



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada, Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>

Año: IX Número: 2. Artículo no.:37 Período: 1ro de enero al 30 de abril del 2022.

TÍTULO: Calidad del servicio educativo y nivel académico de estudiantes universitarios de Lima.

AUTORES:

1. Dra. Lidia Luz Cruz Neyra.
2. Máster. Elías Saturnino Toledo Espinoza.
3. Dr. Arturo Jaime Mendoza Ramírez.
4. Máster. Luis Salomón Merino Berríos.
5. Máster. Juan Zenon Gutiérrez Gutiérrez.

RESUMEN: El propósito de la investigación fue establecer si existía asociación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y el nivel académico de los estudiantes de una universidad pública. La muestra no probabilística estuvo constituida por 91 estudiantes, quienes respondieron la Escala SERVPERF, diseñada para evaluar la percepción de la calidad de servicio educativo. El nivel académico se obtuvo promediando las calificaciones de las asignaturas cursadas del ciclo 2019-I. El resultado general evidenció que entre la percepción del servicio educativo no tuvo asociación directa y significativa con el nivel académico del alumnado. La explicación teórica sugiere que la varianza del nivel académico se debe a otros factores, y poco tiene que ver con la calidad percibida del servicio educativo.

PALABRAS CLAVES: calidad de servicio, servicio educativo, nivel académico.

TITLE: Quality of the educational service and academic level of university students in Lima.

AUTHORS:

1. PhD. Lidia Luz Cruz Neyra.
2. Master. Elías Saturnino Toledo Espinoza.
3. PhD. Arturo Jaime Mendoza Ramírez.
4. Master. Luis Salomón Merino Berríos.
5. Master. Juan Zenon Gutiérrez Gutiérrez.

ABSTRACT: The purpose of the research was to establish whether there was an association between the perception of the quality of the educational service and the academic level of the students of a public university. The non-probabilistic sample consisted of 91 students, who answered the SERVPERF Scale, designed to evaluate the perception of the quality of educational service. The academic level was obtained by averaging the grades of the subjects taken in the 2019-I cycle. The general result showed that the perception of the educational service did not have a direct and significant association with the academic level of the students. The theoretical explanation suggests that the variance of the academic level is due to other factors and has little to do with the perceived quality of the educational service.

KEY WORDS: quality of service, educational service, academic level.

INTRODUCCIÓN.

La educación universitaria peruana se rige por la Ley Universitaria N° 32220 y la Ley N° 28740 del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa-SINEACE; esta última establece garantizar la calidad a niveles razonables, así como

promover la aplicación de las medidas necesarias para su mejoramiento tanto en las universidades públicas como en las privadas.

Esto es desagregado en sus lineamientos de la evaluación de la calidad educativa que señala como principios la formación de calidad en las personas, así como generar cultura, tanto en ellas y que sean desarrolladas en las instituciones, tomando en cuenta el control, autodiagnóstico y autorregulación, implementando planes que le permitan una mejora permanente y dando cuenta de lo actuado a la sociedad.

En el marco de la calidad, uno de los principales actores de la comunidad universitaria son los estudiantes, razón por la cual la percepción de la calidad universitaria es una de las dinámicas que ha sido considerada en mucha de las instituciones universitarias nacionales e internacionales. Los resultados de la satisfacción son utilizados para la toma de decisiones, así como la formulación de planes de mejora.

Existen varios modelos, entre ellos, el denominado SERVQUAL (Service Quality) reportado por (Parasuraman et al., 1988) que determinan la expectativa y percepción de la calidad del servicio, teniendo cinco dimensiones como son fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. El Modelo SERVPERF (Service Performance) propuesto por (Cronin Jr & Taylor, 1992) que se compone de las mismas dimensiones e ítems de la encuesta SERVQUAL, midiendo únicamente la percepción y no la expectativa del servicio (Mar Cornelio, 2019); (Leyva-Vázquez et al., 2020); (Fonseca et al., 2020).

Zamorano et al. (2013) realizaron una medición de la satisfacción de los alumnos de un centro de formación superior mexicana, usando como instrumento de recolección de datos el cuestionario denominado SEU, satisfacción del estudiante universitario, que se aplicó a una muestra de 163 estudiantes de la carrera de ingeniería industrial, identificando seis dimensiones como son el aspecto académico, aspecto administrativo, empatía, oferta

académica, aspectos complementarios y entorno, que son las que explican el 68% de la varianza total.

Alonso Dos Santos (2016) manifiesta que los estudiantes deben ser considerados como sus clientes que precisan ser atendidos y las instituciones demostrar su calidad. De manera que muchos de los modelos de acreditación como el caso de la ISO 9001:2008, establece que la organización debe velar por los requerimientos del estudiante a través de su percepción.

Neumann & Neumann (1985) reportó que en las últimas décadas se han incrementado los estudios referentes a la opinión de los estudiantes como parte de los diagnósticos para formular las políticas en la educación superior. Uno de los puntos más resaltantes ha sido la satisfacción que tiene los estudiantes sobre sus profesores. Estas evaluaciones han sido tomadas en cuenta para decisiones administrativas como promoción, permanencia, y capacitación para su propio mejoramiento.

Rosas (1992) reportó que el éxito académico puede ser definido en dos perspectivas, desde el estudiante en término de indicadores de rendimiento individual, ya sea cuantitativos, créditos aprobados, como notas, cursos aprobados/desaprobados, tiempo de estudio, satisfacción con los planes de estudio o como logro de la titulación, y desde la universidad, el éxito académico ha sido operacionalizado de diversas formas como la calidad de postulantes/estudiantes matriculados, procedencia de colegios, o la calidad académica de su prestigio, publicaciones, reconocimiento internacional, entre otros.

Rico et al. (2007) estudió en el alumnado de la Universidad de Oviedo España, el nivel de su satisfacción con respecto a la docencia recibida asociada con el éxito obtenido en la asignatura. Sus resultados dejan como evidencia que los mejores resultados en la asignatura dependen del nivel de satisfacción del desempeño del docente que tuvo dictado del curso. Así los alumnos más satisfechos son los que tienen los mayores porcentajes de éxito.

Esto último fue percibido en las asignaturas generales, pero no se observó el mismo comportamiento para el caso de asignaturas optativas, más bien se observó que la satisfacción disminuye cuando el éxito en la asignatura se incrementa. El parámetro de estudiantes matriculados y aprobados parece influir en el nivel de satisfacción con la docencia recibida; es decir, con la enseñanza impartida.

Vergara Schmalbach & Quesada Ibarquien (2011) realizaron una investigación en relación de dos variables como son calidad del servicio y la satisfacción del alumnado, para eso contó con la población de estudiantes de la Facultad de Economía de la Universidad de Cartagena, y sus datos fueron analizados para proponer un modelo matemático que consistió en ecuaciones estructurales.

Loureiro & González (2012) reportaron que el proceso de diagnóstico institucional de Bolonia ha permitido tener una gran preocupación por la gestión de la calidad del servicio educativo que se ofrece a las instituciones del nivel superior, principalmente las universidades en España. La calidad del servicio educativo en el nivel superior no solo se centra en el proceso enseñanza- aprendizaje, relación docente-alumno, sino también incluye la calidad de los servicios académicos como es el servicio prestado por las bibliotecas, los sistemas de proyección o responsabilidad social, los servicios de bienestar, tutoría, seguimiento de sus egresados y las secretarías departamentales.

Landeta et al. (2011) reportaron, después de estudiar los factores involucrados con el desempeño académico de los alumnos de las instituciones del nivel superior del municipio de Rio verde del estado de San Luis de Potosí (México), que existe una asociación entre el promedio de notas que obtienen sus estudiantes con el promedio obtenido en el bachillerato, el género del alumno y el anhelo de estudiar un posgrado. Así las estudiantes (mujeres) obtienen

los más altos promedios de las calificaciones en comparación con los hombres; sin embargo, no existe relación con el nivel socioeconómico de sus padres ni su escolaridad.

Capcha Hinostroza (2016) aplicó una encuesta de satisfacción del servicio educativo en los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de san Marcos (Perú) para medir la calidad educativa, y encontrando que el 50% mostró una satisfacción positiva por la enseñanza y comunicación de sus docentes, refiriéndose a los académicos como dimensión importante en la calidad universitaria.

Bullón Villaizán (2007) indagó la satisfacción estudiantil de la calidad educativa en 56 alumnos de ingeniería de la Pontificia Universidad Católica del Perú, a quienes aplicaron una encuesta para medir la satisfacción, encontrándose un nivel aceptable del grado de satisfacción para los alumnos de la carrera de ingeniería mecánica. Los factores como las habilidades desarrolladas en su formación, como parte de su perfil de egreso, fueron los de mayor satisfacción.

Naldos Villarreal & Rosas Oviedo (2018) reportaron que los estudiantes del programa de Administración de Servicios, en la Universidad de Piura, percibieron el mayor porcentaje satisfactorio en la dimensión seguridad, según los resultados de la aplicación de la encuesta SERVQUAL.

Hamid & Nick (2019) aplicaron el modelo de SERVPERF para identificar las diferencias de la percepción del servicio educativo por estudiantes de las universidades públicas y privadas, y encontrando que los mejores valores pertenecían a las instituciones privadas.

García & Hurtado-Cardona (2019) aplicaron el Modelo SERVQUAL a una institución superior privada de Colombia, y encontrando deficiencias en la oferta del servicio educativo que permiten promover las herramientas de autoevaluación y autorregulación de las instituciones.

DESARROLLO.

Material y métodos.

La muestra intencional estuvo conformada por 91 estudiantes matriculados en el semestre 2019-I de la carrera de educación en ciencias naturales en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1. Muestra de estudiantes de la carrera de Educación en Ciencias de la UNE Enrique Guzmán y Valle.

Estudiantes de las promociones	N° de estudiantes
2014	7
2015	29
2016	7
2017	27
2018	21
Total	91

Se utilizó para la recolección de información la Escala del Modelo de SERVPERF de (Cronin Jr & Taylor, 1992), que a diferencia del SERVQUAL de la calidad del servicio (Parasuraman et al., 1988), se centra en la percepción de la satisfacción con el servicio por el cliente, con la finalidad de evaluar el nivel de calidad que dispone dicho servicio (RUZ AFÁN, 2020), y ha sido adaptada al contexto educativo (Naldos Villarreal & Rosas Oviedo, 2018) para medir la percepción de la calidad del Servicio Educativo. La escala se basa en cinco dimensiones como son tangibles, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, y contiene 22 ítems con escala tipo Likert con cuatro opciones de respuesta: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), de acuerdo (3) y totalmente de acuerdo (4).

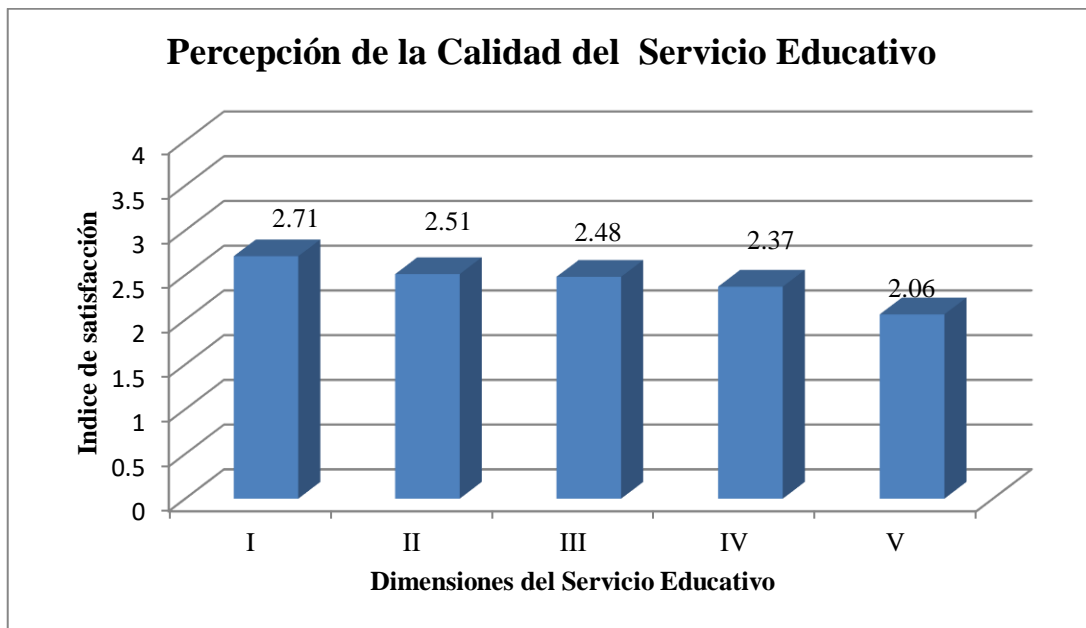
La confiabilidad del instrumento se estimó mediante el coeficiente de Cronbach, alcanzando un coeficiente de 0,957 por lo que se puede indicar que el instrumento es confiable.

Resultados.

Dimensión Servicios académico.

Para los efectos de la evaluación se ha considerado como satisfacción positiva al puntaje mayor de 2,5 obtenido del promedio de las 4 opciones de la escala de Likert. Un puntaje menor de 2,5 corresponde a una satisfacción negativa o insatisfacción. Como se aprecia en la Ilustración 1, las dimensiones tangibilidad y empatía tienen un índice de satisfacción positiva, mientras que las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad tienen índices de insatisfacción, siendo la capacidad de respuesta la de mayor insatisfacción.

Ilustración 1. Satisfacción del servicio educativo que presta la UNE.



Nota: Dimensiones: I (Tangibilidad), II (Empatía), III (Confiabilidad), IV (Seguridad) respuesta) y V (Capacidad de respuesta).

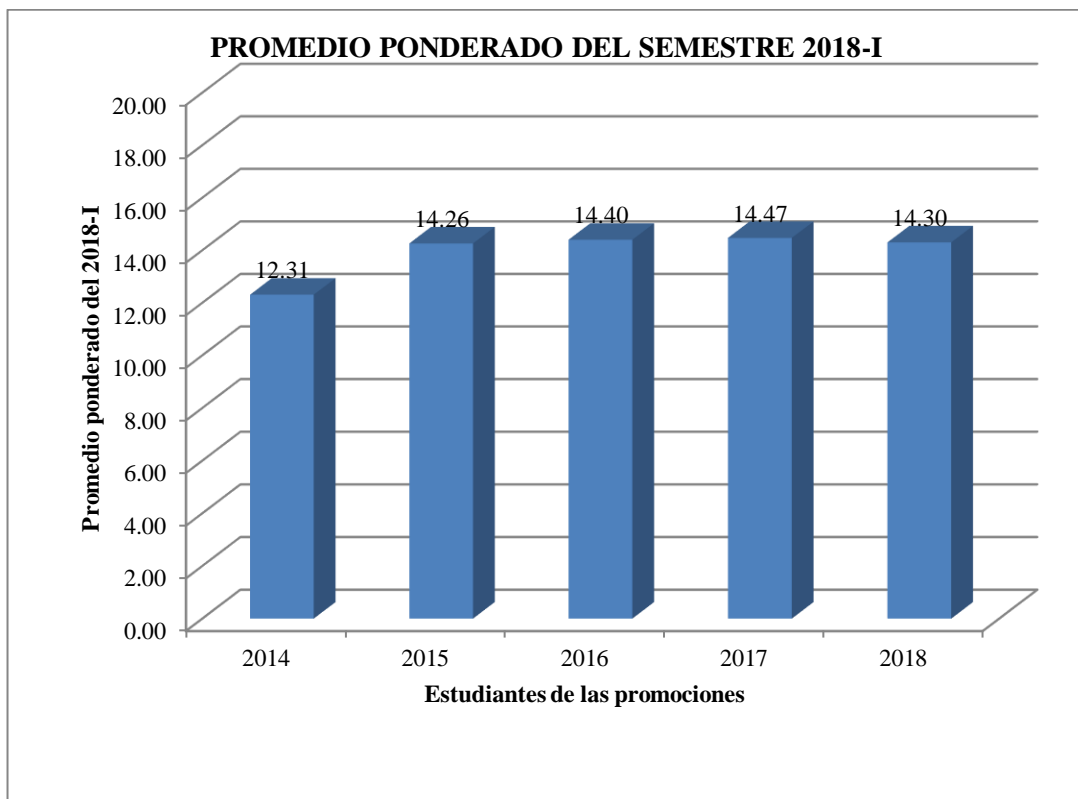
La dimensión tangibilidad tiene el índice más alto de satisfacción, lo que indica que en gran medida se está cumpliendo con los aspectos de infraestructura, instalaciones y tecnologías, como son las aulas de clases, los equipos y auditorio.

La capacidad de respuesta presenta un valor que indica la insatisfacción, indicando que los docentes y personal administrativo no tiene el compromiso suficiente para brindar el servicio educativo de manera rápida como se oferta.

Nivel académico de los estudiantes.

El nivel académico de los estudiantes es medido como el promedio ponderado obtenido en el semestre 2019-I, donde se aprecia que los estudiantes tienen un promedio ponderado aceptable, como se aprecia en la Ilustración 2.

Ilustración 2. Promedio ponderado obtenido en el semestre académico 2019-I.



Correlación de variables.

La hipótesis general considera que la satisfacción del servicio educativo tiende a tener una asociación positiva y de manera significativa con el nivel académico de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle

(UNE), durante el semestre 2019-I. Como se puede apreciar en la Tabla 2, no existe correlación teniendo un coeficiente de correlación de 0,047, valor muy bajo, cuando se compara con el valor de una asociación aceptable de 0,75.

Tabla 2. Correlaciones: Satisfacción del servicio educativo y el nivel académico de los estudiantes de la Facultad de Ciencias

			PP	PR
Rho de Spearman	PP	Coeficiente de correlación	1,000	,047
		Sig. (bilateral)	.	,668
		N	91	91
	PR	Coeficiente de correlación	,047	1,000
		Sig. (bilateral)	,668	.
		N	91	91

Igualmente se demostró que no existe correlación entre el nivel académico del estudiante y las satisfacciones de los diferentes servicios que brinda la universidad.

Discusión de resultados.

El aseguramiento de la calidad es una prioridad de las instituciones universitarias para conseguir la mejora continua, por lo que se hace necesaria las autoevaluaciones, tomando como fuente de información los actores de las instituciones y aquellos que reciben sus servicios o impactos. Así se hace prioritario monitorear su situación, obteniendo información directa de aquellos que reciben el servicio, como son los estudiantes y uno de los puntos resaltante es medir el nivel de satisfacción con los diversos indicadores de calidad.

Tal como lo sostienen Pichardo Martínez, et al. (2007), un estudiante satisfecho con la institución universitaria confirma la calidad de la misma, dado que son los mismos alumnos que sostienen que están satisfechos en la medida que los servicios que se les ofrecen responde a sus necesidades.

Los indicadores de satisfacción con respecto a la calidad del servicio educativo, así como la medición de la calidad académica de la ejecución de los planes de estudios planteados por Neumann & Neumann (1985) incluye indicadores, coincidentes también con lo propuesto por Khan & Almas (2013).

De los resultados de la aplicación del modelo SERVPERF, de las cinco dimensiones que mide la encuesta, se aprecia que la tangibilidad alcanza el mayor índice de satisfacción (2,71), superando el mínimo exigido que es 2,5; esto es coincidente con lo reportado por Hamid & Nick (2019), quienes al aplicar la misma encuesta, pero usando una escala del 1 al 7 encontraron que la dimensión tangibilidad tiene los mayores valores percibidos por los estudiantes de las universidades de Malasia.

Coincidentemente, cuando se compararon con las dimensiones de confiabilidad y capacidad de respuesta se obtienen los menores valores, lo que indica que es necesario mejorar estas dimensiones trabajando con docentes y personal administrativo para promover los compromisos de atención de los requerimientos al estudiante.

Los resultados reportados por García & Hurtado-Cardona (2019) al aplicar el Modelo SERVQUAL son coincidentes con los hallazgos de la presente investigación, en relación a la percepción de la calidad del servicio educativo, siendo las dimensiones de confiabilidad y capacidad de respuesta con menores valores, lo cual obliga a especular que el estudiante exige prioritariamente la atención a sus requerimientos de manear rápida y con la disposición de ayuda de los docentes y personal administrativo.

Este trabajo está centrado en los promedios ponderados, que otros denominan rendimiento académico, aunque como medida de evaluación tiene varias deficiencias; sin embargo, se tomó como indicador, y cuando se analiza el nivel académico a través del promedio ponderado, se observa que el mayor promedio ponderado ostenta los estudiantes de la Facultad de Ciencias de

la promoción 2017, y el menor promedio ponderado lo obtiene la promoción 2014. Esto puede explicarse por el tiempo de dedicación, pues los estudiantes de los últimos ciclos se encuentran laborando a la vez que estudian y a veces abandonan los cursos por dedicarse al trabajo; mientras que los estudiantes de los primeros ciclos son los que tienen mayor disponibilidad de tiempo.

Las pruebas estadísticas para validar las correlaciones con respecto a la satisfacción del servicio educativo y sus componentes con el nivel académico de los estudiantes han determinado que no existe ningún tipo de correlación al nivel de confianza de 0,05. La información de la satisfacción del estudiante puede ser más útil para determinar los niveles de la organización institucional que para evaluar de manera individual el curso o a un miembro.

CONCLUSIONES.

Las exigencias por la calidad del servicio educativo son iguales para los estudiantes de cualquier nivel educativo, lo que pone de manifiesto las debilidades del servicio educativo y obliga a toda institución a privilegiar los mecanismos para la superación de las debilidades e intensificar los mecanismos de autorregulación y autoevaluación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Alonso Dos Santos, M. (2016). Quality and satisfaction: The case of the University of Jaén. *Revista de la educación superior*, 45(178), 79-95.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
2. Bullón Villaizán, S. R. (2007). La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad. (tesis de grado de la Pontificia Universidad Católica de Perú)
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/620>

3. Capcha Hinostroza, K. E. (2016). Auditoria de gestión y su incidencia en la eficiencia operativa de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2015. (tesis de grado de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú).
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/871/AUDITORIA_DE_GESTION_EFICIENCIA_OPERATIVA_CAPCHA_HINOSTROZA_KARLA_ELIZABETH.pdf?sequence=4
4. Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of marketing*, 56(3), 55-68.
5. Fonseca, B. B., Cornelio, O. M., & Pupo, I. P. (2020). Linguistic summarization of data in decision-making on performance evaluation. 2020 XLVI Latin American Computing Conference (CLEI), 268-274. <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9458370/>
6. García, J. A. A., & Hurtado-Cardona, O. L. (2019). Calidad del servicio educativo en una institución de educación superior-ies privada de la ciudad de Pereira (Colombia). *Empresarial*, 13(1), 35-47. <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/download/149/150>
7. Hamid, F. S., & Nick, Y. (2019). Comparing service quality in public vs private distance education institutions: evidence based on Malaysia. *Turkish Online Journal of Distance Education*, 20(1), 17-34. <https://dergipark.org.tr/en/pub/tojde/article/522368>
8. Khan, M. A., & Almas, A. (2013). A Study of student satisfaction in the University of Agriculture Faisalabad. *International Journal of Intelligent Technologies and Applied Statistics*, 6(1), 21-34. <http://www.airitifile.com/al/19985010/201303280009/19985010-201303-201303280009-201303280009-21-34.pdf>

9. Landeta, J. M. I., Cortés, C. B. Y., & Gama, H. L. (2011). Factores que afectan el desempeño académico de los estudiantes de nivel superior en Rioverde, San Luis Potosí, México. CPU-e, Revista de Investigación Educativa 1(12), 1-18.
<https://www.redalyc.org/pdf/2831/283121721005.pdf>
10. Leyva-Vázquez, M., Quiroz-Martínez, M. A., Portilla-Castell, Y., Hechavarría-Hernández, J. R., & González-Caballero, E. (2020). A new model for the selection of information technology project in a neutrosophic environment. Neutrosophic Sets and Systems, 32(1), 344-360.
https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1494&context=nss_journal
11. Loureiro, S. M. C., & González, F. J. M. (2012). DUAQUAL: calidad percibida por docentes y alumnos en la gestión universitaria. Cuadernos de Gestión, 12(1), 107-122.
<https://www.redalyc.org/pdf/2743/274323553003.pdf>
12. Mar Cornelio, O. (2019). Modelo para la toma de decisiones sobre el control de acceso a las prácticas de laboratorios de Ingeniería de Control II en un sistema de laboratorios remoto. (tesis doctoral de la Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas. Cuba).
https://repositorio.uci.cu/bitstream/123456789/9378/1/Plantilla_Tesis_Doctoral_OmarMar_28_09_19_Carta_Times_v5.pdf
13. Naldos Villarreal, V., & Rosas Oviedo, S. (2018). Medición del cumplimiento de las expectativas de los alumnos de la Facultad de Ciencias Económicas y empresariales de la Universidad de Piura Campus Lima a través de la herramienta SERVQUAL. (tesis de grado de la Universidad de Piura. Perú).
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3751/ADS_006.pdf?sequence=1&isAllowed=y

14. Neumann, L., & Neumann, Y. (1985). Determinants of Students' Instructional Evaluation: A Comparison of Four Levels of Academic Areas-A. *The Journal of Educational Research*, 78(3), 152-158. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00220671.1985.10885591>
15. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12-40.
16. Pichardo Martínez, M. d. C., García Berbén, A. B., De la Fuente Arias, J., & Justicia Justicia, F. (2007). El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. *Revista electrónica de investigación educativa*, 9(1), 1-16. <http://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v9n1/v9n1a1.pdf>
17. Rico, J. E. F., Fernández, S. F., Suárez, A. Á., & Cambolor, P. M. (2007). Éxito académico y satisfacción de los estudiantes con la enseñanza universitaria. *RELIEVE-Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 13(2), 203-214. <https://revistaseug.ugr.es/index.php/RELIEVE/article/download/17118/14899>
18. Rosas, R. (1992). Éxito académico universitario: problemas de su definición, medición y predicción. *Psykhé*, 1(1), 25-39. <http://publicaciones.horizonteenfermeria.uc.cl/index.php/psykhe/article/view/19439>
19. Ruz Afán, J. A. (2020). La Calidad de las Encuestas de la Calidad Docente. (tesis de grado de la Universidad de Jaén. España). http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/12970/1/TFG_JOSE_ANTONIO_RUZ_AFN.pdf
20. Vergara Schmalbach, J. C., & Quesada Ibargüen, V. M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista electrónica de investigación educativa*, 13(1), 108-122. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000100007

21. Zamorano, C. O. C., Rodríguez, M. E. G., Acosta, A. M., & Ávila, L. C. F. (2013). Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: Un estudio de caso en una institución mexicana. *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering*, 5(9), 261-274. <http://stat.intraducoes.incubadora.ufsc.br/index.php/IJIE/article/viewFile/2595/pdf>

DATOS DE LOS AUTORES.

1. **Lidia Luz Cruz Neyra.** Doctora en Ciencias de la Nutrición en el Área de Nutrición Básica y Experimental. Docente de la Escuela de Posgrado Walter Peñaloza Ramella de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle-Perú. E-mail: lcruz@une.edu.pe
2. **Elías Saturnino Toledo Espinoza.** Magíster en ciencias de la Educación. Docente de la Escuela de Posgrado Walter Peñaloza Ramella de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle-Perú. E-mail: etoledo@une.edu.pe
3. **Arturo Jaime Mendoza Ramírez.** Doctor en Derecho y Ciencias Políticas. Docente de la Escuela de Posgrado Walter Peñaloza Ramella de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle-Perú. E-mail: amendoza@une.edu.pe
4. **Luis Salomón Merino Berríos.** Maestro en Educación. Docente de la Escuela de Posgrado Walter Peñaloza Ramella de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle-Perú. E-mail: lmerino@une.edu.pe
5. **Juan Zenon Gutiérrez Gutiérrez.** Magíster en Psicología. Docente de la Escuela de Posgrado Walter Peñaloza Ramella de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle-Perú. E-mail: jgutierrez@une.edu.pe

RECIBIDO: 4 de septiembre del 2021.

APROBADO: 30 de noviembre del 2021.