa de farmacia técnica del IESP “Daniel Alcides Carrión”	Bueno	[20 – 47]
	Regular	[48 – 73]
	Deficiente	[74 – 100]

– **Plan de análisis de datos**

Al procesar la información el presente estudio tuvo como fuente principal a los estudiantes del programa de Farmacia Técnica, se analizaron diversos textos, artículos científicos, páginas oficiales, leyes y documentación relacionada con el licenciamiento de MINEDU. Del mismo modo, se usó el cuestionario el cual fue realizado a través de medios virtuales, haciendo uso de plataforma gratuitas, como el Google Forms, teniendo en consideración la situación actual y el aprovechamiento del tiempo de los informantes.

Para el análisis de los datos recolectados en primer lugar, se realizó la tabulación de frecuencia de los resultados a fin de elaborar una matriz en la cual se observó la relación de la calidad de servicio y los lineamientos propuestos por el Licenciamiento. Como segundo punto, se realizó una tabla de frecuencia simple, organizada mediante ítems, la cual generó una matriz con las respuestas de los estudiantes del programa de Farmacia Técnica relacionadas con las dimensiones y las variables de la calidad de servicio desde su percepción y con el propósito de verificar la relación existente con cada dimensión del Licenciamiento, para el procesamiento de los datos se tomó en cuenta la prueba estadística no paramétrica y se evaluó emplear el métodos de coeficientes de Spearman para determinar la correlación entre las variables.

La fórmula que se utilizará será la siguiente:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q}$$

- N = población
- k = constante (z)
- de = (desv estándar)
- p = proporción de individuos que tienen característica particular
- q (1-p) = Número de individuos que NO tiene esa característica
- n = Tamaño de la muestra
- nc = Nivel de confianza
- e = error

Nivel de confianza	Valor Z
99%	2.576

95%	1.960
90%	1.645
85%	1.439
85%	1.282

– **Consideraciones éticas**

Se destaca que el campo de aplicación está representado por los estudiantes del Programa de Farmacia Técnica del IESP. Daniel Alcides Carrión del Distrito de Lima Metropolitana, siendo este el lugar de aplicación y tomando a los estudiantes cursantes en el ciclo 2020 identificados como los sujetos de estudio, se espera que los resultados alcanzados puedan presentar una visión general de la correlación entre las variables con el propósito de concebir nuevos conocimientos que permitan cimentar decisiones de mejora o cambiar aspectos en la institución.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 5.

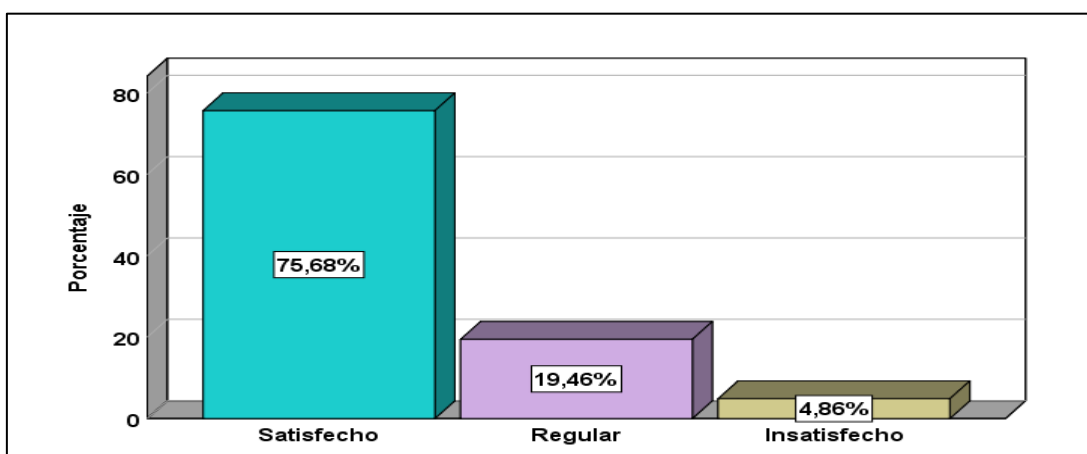
Niveles de Percepción del servicio de enseñanza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Satisfecho	140	75,7	75,7	75,7
Regular	36	19,5	19,5	95,1
Insatisfecho	9	4,9	4,9	100,0
Total	185	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 1.

Porcentaje de Percepción del servicio de enseñanza



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En la tabla 3 y figura 1 se evidencia que el 75.7% (140 personas) de los alumnos afirmó que se encuentra satisfecho respecto a la percepción del servicio de la enseñanza del IESP “Daniel Alcides Carrión” ubicado en Lima Metropolitana. Además, el 19.5% (36 personas) respondió que le parece regular; y solamente el 4.9% (9 personas) indicó que está insatisfecho con los cursos.

Tabla 6.

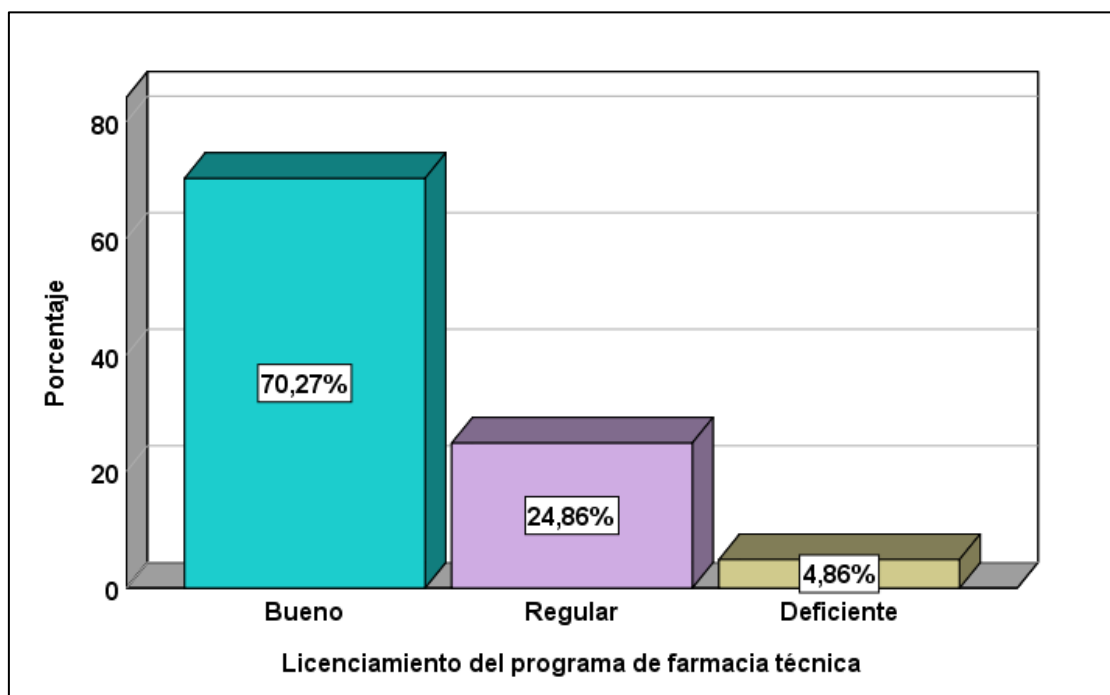
Niveles de percepción del cumplimiento de los criterios de licenciamiento del programa de farmacia técnica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bueno	130	70,3	70,3	70,3
Regular	46	24,9	24,9	95,1
Deficiente	9	4,9	4,9	100,0
Total	185	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 2.

Porcentaje de percepción del cumplimiento de los criterios de licenciamiento del programa de farmacia técnica



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

La información presentada en la tabla y cuadro anterior está basada en la percepción de los encuestados en relación con el cumplimiento de los criterios establecidos como parte del proceso de licenciamiento. Así, se evidencia que en la tabla

4 y figura 1 se evidencia que el 70.3% (130 personas) de los alumnos afirmó que se está en un nivel bueno respecto al licenciamiento del programa de farmacia técnica del IESP “Daniel Alcides Carrión” ubicado en Lima Metropolitana. Asimismo, el 24.9% (46 personas) respondió que le parece un nivel regular; y solamente el 4.9% (9 personas) indicó que el nivel es deficiente en el proceso.

Resultados inferenciales

Tabla 7.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Percepción del servicio de la enseñanza universitaria	,377	185	,000	,665	185	,000
Licenciamiento del programa de farmacia técnica	,334	185	,000	,710	185	,000

Nota: a. Corrección de significación de Lilliefors.

Se usó el análisis estadístico de prueba de Kolmogorov-Smirnov, porque la muestra de estudio presenta un tamaño mayor a 50 personas; en este caso en particular de alumnos de un IESP.

Así con el objetivo para establecer la prueba estadística, en la tabla 5 se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov por tener más de 50 casos para evaluar, siendo exactos 185 casos. Se obtuvo un p-valor (Sig.) para ambas variables y dimensiones menores al 0,005. Mediante este análisis se pudo establecer el uso de la prueba no paramétrica de Spearman.

Entonces, en la tabla 5 se observa que la significancia para la variable 1: Percepción del servicio de la enseñanza y la variable 2: Licenciamiento del programa de

farmacia técnica son menores o iguales a 0.05, lo que indica que los resultados obtenidos tienen distribución no normal.

Prueba de hipótesis general

H1: Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre el servicio de enseñanza con el cumplimiento de las condiciones básicas III y IV de calidad del modelo de licenciamiento del Ministerio de Educación (MINEDU) logradas por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana.

H0: No existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre el servicio de enseñanza con el cumplimiento de las condiciones básicas III y IV de calidad del modelo de licenciamiento del Ministerio de Educación (MINEDU) logradas por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana.

Tabla 8.

Correlación entre el Licenciamiento del programa de farmacia técnica y la Percepción del servicio de enseñanza

			Percepción del servicio de enseñanza
Rho de Spearman	Licenciamiento del programa de farmacia técnica	Coefficiente de correlación	,564**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	185

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis:

De acuerdo con la tabla 8, la hipótesis general presenta el p-valor $0.000 < 0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre el servicio de enseñanza con el cumplimiento de las condiciones básicas III y IV de calidad del modelo de licenciamiento del Ministerio de Educación (MINEDU) logradas por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana. Además,

se evidencia que el coeficiente de correlación Rho de Spearman (0.564) se expresa como una correlación positiva media entre los alumnos del IESP “Daniel Alcides Carrión”.

Hipótesis específica 1

Tabla 9.

Correlación entre las Actitudes y comportamiento del profesorado y el Licenciamiento del programa de farmacia técnica

			Licenciamiento del programa de farmacia técnica
Rho de Spearman	Actitudes y comportamiento del profesorado	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,599** ,000 185

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis:

De acuerdo con la tabla 9, la hipótesis general presenta el p-valor $0.000 < 0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre las actitudes y el comportamiento del docente en el proceso de enseñanza con el cumplimiento de la condición básica IV del modelo de licenciamiento del MINEDU, logrado por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana. Además, se evidencia que el coeficiente de correlación Rho de Spearman (0.599) se expresa como una correlación positiva media entre los alumnos del IESP “Daniel Alcides Carrión”.

Hipótesis específica 2

Tabla 10.

Correlación entre la Competencia del profesorado y el Licenciamiento del programa de farmacia técnica

			Licenciamiento del programa de farmacia técnica
Rho de Spearman	Competencia del profesorado	Coefficiente de correlación	,634**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	185

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis:

De acuerdo con la tabla 10, la hipótesis general presenta el p-valor $0.000 < 0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: Existe relación entre la percepción que tiene los estudiantes sobre las competencias del profesorado para la enseñanza con el cumplimiento de la condición básica IV del modelo de licenciamiento del MINEDU logrado por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana. Además, se evidencia que el coeficiente de correlación Rho de Spearman (0.634) se expresa como una correlación positiva considerable entre los alumnos del IESP “Daniel Alcides Carrión”.

Hipótesis específica 3

Tabla 11.

Correlación entre el Contenido del plan de estudios y el Licenciamiento del programa de farmacia técnica

			Licenciamiento del programa de farmacia técnica
Rho de Spearman	Contenido del plan de estudios	Coefficiente de correlación	,605**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	185

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis:

De acuerdo con la tabla 11, la hipótesis general presenta el p-valor $0.000 < 0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre los contenidos del plan de estudios con el cumplimiento de la condición básica IV del modelo de licenciamiento del MINEDU, logrado por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana. Además, se evidencia que el coeficiente de correlación Rho de Spearman (0.605) se expresa como una correlación positiva considerable entre los alumnos del IESP “Daniel Alcides Carrión”.

Hipótesis específica 4

Tabla 12.

Correlación entre las Instalaciones y equipamientos y el Licenciamiento del programa de farmacia técnica

			Licenciamiento del programa de farmacia técnica
Rho de Spearman	Instalaciones y equipamientos	Coefficiente de correlación	,718**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	185

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis:

De acuerdo con la tabla 10, la hipótesis general presenta el p-valor $0.000 < 0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre las instalaciones y equipamientos para la enseñanza con el cumplimiento de la condición básica III del modelo de licenciamiento del MINEDU, logrado por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana. Además, se evidencia que el coeficiente de correlación Rho de Spearman (0.718) se expresa como una correlación positiva considerable entre los alumnos del IESP “Daniel Alcides Carrión”.

Hipótesis específica 5

Tabla 13.

Correlación entre la Organización de la enseñanza y el Licenciamiento del programa de farmacia técnica

			Licenciamiento del programa de farmacia técnica
Rho de Spearman	Organización de la enseñanza	Coefficiente de correlación	,490**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	185

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis:

De acuerdo con la tabla 13, la hipótesis general presenta el p-valor $0.000 < 0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: Existe relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la organización de la enseñanza con el cumplimiento de la condición básica III del modelo de licenciamiento del MINEDU, logrado por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana. Además, se evidencia que el coeficiente de correlación Rho de Spearman (0.490) se expresa como una correlación positiva débil entre los alumnos del IESP “Daniel Alcides Carrión”.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El servicio de enseñanza según el Centro Latinoamericano de Aprendizaje y Servicio Solidario (CLAYSS) es una acción solidaria que se orienta hacia la atención de necesidades verídicas en un espacio determinado, donde se involucran estudiantes desde el momento de la planificación hasta la evaluación, poniendo en marcha el análisis de la información curricular o formativa, reflexión, desenvolvimiento de competencias para los ciudadanos, trabajo e investigación (UNIR, 2020). A ello se suma la calidad Educativa que de acuerdo con la UNESCO es una alternativa con la que cuentan las personas para su desarrollo enteramente como tal, que le permite progresar y se vigoriza como individuo y como especie que favorece el progreso de la colectividad, transfiriendo y defiriendo sus valores y su cultura (OREALC/UNESCO, 2008).

En este contexto se presenta el licenciamiento de la institución donde se desarrolló la investigación, por eso, se debe entender según el Ministerio de Educación del Perú (MINEDU) como el conjunto de actividades que conducen a obtener la legalización de funcionamiento de un IES o EES ya sea en el ámbito público o privado, de los programas de estudio y de todas sus filiales, para asegurar la provisión del servicio educativo en el nivel superior (MINEDU, 2019).

Así, de acuerdo con el objetivo general de investigación, se estableció que existe relación significativa (p -valor: 0.000) entre la percepción que tienen los estudiantes sobre el servicio de enseñanza con el cumplimiento de las condiciones básicas III y IV de calidad del modelo de licenciamiento del Ministerio de Educación (MINEDU) logradas por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana. Así, se debe entender a la percepción como la capacidad fundamental que mantiene a las personas en contacto cognitivo con todo lo que los rodea. Concerniente a los seres humanos, se ha mostrado en cinco diferentes modos de sentir que efectúan

distintas funciones cognoscitivas. De igual manera, estas características permiten su supervivencia y desarrollo en el espacio en el que se desenvuelve (González, 2006, p. 21). Además, según Barthey (1982) es aplicable no solo en áreas de psicología, sino que puede tener múltiples y diversos significados.

Respecto al primer objetivo específico del estudio se estableció que existe relación significativa (p-valor: 0.000) entre la percepción que tienen los estudiantes sobre las actitudes y el comportamiento del docente en el proceso de enseñanza con el cumplimiento de la condición básica IV del modelo de licenciamiento del MINEDU, logrado por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana. Estos resultados contradicen lo establecido por Padilla y Quispe (2018) quienes vinculan estos aspectos al fortalecimiento institucional para verificar el Licenciamiento, en consecuencia, hallaron que las actitudes y comportamiento del docente no fueron las más adecuadas y, por eso, resultó un proceso que debe ponerse en emergencia. Asimismo, el estudio que desarrolló Prakash (2018) vinculó la percepción del estudiante con la calidad donde encontró que lo que concierne a calidad del aprendizaje, han recibido el mayor énfasis en los últimos años; por lo que la gestión de calidad está formulando políticas y responsables académicos dentro de los espacios institucionales o universitarios, a fin de generar satisfacción en el estudiante.

En cuanto al segundo objetivo específico del estudio se estableció que existe relación significativa (p-valor: 0.000) entre la percepción que tiene los estudiantes sobre las competencias del profesorado para la enseñanza con el cumplimiento de la condición básica IV del modelo de licenciamiento del MINEDU logrado por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana. Según Figallo (2018), los docentes son primordiales dentro de un proceso de licenciamiento; por eso, en su estudio sustentó que para incrementar la matrícula dentro de una institución, se deben

tener docentes calificados que orienten sus clases a obtener resultados positivos vinculados carreras profesionales de progreso. Además, Ossio (2020) demostró que todas las carreras y programas de actualización profesional presentan una menor tasa de crecimiento y varias de sus carreras reportan niveles mínimos de ventas, debido a las competencias del docente que imparte estas materias.

Asimismo, según el tercer objetivo específico del estudio se estableció que existe relación significativa (p-valor: 0.000) entre la percepción que tienen los estudiantes sobre los contenidos del plan de estudios con el cumplimiento de la condición básica IV del modelo de licenciamiento del MINEDU, logrado por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana. Este resultado coincidió con la investigación de Abbas (2020) quien consideró a los estudiantes e identificó diversos indicadores de calidad de servicio donde destacó el plan de estudios. En cambio, la investigación de Overberg (2019) analizó el estado actual de la resistencia académica, las razones y las estrategias encontrando que existen diferentes tipos de resistencia, que surgen por razones prácticas, culturales y razones administrativas; por ejemplo, el desacuerdo con el contenido del plan de estudios.

Respecto al cuarto objetivo específico del estudio se estableció que existe relación significativa (p-valor: 0.000) entre la percepción que tienen los estudiantes sobre las instalaciones y equipamientos para la enseñanza con el cumplimiento de la condición básica III del modelo de licenciamiento del MINEDU, logrado por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana. Así, la investigación de Abbas (2020) consideró a los estudiantes e identificó diversos indicadores de calidad de servicio donde destacó la infraestructura e instalaciones como primordiales dentro de una gestión educativa. A ello se suma lo expresado por Ossio (2020) quien señaló un creciente déficit de plataformas educativas, así como de materiales

que deben ser empleados dentro de un espacio físico dificultando la formación de los alumnos; por ello, propone la opción de una estrategia pedagógica.

Finalmente, según el quinto objetivo específico del estudio se estableció que existe relación significativa (p -valor: 0.000) entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la organización de la enseñanza con el cumplimiento de la condición básica III del modelo de licenciamiento del MINEDU, logrado por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana. Por eso, el estudio de Romero (2019) consideró que la organización de la enseñanza por parte de los educandos debe conseguir prácticas preprofesionales. Además, sumó el hecho de que estos docentes denotaron poco interés por la investigación tecnológica. En este contexto, Dwaikat (2021) también indicó que estos problemas se presentan en la educación superior; ya que se carece de una organización programada que se cumpla según un modelo. Por eso, los factores basados en procesos tienen menos impacto en los factores basados en resultados.

VI. CONCLUSIONES

En conclusión, se comprobó la relación que existe entre la percepción que tienen los estudiantes sobre el servicio de enseñanza con el cumplimiento de las condiciones básicas III y IV de calidad del modelo de licenciamiento del Ministerio de Educación (MINEDU) logradas por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana fue positiva media (Rho de Spearman = 0.564).

Asimismo, se puede afirmar que existe una relación entre la percepción que tienen los estudiantes sobre las actitudes y el comportamiento del docente en el proceso de enseñanza con el cumplimiento de la condición básica IV del modelo de licenciamiento del MINEDU, logrado por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana fue positiva media (Rho de Spearman = 0.599).

Además, se confirmó la relación que existe entre la percepción que tiene los estudiantes sobre las competencias del profesorado para la enseñanza con el cumplimiento de la condición básica IV del modelo de licenciamiento del MINEDU logrado por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana fue positiva considerable (Rho de Spearman = 0.634).

También se validó la relación que existe entre la percepción que tienen los estudiantes sobre los contenidos del plan de estudios con el cumplimiento de la condición básica IV del modelo de licenciamiento del MINEDU, logrado por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana fue positiva considerable (Rho de Spearman = 0.605).

Luego, se comprobó la relación que existe entre la percepción que tienen los estudiantes sobre las instalaciones y equipamientos para la enseñanza con el cumplimiento de la condición básica III del modelo de licenciamiento del MINEDU,

logrado por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana fue positiva considerable (Rho de Spearman = 0.718).

Por último, se demostró la relación que existe entre la percepción que tienen los estudiantes sobre la organización de la enseñanza con el cumplimiento de la condición básica III del modelo de licenciamiento del MINEDU, logrado por el Programa de Farmacia Técnica del IESP Daniel Alcides Carrión de Lima Metropolitana fue positiva débil (Rho de Spearman = 0.490).

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere al rector y/o jefe de la institución que aplique de manera adecuada los procesos administrativos para lograr implementar una herramienta de gestión por la que se logre, mediante su aplicación la obtención de mejores resultados para la evaluación de docentes y, sobre todo, de sus contenidos académicos lo que permitirá una correcta distribución de los recursos a beneficio de la organización académica.

Se recomienda a los alumnos verificar constantemente la normatividad vigente al momento de realizar sus matriculas, así como la elección de una carrera profesional que permita que se desempeñen en el ámbito laboral de manera eficaz; a fin de contribuir al país con nuevos conocimientos aplicados en sus respectivos puestos de trabajo.

Además, se recomienda a las autoridades realizar gestiones que permitan brindar un adecuado mantenimiento en la infraestructura, que si bien se ha trabajado en una modalidad híbrida, es necesario potenciar los recursos tecnológicos y adecuarlos a los contenidos educativos diseñados por los docentes; con el propósito de alcanzar la satisfacción en los alumnos.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abbas, J. (2020). HEISQUAL: A modern approach to measure service quality in higher education institutions. *Studies in Educational Evaluation*, 67, 100933, <https://doi.org/10.1016/j.stueduc.2020.100933>.
- Baca G., A., León Di Gianvito, M., Mayta C., J., y Bancayán O., C. (2014). Aseguramiento de la calidad de la formación universitaria en el Perú. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 17(3). doi:10.6018/reifop.17.3.204151
- Barthey, S. (1982). Principios de percepción. Trillas. Bruner y cols. (1958). Social Psychology and perception. En: Castilla, C. A. A. (2006). Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas. *Horizontes pedagógicos*, 8(1).
- Becerra, J. (2003). *Percepción de la Calidad del Servicio Educativo entre los alumnos de la Facultad de Administración de la Escuela Universitaria de Negocios* [Tesis de maestría, Universidad de Lima] <http://doi.org/10.26439/ulima.tesis/3464>
- Becerra, M. (2013). Los sistemas de acreditación de la calidad y la experiencia en América Latina. En G. Yamada, & J. Francisco Castro, *Calidad y acreditación de la educación superior: retos urgentes para el Perú*. Universidad del Pacífico. <https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1916/YamadaGustavo2013.pdf>
- Blanco, M. (2007). *Evaluación de la calidad del servicio*. [Tesis de licenciatura, Centro Universitario de las Tunas].
- CINDA (1990). *Calidad de la Docencia Universitaria en América Latina y el Caribe*. Programa Políticas y Gestión Universitaria. Alfabetá.
- Capelleras, J., y Veciana, J. (2001). *Calidad de servicio en la enseñanza universitaria: Desarrollo y validación de una escala de medida*. Documents de treball. Universitat Autònoma de Barcelona.
- Congreso de la República (28 de julio 2003). *Ley General de Educación*. Ley N.º 28044. http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf
- Congreso de la República (23 de mayo de 2006). *Ley N.º 28740. Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE)* https://siteal.iiiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/11116.pdf
- Comisión Nacional de Acreditación (2017). *Guía para la Autoevaluación Interna y Acreditación Institucional de Universidades*. Chile.

- Consejo Nacional de Educación (2021). *El licenciamiento*. Chile. <https://www.cned.cl/licenciamiento>
- Chile (2009). *Ley General de Educación. Ley N.º 20370*. Santiago de Chile.
- Dwaikat, N. (2021), A comprehensive model for assessing the quality in higher education institutions, *The TQM Journal*, 33(4), pp. 841-855. <https://doi.org/10.1108/TQM-06-2020-0133>
- El Peruano. (2 de noviembre de 2016). *Ley N.º 30512. Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes*. <http://www.minedu.gob.pe/ley-de-institutos/pdf/ley-de-institutos.pdf>
- Figallo, F. (2018). *Tipología de universidades peruanas previa a la reforma de 2014*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/13560>
- Flores, C., Paredes, F., y Paredes, F. (2017). El licenciamiento de la Universidad Ricardo Palma. La Experiencia Exitosa del Trabajo en Equipo. *Revista de la Universidad Ricardo Palma*. 16.
- Gómez-Aguado, R., Díaz-Díaz, B., Fernández-Camargo, I., y Naithe-Pérez, D. (2016). Percepción de estudiantes sobre el proceso enseñanza aprendizaje en la asignatura de Enfermería Pediátrica. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 15(4).
- González, J. (2006). *Perspectivas contemporáneas sobre la cognición: Categorización, percepción y conceptualización*. Siglo veintiuno.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Brujas.
- Harvey, L., Green, D. (1993). Defining Quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9-34. <http://dx.doi.org/10.1080/0260293930180102>.
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. McGraw- Hill.
- MINEDU (2019). *Norma Técnica. Condiciones Básicas de Calidad para el Procedimiento de Licenciamiento de los Institutos de Educación Superior y las Escuelas de Educación Superior Tecnológica*. Ministerio de Educación.
- Martí-Noguera J., Calderón, A. y Fernández-Godenzi A. (2018). La responsabilidad social universitaria en Iberoamérica: análisis de las legislaciones de Brasil, España y Perú. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 24 (9), pp. 107-124.

- OREAL/UNESCO (2008). *Reflexiones en torno a la Evaluación de la Calidad Educativa en América Latina y el Caribe*. Organización de las Naciones Unidas.
- Ortiz, U. (2004). *Diccionario de metodología de la investigación científica*. Limusa.
- Ossio, C., Alarcón, C. y Mendoza K. (2020). *Plan Estratégico para el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado “San Ignacio de Monterrico” para el periodo 2019 al 2022*. [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola] <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/11261>
- Overberg, J. (2019). Skipping the quality abracadabra: academic resistance to quality management in Finnish higher education institutions and quality managers’ strategies to handle it. *Quality in Higher Education*, 25(3), pp. 227-244. doi: 10.1080/13538322.2019.1685656
- Padilla, V. y Quispe, M. (2018). *El presupuesto anual y su contribución al cumplimiento de las condiciones básicas de calidad, para el licenciamiento, de las universidades públicas del Perú, 2014- 2017*. [Tesis de maestría. Universidad de San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/4318>
- Prakash, G. (2018). Quality in higher education institutions: insights from the literature. *The TQM Journal*, 30(6), pp. 732-748. <https://doi.org/10.1108/TQM-04-2017-0043>
- Romero, A. (2019). *Condiciones Básicas de Calidad y su Relación con la Optimización de la Oferta Educativa en un Instituto de Educación Superior Tecnológico*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3414/TM%20CE-Ge%204570%20R1%20-%20Romero%20Soto%20Abranham%20David%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- SUNEDU (2015). *El modelo de licenciamiento y su implementación en el sistema universitario peruano*. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.
- Tamayo, M. (2004). *Diccionario de la investigación científica*. Limusa.
- Toro, I., y Parra, R. (2006). *Método y conocimiento. Metodología de la investigación*. Universidad EAFIT.
- Universidad Internacional de La Rioja (UNIR). (23 de julio de 2020). *El aprendizaje-servicio: en qué consiste, ventajas y aplicaciones*. <https://www.unir.net/educacion/revista/aprendizaje-servicio/>

- Yuni, J., y Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Brujas.
- World Bank Group. (2010). *International Experience for Assessing the Quality of Educational Services at Higher Education Institutions*. Notas, World Bank Group. <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/12547/687240ESWOP1130ducation0QA0systems.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Yamada, G., Castro, J., y Rivera, M. (2012). *Educación Superior en el Perú: Retos para el Aseguramiento de la Calidad*. Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0198694D6FE2A18D05257AF5005E5B08/\\$FILE/107070418-Educacion-superior-en-el-Peru-Retos-para-el-aseguramiento-de-la-calidad.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0198694D6FE2A18D05257AF5005E5B08/$FILE/107070418-Educacion-superior-en-el-Peru-Retos-para-el-aseguramiento-de-la-calidad.pdf)
- Ybáñez F., N. (2022). Importancia del Licenciamiento de Institutos de Educación Superior: <https://icontinental.edu.pe/importancia-del-licenciamiento-de-institutos-de-educacion-superior/noticias/>

IX. ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos

Cuestionario para la medición de la variable “Percepción del servicio de la enseñanza”

INSTRUCCIONES:

Puede escribir o marcar con un aspa (X) la alternativa que Ud. Crea conveniente.

- Totalmente de acuerdo. (5)
 De acuerdo. (4)
 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. (3)
 En desacuerdo. (2)
 Totalmente en desacuerdo. (1)

ÍTEMS		1	2	3	4	5
Percepción del servicio de la enseñanza						
Actitudes y comportamiento del profesorado						
1	Existe preocupación de la plana docente por aquello que han aprendido sus estudiantes.					
2	Los alumnos son motivados por los docentes en sus distintas asignaturas.					
3	Existe, por parte de los docentes, incentivos para que los estudiantes participen.					
4	La disponibilidad del docente es inmediata cuando el estudiante lo requiere.					
5	Docentes y estudiantes se comunican con fluidez.					
6	El aprendizaje de los estudiantes se mide a través de sistemas evaluación idóneos.					
Competencia del profesorado						
7	El nivel de conocimiento teórico de los docentes es adecuado.					
8	El nivel de conocimiento práctico de los docentes es idóneo.					
9	El conocimiento de los docentes está actualizado.					
10	Los docentes tienen la capacidad de transmitir sus conocimientos de manera adecuada.					
11	La explicación de la clase es clara.					
Contenido del plan de estudios						
12	El material empleado por los docentes es de utilidad en el desarrollo del curso.					

13	Las asignaturas obligatorias y electivas están en concordancia con la carrera.					
14	La cantidad de asignaturas electivas es basta y llamativa.					
15	El contenido teórico y práctico están equilibrados en la carrera.					
16	En la carrera se incentiva el mejoramiento de las capacidades de los estudiantes.					
Instalaciones y equipamientos						
17	Las aulas cuentan con las condiciones adecuadas para el desarrollo de las clases.					
18	Puede observarse la existencia de equipos (laboratorios, salas de informática, etc.) modernos.					
19	El material de biblioteca del que disponen los estudiantes es suficiente.					
20	Las instalaciones de la institución son cómodas y acogedoras.					
Organización de la enseñanza						
21	El horario de clases de la institución es adecuado y responde a la necesidad de los estudiantes.					
22	La cantidad de estudiantes por clase permite el ejercicio de las actividades del docente sin mayores problemas.					

Ficha de evaluación de condiciones básicas de calidad para el licenciamiento del programa de farmacia técnica.

INSTRUCCIONES:

Puede escribir o marcar con un aspa (X) la alternativa que Ud. Crea conveniente.

- Mejoramiento continuo. (5)
- Profundización. (4)
- Apropiación. (3)
- Despliegue. (2)
- Existencia. (1)

ÍTEMS		1	2	3	4	5
Licenciamiento del programa de farmacia técnica						
Gestión Institucional						
1	La institución cuenta con información clara acerca de los procesos de admisión, matrícula, convalidación, evaluación, grados, títulos.					
2	El instituto cuenta con un sistema informático para el manejo de datos académicos como matrícula y notas.					
3	El instituto cuenta con servicios de bienestar del estudiante como una asistente social, tutores, etc.					
4	La institución cuenta con un espacio para atender las emergencias.					
5	Se realiza el seguimiento a los egresados de manera planificada y periódica.					
6	Se presenta información actualizada sobre convenios y alianzas.					
Gestión Académica						
7	Todas las carreras cuentan con un programa de estudios.					
8	Se publican las experiencias formativas en situaciones reales de trabajo.					
9	Existe una relación de convenios para que se realicen las prácticas.					
10	La oferta laboral de los convenios responde a las características de cada programa de estudios, a la oferta formativa y a la demanda laboral.					
Infraestructura y equipamiento						

11	La institución cuenta con infraestructura suficiente para brindar el servicio educativo exclusivo.					
12	Las aulas son suficientes y de uso exclusivo para el desarrollo de los procesos de formación de los Programa de Estudios y acorde al número de estudiantes.					
13	Existe disponibilidad de talleres, laboratorios, aulas de cómputo con capacidad operativa según número de estudiantes.					
14	El equipamiento de la institución educativa está en óptimas condiciones y mantenimiento.					
15	Se cuenta con recursos bibliográficos físicos acorde a los Programas ofrecidos y el número de estudiantes.					
16	Se cuenta con recursos bibliográficos virtual.					
17	Se cuenta con los servicios de agua potable, desagüe, energía eléctrica y línea telefónica.					
18	Se cuenta con los servicios de: Internet					
Docente						
19	La institución cuenta con docentes actualizados y debidamente capacitados.					
20	La información del perfil de la plana docente es de acceso público.					

Anexo 2. Base de datos (Excel)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH
1	N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P_EN	ACT	COM	CONT	ISNT	ORGA					
2	1	2	3	3	2	5	4	5	2	5	4	4	3	5	3	5	4	2	5	3	4	4	5	82	19	20	20	14	9					
3	2	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	104	29	22	25	19	9					
4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	28	23	24	20	10					
5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	103	29	23	24	19	8					
6	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	103	30	22	23	19	9					
7	6	5	5	2	4	4	3	4	3	5	4	5	4	2	4	4	4	3	2	4	3	4	3	81	23	21	18	12	7					
8	7	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	102	29	25	22	19	7					
9	8	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	101	28	22	22	19	10					
10	9	4	4	3	2	2	4	4	2	4	5	2	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	80	19	17	21	15	8					
11	10	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	101	28	22	24	19	8					
12	11	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	103	28	22	25	18	10					
13	12	4	4	4	5	4	3	4	5	2	4	3	4	3	2	5	4	4	5	2	4	4	2	81	24	18	18	15	6					
14	13	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	103	28	23	24	20	8					
15	14	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	103	28	22	25	18	10					
16	15	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	102	30	22	22	19	9					
17	16	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	103	28	23	24	19	9					
18	17	4	4	3	3	4	3	5	5	2	5	4	2	5	4	3	2	5	4	2	4	3	4	80	21	21	16	15	7					
19	18	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	104	29	23	25	18	9					
20	19	2	2	2	2	2	2	4	2	2	5	2	2	3	2	2	2	2	2	1	4	2	1	50	12	15	11	9	3					
21	20	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	101	28	23	21	19	10					
22	21	2	3	3	2	5	4	5	2	5	4	4	3	5	3	5	4	2	5	3	4	4	5	82	19	20	20	14	9					
23	22	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	104	29	22	25	19	9					
24	23	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	28	23	24	20	10					
25	24	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	103	29	23	24	19	8					
26	25	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	103	30	22	23	19	9					
27	26	5	5	2	4	4	3	4	3	5	4	5	4	2	4	4	4	3	2	4	3	4	3	81	23	21	18	12	7					
28	27	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	102	29	25	22	19	7					

Anexo 5. Captura de pantalla de la evidencia estadística

	P_EN	ACT	COM	CONT	ISNT	ORGA	LIC	GI	GA	INFR	DOC	P_EN1	LIC_1	var	var
1	82	19	20	20	14	9	72	20	15	29	8	1	2		
2	104	29	22	25	19	9	90	27	18	36	9	1	1		
3	105	28	23	24	20	10	92	26	19	37	10	1	1		
4	103	29	23	24	19	8	89	26	18	36	9	1	1		
5	103	30	22	23	19	9	90	30	17	35	8	1	1		
6	81	23	21	18	12	7	71	23	15	27	6	2	2		
7	102	29	25	22	19	7	92	25	19	39	9	1	1		
8	101	28	22	22	19	10	91	29	17	36	9	1	1		
9	80	19	17	21	15	8	70	21	13	28	8	2	2		
10	101	28	22	24	19	8	94	27	20	38	9	1	1		
11	103	28	22	25	18	10	93	30	17	37	9	1	1		
12	81	24	18	18	15	6	70	22	14	27	7	2	2		
13	103	28	23	24	20	8	93	27	20	37	9	1	1		
14	103	28	22	25	18	10	90	27	18	36	9	1	1		
15	102	30	22	22	19	9	93	29	17	38	9	1	1		
16	103	28	23	24	19	9	88	25	19	36	8	1	1		
17	80	21	21	16	15	7	69	19	14	27	9	2	2		
18	104	29	23	25	18	9	91	27	18	37	9	1	1		
19	50	12	15	11	9	3	45	13	9	18	5	3	3		
20	101	28	23	21	19	10	91	27	19	35	10	1	1		
21	82	19	20	20	14	9	72	20	15	29	8	1	2		
22	104	29	22	25	19	9	90	27	18	36	9	1	1		
23	105	28	23	24	20	10	92	26	19	37	10	1	1		
24	103	29	23	24	19	8	89	26	18	36	9	1	1		
25	103	30	22	23	19	9	90	30	17	35	8	1	1		
26	81	23	21	18	12	7	71	23	15	27	6	2	2		
27	102	29	25	22	19	7	92	25	19	39	9	1	1		
28	104	29	22	25	19	9	90	27	18	36	9	1	1		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo