

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA DE LOS CURSOS DE MAESTRIA EN UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADA

PEVALUACIÓN OF THE QUALITY PERCEIVED IN THE MASTERS COURSES IN A PRIVATE INSTITUTION OF HIGHER EDUCATION

Diego Leonardo Peñaranda Arias & Leonardo Oscar Peñaranda Adriázola¹

RESUMEN

La presente investigación surge como respuesta a la creciente demanda social de transparentar la calidad percibida de los programas de maestría en instituciones de educación superior que ofrecen este tipo de postgrados, con este propósito, uno de los objetivos de esta investigación es crear y aplicar un instrumento de calidad percibida MASTERQUAL a estudiantes que han tomado la decisión de continuar estudios a nivel de postgrado.

Los conceptos relevantes del instrumento de investigación son: confiabilidad, entendida como la cualidad de medir repetidas veces con la misma exactitud lo que de hecho mide un instrumento y cuyo coeficiente expone valores entre 0 y 1, y validez, entendida como el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.

Posteriormente a la validez y confiabilidad del instrumento, se administró la prueba a un total de 138 estudiantes que cursan diferentes menciones en las maestrías del Área Social, Área Ciencias Exactas y Área Administración Financiera de una universidad privada de la ciudad de La Paz.

Se ha evidenciado estadísticamente que existen diferencias en los niveles de calidad percibida entre las menciones de cada maestría, así como, entre los diferentes programas de maestría.

PALABRAS CLAVE

Calidad, Validez, Confiabilidad, Demanda Social, Masterqual

ABSTRACT

The following research arises as an answer to the growing social demand to reveal the quality perceived of the masters' programs in higher education institutions that offer this type of postgraduate courses; for this purpose, one of the objectives of this research is to develop and apply a quality instrument of the quality perceived MASTERQUAL to students who have taken the decision of continuing their studies at a postgraduate level.

The relevant research instrument concepts of the investigation are: Reliability, understood as the quality to measure repeatedly times with the same accuracy what actually measures an instrument whose coefficient sets values between 0 and 1; and validity, understood as the degree to which an instrument actually measures the variable that it pretends to measure.

Following the validity and reliability of the instrument, the test was administered to a total of 138 students who are pursuing various masters' degrees of the Social Area, Exact Sciences Area, and Financial Management Sciences of a private university in La Paz city.

It has statistically been shown that there are differences in the levels of perceived quality among the academic mentions of each mastery, as well as for the ones from different master's programs.

1 Autor Principal. Ing. Diego Leonardo Peñaranda Arias. Lic. Ingeniería Mecánica Automotriz. Universidad Los Andes, La Paz, Bolivia (2012). Maestrante en Marketing y Ventas. Universidad Católica Boliviana "San Pablo" La Paz, Bolivia 2014. Supervisor Comercial Nacional. Techos Ecológicos Onduline La Paz, Bolivia Asesor Metodológico. Lic. Leonardo Oscar Peñaranda Adriázola. Lic. Administración de Empresas. Universidad Católica Boliviana "San Pablo" 1985. Mgs. Psicología Organizacional. Universidad Católica Boliviana "San Pablo" (2005). Docente Titular Carrera de Psicología 1998 a la fecha. Universidad Mayor de San Andrés.: Correo Electrónico: leonardo_pal@yahoo.com

KEYWORDS

Quality, validity, reliability, Social Demand, Masterqual

RESUMO

Esta pesquisa à crescente demanda social por transparência percebida qualidade dos programas de mestrado em instituições de ensino superior que oferecem este tipo de pós-graduação, para o efeito, um dos objetivos deste trabalho é desenvolver e aplicar um instrumento é uma resposta MASTERQUAL qualidade percebida de estudantes que decidiram continuar seus estudos em nível de pós-graduação.

Conceitos de ferramentas de pesquisa são: fiabilidade, entendida como a qualidade de medida repetidamente com a mesma precisão o que realmente medido com um instrumento e estabelece os valores dos coeficientes entre 0 e 1, e validade, definida como o grau pelo qual um instrumento realmente mede a variável que está sendo medida.

Após a validade e confiabilidade do instrumento, o teste foi administrado a um total de 138 alunos que buscam várias menções nos Mestres do Espaço Social, Ciências gestão financeira e de uma universidade privada na cidade de área de La Paz.

Demonstrou-se estatisticamente que há diferenças nos níveis de qualidade percebida entre as entradas de cada principal, bem como entre os diferentes programas de mestrado.

PALABRAS-CHAVÉ

Qualidade, validade, confiabilidade, demanda social Masterqual

1 INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo el propósito de evaluar la calidad percibida de los programas de maestría, a través de la aplicación del instrumento de medición MASTERQUAL, el cuál fue elaborado tomando como referencia la escala de medición SERVQUAL que evalúa la calidad percibida en empresas de servicios como ser hoteles y la banca. El instrumento de medición, se administró a estudiantes de diferentes menciones en programas de maestría relacionados con el Área Social, Ciencias Exactas y Administración Financiera, en una Institución de Educación Superior Privada de la ciudad de La Paz. Hoy no puede negarse la importancia -y hasta la urgencia- de la evaluación de la calidad de los programas de maestría como medio fundamental para conocer la relevancia social de los objetivos de las instituciones de educación superior, su grado de avance con respecto a ellos y la eficiencia de las acciones realizadas, fundamentalmente en tres aspectos

que fueron considerados en la presente investigación como son: los elementos materiales, elementos académicos y el logro de resultados alcanzados en los programas de maestría.

Es en relación a este punto que se concreto una propuesta para medir la calidad percibida en los programas de maestría.

Por otro lado, es imprescindible considerar que las expectativas creadas y el interés demostrado por los diversos grupos sociales, en torno a la calidad de los programas de maestría requieren información. Una sociedad bien informada puede contribuir a mejorar la calidad educativa en las Instituciones de Educación Superior que ofrecen programas de maestría.

En consecuencia, el punto central de análisis es la Evaluación de la Calidad Percibida por los usuarios del servicio de los Programas de Maestría en una Institución de Educación Superior Privada.

2. ANTECEDENTES

Desde hace unos años las palabras evaluación y calidad están extrañamente presentes en numerosas conversaciones. Si se habla con un economista, parece que la supervivencia de las empresas grandes o pequeñas, y el potencial de los países, dependen de lograr una calidad o una certificación de excelencia en la producción y los servicios. Entre los consultores de empresas, sean psicólogos o especialistas en gestión, la calidad es un requisito mínimo, un objetivo imprescindible para solucionar multitud de problemas. La universidad reconoce que la calidad del servicio es un componente esencial si quiere preciarse de ser excelente.

Es en este contexto que las instituciones de educación superior y en especial las universidades, sean públicas o privadas, desempeñan un rol de suma importancia en la formación de recursos humanos del más alto nivel y en la creación, desarrollo, transferencia y adaptación de tecnología de manera que lo que ellas hacen para responder adecuadamente a los requerimientos de la sociedad moderna se constituye en un imperativo estratégico para el desarrollo nacional. El desafío para las instituciones de educación superior y especialmente las universidades es enfrentar un mundo en el cual los sistemas productivos y de servicios están en permanente transformación. Los cambios en las comunicaciones han modificado la forma de percibir el tiempo y las distancias, a la vez que abren nuevas perspectivas para la docencia y la investigación.

3. EL PROBLEMA Y SU JUSTIFICACIÓN

La preocupación por la calidad, eficiencia, productividad y competitividad, que existe hoy en día al interior de las universidades, tanto en el ámbito mundial como local, es el resultado de cambios internos y externos que las han afectado, fundamentalmente en los últimos años. Entre los elementos

que caracterizan este nuevo entorno se encuentran los siguientes:

- a) Los cursos de postgrado, año que pasa se convierten en una herramienta importante, sobre todo a la hora de competir para conseguir un puesto de trabajo, en un mercado laboral que cada vez tiende a ser más exigente y competitivo. Este cuarto nivel de la educación superior – que se realiza después de haber obtenido el título de pregrado o licenciatura – permite acceder a conocimientos, información y destrezas actualizados que responde a la dinámica acelerada de un mundo globalizado, en especial en áreas vinculadas a desarrollos tecnológicos y procesos de reformas sociales. A decir del Secretario Nacional de Postgrado (SINEP) del Comité Ejecutivo Nacional de la Universidad Boliviana, publicado en el periódico La Razón en fecha 28 de enero del 2012...”los programas de postgrado otorgan a un licenciado la capacidad de acrecentar sus conocimientos técnicos, científicos y pedagógicos. El postgrado permite al profesional realizar estudios de investigación para relacionarse con las necesidades de su región y del país. Una de las razones que motiva a realizar un postgrado es el aumento en el nivel de exigencias dentro del mercado laboral...”
- b) Incremento de la competencia entre Instituciones de Educación Superior. Producto del incremento en el número de instituciones de educación superior que ofrecen cursos y programas de postgrado se ha producido un fuerte aumento en sus estrategias de marketing por atraer a los estudiantes que culminaron con el pregrado, así como aquellos profesionales que buscan ampliar o mejorar sus conocimientos y destrezas, funcionarios y trabajadores que buscan acreditar y certificar su experiencia laboral, adultos mayores

dispuestos a cultivar una disciplina o a adquirir competencias para una actividad. En suma, la denominada población meta de la educación superior se está ampliando y diversificando y eso crea una demanda cualitativamente distinta que presiona sobre el sistema y las instituciones de educación superior. En segundo lugar, diversas actividades de la economía y la sociedad demandan nuevas calificaciones profesionales y técnicas; muchos profesionales aspiran a una mejora laboral y salarial, pues se considera que cuando uno está más calificado, tendrá más y mejores oportunidades de trabajo. En tercer lugar, existen motivos personales que mueven también a realizar un postgrado, éstos podrían estar vinculados a un sistema de status dentro de la sociedad.

Lo cierto es que existe una fuerte competencia entre instituciones de educación superior que ofrecen postgrados por atraer a un mercado potencial bastante amplio, y entre sus estrategias de marketing publicadas en diferentes medios de comunicación masivos figuran, por ejemplo, las ofertas de postgrados de calidad, y el precio de la colegiatura varía desde los 500 a 10.000 dólares americanos.

- c) Transición hacia economías basadas en el conocimiento. El material con que trabajan las universidades, el conocimiento, parece expandirse hasta el infinito, mientras los recursos disponibles apenas alcanzan para informarse sobre esa verdadera explosión. Al respecto Peter Drucker (1973 p. 123) señala que:

“El mayor de los cambios se ha producido en el campo del conocimiento y el mayor desafío es el de la educación ya que en el futuro inmediato se requerirá de personas diferentes educadas de distinta manera que como se hace hoy en día, con capacidades adecuadas para enfrentar y resolver situaciones nuevas en un entorno rápidamente cambiante”.

Los campos del conocimiento y de la educación son propios de la Universidad, aunque no de manera exclusiva, y por lo tanto los cambios que los afectan inciden de manera directa en sus funciones académicas de docencia e investigación. El continuo crecimiento del cambio obliga a las universidades a hacer grandes esfuerzos por mantener su vigencia y ofrecer un servicio de educación superior de calidad acorde a los requerimientos de una sociedad cada vez más globalizada que desea incorporar en sus organizaciones productivas y de servicios el conocimiento científico y tecnológico en forma de innovación.

Por lo expuesto, el problema de investigación propuesto fue: ¿Cuál es la calidad percibida por los usuarios de los cursos de maestría, de una institución de educación superior privada?

4. OBJETIVOS DEL TRABAJO

Objetivo General.

Evaluar la calidad de los elementos tangibles (materiales), elementos académicos y el logro de resultados alcanzados, percibida por los estudiantes de los programas de maestría en una institución de educación superior privada.

Objetivos Específicos.

- Desarrollar una escala de percepción de la calidad de los elementos tangibles, académicos y logro de resultados alcanzados en los programas de maestría (MASTERQUAL).
- Analizar y comparar la calidad percibida de los elementos tangibles, académicos y logro de resultados alcanzados en las diferentes menciones de los programas de maestría en el Área Social, Área Ciencias Exactas, y Área Administración Financiera, en una Institución de Educación Superior Privada.
- Analizar y comparar la calidad percibida de los elementos tangibles, académicos y logro de resultados alcanzados entre

los Programas de Maestría en el Área Social, Área Ciencias Exactas, y Área Administración Financiera.

5. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

Se formulan las siguientes hipótesis de investigación:

Hipótesis 1

La calidad percibida de los elementos tangibles, académicos y logro de resultados alcanzados por los participantes de los programas de maestría en sus diferentes menciones no es la misma (es diferente).

Hipótesis 2

La calida percibida de los elementos tangibles, académicos y logro de resultados alcanzados por los participantes entre los programas de maestría no es la misma (es diferente).

6. RESUMEN DEL MARCO TEÓRICO

El marco teórico, base conceptual de la investigación, donde se especifica que la calidad se ha convertido en un factor que las organizaciones productivas o de servicios no pueden seguir ignorando, hoy los responsables de las organizaciones educativas orientan su accionar hacia la calidad y la satisfacción de los estudiantes por medio de un conjunto de herramientas, técnicas y servicios que ofrecen a su población meta.

Los gurúes de la administración de calidad tradicional, Deming, Juran y Crosby adoptaron una perspectiva distinta de la administración de la calidad, a pesar de lo cual todos contribuyeron a fijar su dirección. Aunque estos tres expertos conciben la calidad como un imperativo de sobrevivencia, cada uno de ellos define de diferente manera. Para Deming la calidad significa ofrecer a bajo costo productos y servicios que satisficieran a los clientes. Implicaba asimismo un compromiso con la

innovación y mejoras continuas, lo que los japoneses llaman *kaizen*. Para Juran, uno de los elementos clave de la definición de la calidad es la “adecuación de uso” de un producto o servicio. Finalmente, Crosby explica la calidad desde una perspectiva ingenieril como el cumplimiento de normas y requerimientos precisos. Su lema es: “Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos” Los tres expertos consideran a la estadística como un instrumento muy valioso para la medición de la calidad, pero quizá es a Deming a quien más se conoce por su insistencia en el análisis estadístico. El premio Deming es en Japón un reconocimiento a las compañías que alcanzan altos niveles de calidad. Un premio similar, aunque con énfasis diferente, es el Premio Nacional de Calidad Malcom Baldrige, establecido por el Congreso de Estados Unidos en 1987. Otro enfoque es el conocido como ISO 9000, Calidad otorgado por la European Foundation for Quality Management (Fundación Europea para la Administración de la Calidad, EFQM por sus siglas en ingles.

Recientemente, el interés suscitado por la calidad ha sufrido una reorientación, la clave del éxito de las empresas se fundamenta en la calidad, pero contemplada desde una perspectiva hasta el momento olvidada: el servicio.

La evaluación del cliente sobre la calidad del servicio esta influida por la naturaleza de las expectativas y por las dimensiones de la calidad del servicio. Autores como Parasuraman, Zeithaml y Berry llegaron a la conclusión de que los determinantes de la calidad del servicio eran 10 dimensiones, las cuales y en propuesta de los mismos autores fueron agrupadas en 5.

Las dimensiones de calidad en los programas de maestría que se proponen en el presente trabajo de investigación, tomando como referencia la propuesta anterior, son 3, es decir, los elementos materiales, los elementos académicos y el logro de resultados alcanzados.

La evaluación de los programas de maestría, ofertado por diferentes instituciones de educación superior, puede ser empleado con fines internos de aprendizaje institucional y sobre todo de mejoramiento de la calidad.

7. EL MÉTODO

7.1 Tipo de investigación

La investigación en ciencias sociales y ciencias de la conducta se clasifica en muchos tipos, de acuerdo con una multiplicidad de criterios. Según las características de la estrategia utilizada para describir el problema propuesto, la presente investigación utilizó el tipo de investigación descriptivo.

7.2 Tipo de estudio

Es un estudio de caso ya que considerara únicamente una institución de educación superior privada que forma parte del sistema universitario boliviano.

Es de carácter Hipotético Deductivo ya que a partir de los resultados encontrados en estos programas de maestría se teorizara sobre aspectos de la calidad percibida en los programas de maestría, en otras universidades que ofrecen estos cursos de postgrado.

7.3 Participantes y muestra

La presente investigación requirió la participación de tres poblaciones, de acuerdo a la fase del procedimiento de elaboración que se ha llevado a cabo: sea la validación a nivel de contenido, sea la administración de la prueba adaptada para determinar la confiabilidad y otros niveles de validez de la prueba y finalmente, la aplicación del instrumento, previo análisis de los niveles de confiabilidad y validez, a la muestra de estudiantes que cursan los diferentes programas de postgrado.

7.4 Características generales de los sujetos encuestados

Con relación al género de los sujetos participantes, los resultados se presentan en la tabla 1.

Se observa en la tabla 1 que, en la maestría área social el 88,2 % corresponde al género femenino y el 11,8 % al masculino; en la maestría área ciencias exactas, la mayoría, es decir, el 73,9 % son del sexo masculino y el 26,1 % del sexo femenino; y en la maestría área administración financiera, el 65,3 % son del sexo masculino y el 34,7 % del femenino.

Tabla 1 Resultados correspondientes al género de los participantes por maestría Sexo

Maestría		Frecuencia	Porcentaje
Área Social	Femenino	15	88,2
	Masculino	2	11,8
	Total	17	100,0
Área Ciencias Exactas	Femenino	12	26,1
	Masculino	34	73,9
	Total	46	100,0
Área Administración Financiera	Femenino	26	34,7
	Masculino	49	65,3
	Total	75	100,0

Con relación a la variable edad, los resultados correspondientes a los tres programas de maestría se presentan en la tabla 2.

Se observa en la tabla 2 que en la maestría área social, el rango de mayor porcentaje es de 35,3 % que corresponde al intervalo de edad entre 31 y 35 años y el de menor

porcentaje, es decir, 5,9 % al intervalo de edad de 46 a 50 años; en la maestría área ciencia exactas, el rango de mayor porcentaje es de 50,0 % que corresponde al intervalo de edad entre 26 y 30 años y el de menor porcentaje, es decir, 2,2 % al intervalo de edad de 41 a 45 años; en la

maestría área administración financiera, el rango de mayor porcentaje es de 64,0 % y corresponde al intervalo de edad entre 26 y 30 años y el de menor porcentaje, es decir, 2,7 % al intervalo de edad de 36 a 40 años

Tabla 2 Resultados correspondientes a la variable edad por maestría

		Edad	
Maestría		Frecuencia	Porcentaje
Área Social	25 años o menos	1	5,9
	De 26 a 30 años	5	29,4
	De 31 a 35 años	6	35,3
	De 36 a 40 años	2	11,8
	De 41 a 45 años	2	11,8
	De 46 a 50 años	1	5,9
	Total	17	100,0
Área Ciencias Exactas	25 años o menos	11	23,9
	De 26 a 30 años	23	50,0
	De 31 a 35 años	5	10,9
	De 36 a 40 años	6	13,0
	De 41 a 45 años	1	2,2
	Total	46	100,0
Área Administración Financiera	25 años o menos	19	25,3
	De 26 a 30 años	48	64,0
	De 31 a 35 años	6	8,0
	De 36 a 40 años	2	2,7
	Total	75	100,0

Con relación a la variable formación profesional, los resultados correspondientes a los tres programas de maestría se presentan en la tabla 3

Con relación a la variable formación profesional, los resultados correspondientes a los tres programas de maestría se presentan en la tabla 3

Se ve en la tabla 3 que en la maestría área social, el 82,4 % tienen formación profesional en el área de psicología, 11,8%

en administración de empresas y 5,9 % en comunicación; en la maestría área ciencia exactas, el 89,1 % tienen formación profesional en ingeniería de sistemas, 6,5 % en informática y 4,3 % en electrónica; en la maestría área administración financiera, el 34,7 % tienen formación profesional en economía, 30,7 % en derecho, como los porcentajes más representativos; el 1,3 % en ingeniería industrial y arquitectura, como las profesiones menos representativas.

Tabla 3 Resultados correspondientes a la formación profesional por maestría

		Formación Profesional	
Maestría		Frecuencia	Porcentaje
Área Social	Lic. en Psicología	14	82,4
	Lic. en Adm. de Empresas	2	11,8
	Lic. en Comunicación Social	1	5,9
	Total	17	100,0
Área Ciencias Exactas	Lic. en Ing. de Sistemas	41	89,1
	Lic. en Informática	3	6,5
	Lic. en Ing. Electrónica	2	4,3
	Total	46	100,0
Área Administración Financiera	Lic. en Psicología	4	5,3
	Lic. en Adm. de Empresas	11	14,7
	Lic. en Economía	26	34,7
	Lic. en Antropología	2	2,7
	Lic. en Derecho	23	30,7
	Lic. en Ing. Industrial	1	1,3
	Lic. en Arquitectura	1	1,3
	Lic. en Auditoría	5	6,7
	Lic. en Ing. Civil	2	2,7
	Total	75	100,0

Con relación a la variable ocupación actual, los resultados correspondientes a los tres programas de maestría se presentan en la tabla 4

Se observa en la tabla 4 que en la maestría área social, el 29,44 % desempeñan la profesión de psicólogos (as), como

la más representativa; en la maestría área ciencia exactas, el 26,1 % tienen la profesión de consultores, también, como la más representativa; en la maestría área administración financiera, el 58,7 % desempeña la profesión de consultores, como la ocupación más representativa en ese programa.

Tabla 4 Resultados correspondientes a la ocupación actual de los participantes por maestría

		Ocupacion actual	
Maestría		Frecuencia	Porcentaje
Área Social	Responsable de Area	2	11,8
	Consultor (a)	2	11,8
	Gerente de Marketing	1	5,9
	Psicologa	5	29,4
	Sin empleo	2	11,8
	Docente Universitario	2	11,8
	Recursos Humanos	3	17,6
	Total	17	100,0
Área Ciencias Exactas	Administrador de Sistemas	9	19,6
	Analista Programador de Sistemas	8	17,4
	Consultor (a)	12	26,1
	Ingeniero de Proyectos	1	2,2
	Gerente de Sistemas	3	6,5
	Estudiante	3	6,5
	Sin empleo	2	4,3
	Docente Universitario	2	4,3
	Ingenieria en Telecomunicaciones	5	10,9
	Ing. de Mantenimiento	1	2,2
	Total	46	100,0
Área Administración Financiera	Consultor (a)	44	58,7
	Estudiante	5	6,7
	Sin empleo	1	1,3
	Analista Financiero	3	4,0
	Asesor Tecnico	3	4,0
	Supervisor de Medio Ambiente	2	2,7
	Director de Relaciones Laborales	1	1,3
	Gerente Administrativo	1	1,3
	Asesor Legal	12	16,0
	Recursos Humanos	1	1,3
	Fiscal	2	2,7
	Total	75	100,0

Con relación a la variable mención de la maestría, los resultados correspondientes a los tres programas de maestría se presentan en la tabla 5

Se examina en la tabla 5 que en la maestría área social, el 58,8 % corresponde a la mención 1, y el 41,2 % a la mención 2; en la maestría área ciencia exactas, el

60,9 % corresponde a la mención 1, y el 39,1 % a la mención 2; en la maestría área administración financiera, el 26,7 % corresponde a la mención 1, el 24,0 % a la mención 2, el 21,3 % corresponde a la mención 3, y el 28,0 % a la mención 4.

Tabla 5 Resultados correspondientes a las menciones por maestría

Mención de la Maestría		Frecuencia	Porcentaje
Área Social	Mención 1	10	58,8
	Mención 2	7	41,2
	Total	17	100,0
Área Ciencias Exactas	Mención 1	28	60,9
	Mención 2	18	39,1
	Total	46	100,0
Administración Financiera	Mención 1	20	26,7
	Mención 2	18	24,0
	Mención 3	16	21,3
	Mención 4	21	28,0
	Total	75	100,0

El instrumento de recolección de datos MASTERQUAL alcanza un total de 29 ítems. El modelo de la escala aplicada se encuentra en el Anexo 1.

7.5 Diseño de la investigación

El diseño de investigación es de tipo no experimental transeccional, pues, a decir de Salkind (1999 p. 120), "son formas de examinar preguntas de investigación sin manipular directamente alguna variable en un momento del tiempo".

8. Resultados

Luego de cumplir con la aplicación del instrumento de medición MASTERQUAL, se procede a la presentación de los resultados de la investigación de campo.

8.1 Análisis de resultados Intra e Inter maestrías

Para determinar si la calidad percibida en las variables: elementos materiales, elementos académicos y los resultados, en las menciones que ofrecen los programas de maestría en el Área Social y Ciencias

Exactas son iguales, se recurrió, en primer lugar, al contraste no paramétrico de dos muestras independientes, es decir, la prueba de Mann Whitney; para el caso de las menciones que ofrecen los programas de maestrías en el Área Ciencias Exactas se utilizó el contraste no paramétrico de mas de dos muestras independientes, es decir, la prueba de Kruskal y Wallis.

Para el primer caso se formuló las siguientes hipótesis.

Hipótesis Nula

La calidad percibida en las dos menciones que ofrece el programa de maestrías Área Social es la misma.

Hipótesis Alternativa

La calidad percibida en las dos menciones que ofrece el programa de maestrías Área Social, no es la misma. (Es diferente).

Se presentan los resultados correspondientes a las menciones del programa de maestrías Área Social, los estadísticos descriptivos se presentan en la tabla 6, y los estadísticos de contraste en la tabla 7.

Tabla 6 Valores promedio de la calidad percibida en las maestrías Área Social en una escala de 1 a 7

Maestría Área Social	Elementos Materiales	Elementos Académicos	Resultado
Mención 1	3,2	3,8	3,4
Mención 2	4,71	5,71	6,0

Tabla 7 Estadísticos de contraste entre menciones maestría Área Social
Estadísticos de contraste^b

	Elementos Materiales	Elementos Académicos	Resultados
U de Mann-Whitney	6,500	1,000	3,500
W de Wilcoxon	61,500	56,000	58,500
Z	-2,901	-3,454	-3,329
Sig. asintót. (bilateral)	,004	,001	,001
Sig. exacta [2*(Sig. unilateral)]	,003 ^a	,000 ^a	,001 ^a

a. No corregidos para los empates.

b. Variable de agrupación: Mención de la Maestría

Se observa en la tabla 7 que, en las menciones que ofrece el programa de maestrías Área Social, en las variables, elementos materiales, elementos académicos y resultados, el nivel de significación de estas variables es menor al nivel de significación propuesto por el investigador del 1 % (0,01), por lo que se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto aceptamos la hipótesis alterna. Podemos concluir que la calidad percibida en las dos menciones, no es la misma (es diferente).

Como complemento al párrafo anterior, se observa en la tabla 6, que las diferencias de Se observa en la tabla 9 que, en las menciones que ofrece el programa de maestrías Área Ciencias Exactas, en la variable elementos materiales el nivel de significación es mayor al nivel de significación propuesto por el investigador del 1 % (0,01), por lo que no

rechazamos la hipótesis nula; podemos concluir que la calidad percibida en las dos menciones, es la misma. Con relación a los elementos académicos y resultados, el nivel de significación, en estas variables, es menor al nivel de significación propuesto por el investigador del 1 % (0,01), por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Se concluye que la calidad percibida en las dos menciones, no es la misma (es diferente). Como complemento al párrafo anterior, se observa en la tabla 6, que las diferencias de la calidad promedio en las tres variables es diferente en las dos menciones. En el programa de maestrías Área Ciencias Exactas se tiene también dos menciones, el análisis respectivo sigue el procedimiento expuesto en el párrafo anterior, los estadísticos descriptivos se presentan en la tabla 8, y los estadísticos de contraste en la tabla 9.

Tabla 8 Valores promedio de la calidad percibida en las maestrías Área Ciencias Exactas en una escala de 1 a 7

Maestría Área Ciencias Exactas	Elementos Materiales	Elementos Académicos	Resultado
Mención 1	3,18	3,82	3,39
Mención 2	3,61	4,89	5,0

Tabla 9. Estadísticos de contraste entre menciones maestría Área Ciencias Exactas
Estadísticos de contraste^a

	Elementos Materiales	Elementos Académicos	Resultados
U de Mann-Whitney	205,500	118,000	79,500
W de Wilcoxon	611,500	524,000	485,500
Z	-1,108	-3,162	-4,011
Sig. asintót. (bilateral)	,268	,002	,000

a. Variable de agrupación: Mención de la Maestría

Se observa en la tabla 9 que, en las menciones que ofrece el programa de maestrías Área Ciencias Exactas, en la variable elementos materiales el nivel de significación es mayor al nivel de significación propuesto por el investigador del 1 % (0,01), por lo que no rechazamos la hipótesis nula; podemos concluir que la calidad percibida en las dos menciones, es la misma. Con relación a los elementos académicos y resultados, el nivel de significación, en estas variables, es menor al nivel de significación propuesto por el investigador del 1 % (0,01), por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Se concluye que la calidad percibida en las dos menciones, no es la misma (es diferente).

Como complemento al análisis anterior, se observa en la tabla 8, que la percepción de la calidad promedio, en la variable elementos materiales, es diferente en las dos menciones, es decir, la diferencia de 0,43 ($3,61 - 3,18 = 0,43$) estadísticamente se considera que se debe a errores de muestreo; en las variables elementos académicos y resultados, las diferencia en los valores promedio se considera estadísticamente significativas.

Para el tercer caso, es decir, el programa de maestrías Área Administración Financiera, se utiliza el contraste no paramétrico de más de dos muestras independientes, es decir, la prueba de Kruskal y Wallis, los estadísticos descriptivos se presentan en la tabla 10, y los estadísticos de contraste en la tabla 11.

Tabla 10 Valores promedio de la calidad percibida en las maestrías Área Administración Financiera, en una escala de 1 a 7

Maestría Área Administración Financiera	Elementos Materiales	Elementos Académicos	Resultado
Mención 1	4,95	5,0	5,05
Mención 2	5,22	5,28	5,44
Mención 3	5,44	5,94	6,0
Mención 4	4,10	4,67	4,48

Tabla 11. Estadísticos de contraste entre menciones maestría Área Administración Financiera**Estadísticos de contraste^{a,b}**

	Elementos Materiales	Elementos Académicos	Resultados
Chi-cuadrado	12,859	11,948	14,106
gl	3	3	3
Sig. asintót.	,005	,008	,003

a. Prueba de Kruskal-Wallis

b. Variable de agrupación: Mencion de la Maestria

Se observa en la tabla 11 que, en las menciones que ofrece el programa de maestrías Área Administración Financiera, en las variables: elementos materiales, elementos académicos y resultados, el nivel de significación es menor al nivel de significación propuesto por el investigador del 1 % (0,01), por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Podemos concluir que la calidad percibida en las cuatro menciones, no es la misma (es diferente).

Como complemento al párrafo anterior, se observa en la tabla 10, que la percepción de la calidad promedio en estas tres variables es diferente en las cuatro menciones.

Con relación al análisis entre maestrías, es decir, la calidad percibida que tienen los estudiantes de los programas de maestrías Área Social, Área Ciencias Exactas, y Área Administración Financiera, se utiliza también, el contraste no paramétrico de más de dos muestras independientes de Kruskal y Wallis. Los estadísticos descriptivos se presentan en la tabla 12, y los estadísticos de contraste en la tabla 13.

Tabla 12 Valores promedio de la calidad percibida en los programas de maestrías Área Social, Área Ciencias Exactas, y Área Administración Financiera, en una escala de 1 a 7

Maestría	Elementos Materiales	Elementos Académicos	Resultado
Área Social	3,82	4,59	4,47
Área Ciencias Exactas	3,35	4,24	4,02
Área Administración Financiera	4,88	5,17	5,19

Tabla 13 Estadísticos de contraste entre Maestría Área Social, Área Ciencias Exactas, y Área Administración Financiera.**Estadísticos de contraste^{a,p}**

	Elementos Materiales	Elementos Académicos	Resultados
Chi-cuadrado	42,051	17,506	18,389
gl	2	2	2
Sig. asintót.	,000	,000	,000

a. Prueba de Kruskal-Wallis

b. Variable de agrupación: Carrera o Facultad

Se observa en la tabla 13 que, la calidad percibida en los programas de maestrías Área Social, Maestrías Área Ciencias Exactas, y Maestrías Área Administración Financiera, en las variables: elementos materiales, elementos académicos y resultados, el nivel de significación es menor al nivel de significación propuesto por el investigador del 1 % (0,01), por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir, la percepción de calidad percibida es diferente en los programas de maestrías Área Social, Área Ciencias Exactas, y Área Administración Financiera. Podemos concluir que la calidad percibida en estos programas no es la misma (es diferente).

Como complemento al párrafo anterior, observamos en la tabla 12, que la percepción de la calidad percibida promedio en estas tres variables es diferente.

9. CONCLUSIONES

El presente acápite incluye fundamentalmente tres contenidos: análisis del alcance y logro de los objetivos específicos y del objetivo general que guió el presente estudio. En segundo lugar, se hace una discusión con el modelo teórico que sustenta la escala adaptada. Por último, se establecen cuáles han sido las limitaciones del estudio y las recomendaciones que se sugieren para la realización de investigaciones futuras que tengan una orientación similar.

Para comenzar, es necesario relacionar los objetivos específicos con los resultados obtenidos. Así, el primer objetivo específico planteado en la presente investigación dice: "Obtener una escala para medir la calidad percibida de los elementos tangibles, académicos y logro de resultados alcanzados de los programas de maestría (MASTERQUAL)" se toma como referencia la estructura propuesta por la escala SERVQUAL. Al respecto se puede afirmar que el procedimiento llevado a cabo arrojó los resultados esperados. En este sentido, es necesario establecer que para alcanzar este objetivo, se administró a una muestra de expertos a quienes se les preguntó: ¿Qué dimensión de la variable calidad percibida considera usted evalúa/mide el ítem?, cuestionamiento que llevaba al experto en cuestión a relacionar el ítem (o mejor dicho: su contenido) con la dimensión y la variable a la que pertenecía. Se realizó este proceso con cada uno de los ítems involucrados y adaptados en la escala, cuyo número total fue de 29.

Con respecto al coeficiente de fiabilidad, otro de los requisitos que se debe cumplir cuando se elabora un instrumento nuevo, se calcularon dos coeficientes. El primero establece comprobar, de manera global, el coeficiente de confiabilidad de la escala de calidad percibida de los programas de maestría y el segundo el coeficiente de consistencia interna de la misma escala de calidad percibida.

En relación al primero, se calculó el coeficiente Alpha de Cronbach que permitió establecer el coeficiente de confiabilidad a partir de una única aplicación de la escala, el mismo arroja valores que oscilan entre 0 y 1, los mismos que cuanto más se acercan a 1, mayor consistencia interna reflejan para la escala. Así, el coeficiente obtenido fue de 0.9731, el cual es muy aceptable y suficiente como para determinar que los resultados obtenidos a partir de la escala son confiables y por tanto, pueden establecerse como sustento de decisiones importantes.

El otro medio de cálculo de consistencia del instrumento es la prueba de las dos mitades y calcular la correlación entre ambas partes, así, el coeficiente de correlación de Spearman – Brown sugirió un valor de 0.9450, que aunque es menor al coeficiente Alpha calculado, sólo lo es ligeramente y confirma la adecuada consistencia interna de la escala. También se ha calculado el coeficiente Alpha para cada una de las mitades del test, arrojando un valor de 0.9473 para la primera parte y de 0.9583 para la segunda, lo que asegura, una vez más, un índice adecuado que permite establecer la escala como una prueba confiable.

Por último, y en respuesta al primer objetivo específico propuesto, podemos indicar que se ha obtenido un instrumento válido y confiable que permite su administración en instituciones de educación superior a nivel de postgrado en la ciudad de La Paz”.

Con relación al segundo objetivo específico propuesto que dice: “analizar y comparar la calidad percibida de los elementos tangibles, académicos y logro de resultados alcanzados en las diferentes menciones de los programas de maestría en el Área Social, Área Ciencias Exactas y Área Administración Financiera, en una institución de educación superior privada”, se indica lo siguiente.

En las dos menciones que tiene la maestría en el Área Social, se ha podido constatar a través del contraste no paramétrico de

dos muestras independientes, la prueba de Mann Whitney, que la percepción de la calidad percibida en las dos menciones es diferente. En la tabla 6 del acápite de resultados, se observa los valores promedio en las tres dimensiones que miden la calidad percibida de los programas de maestría. En los elementos materiales, el rango de variación promedio es de 1,51 a favor de la mención 2 (puntaje promedio mención 2 menos puntaje promedio mención1); pese a estas diferencias ambas se encuentran en la categoría propuesta de “calidad buena”.

En los elementos académicos, el rango de variación promedio es de 1,91 a favor de la mención 2 (puntaje promedio mención 2 menos puntaje promedio mención1); en este caso, la mención 1 califica a los elementos académicos en la categoría propuesta de “calidad buena”; mientras que la mención 2 califica como “calidad excelente”.

En los indicadores que hacen referencia al logro de resultados alcanzados, el rango de variación promedio es de 2,6 a favor de la mención 2 (puntaje promedio mención 2 menos puntaje promedio mención1); en este caso, la mención 1 califica al logro de resultados alcanzados en la categoría propuesta de “calidad buena”; mientras que la mención 2 califica como “calidad excelente”.

Estos argumentos cuantitativos sobre la evaluación de la calidad percibida en las 2 menciones que tiene la maestría en el Área Social, permite afirmar que existen percepciones diferentes en las tres dimensiones que miden la calidad de ambos programas.

En las maestrías del Área Ciencias Exactas, se ha podido constatar, bajo el mismo procedimiento anterior, que la percepción de la calidad percibida en las dos menciones es diferente. En la tabla 7 del acápite de resultados, se observa los valores promedio en las tres dimensiones que miden la calidad percibida de los programas de maestría. En los elementos materiales, el rango de

variación promedio es de 0,43 a favor de la mención 2 (puntaje promedio mención 2 menos puntaje promedio mención 1); pese a esta diferencia ambas se encuentran en la categoría propuesta de “calidad buena”.

En los elementos académicos, el rango de variación promedio es de 1,07, a favor de la mención 2 (puntaje promedio mención 2 menos puntaje promedio mención 1); al igual que el caso anterior ambas califican en la categoría propuesta de “calidad buena”.

En los indicadores que hacen referencia al logro de resultados alcanzados, el rango de variación promedio es de 1,61, a favor de la mención 2 (puntaje promedio mención 2 menos puntaje promedio mención 1); ambas menciones califican en la categoría propuesta de “calidad buena”.

Estos argumentos cuantitativos sobre la evaluación de la calidad percibida en las 2 menciones que tiene la maestría en el Área Ciencias Exactas, permite afirmar que existen percepciones diferentes en las tres dimensiones que miden la calidad de ambos programas pero que todas se encuentran en el rango de “calidad buena”.

En las cuatro menciones que tiene la maestría en el Área Administración Financiera, se ha podido constatar a través del contraste no paramétrico de más de dos muestras independientes, la prueba de Kruskal y Wallis, que la percepción de la calidad percibida en estas menciones es diferente. En la tabla 10 del acápite de resultados, se observa los valores promedio en las tres dimensiones que miden la calidad percibida de los programas de maestría. En los elementos materiales, el rango de variación promedio es de 1,34 a favor de la mención 3 (puntaje promedio mención 3 menos puntaje promedio mención 4); pese a estas diferencias, la mención 3 se encuentra en la categoría propuesta de “calidad excelente”, mientras que la mención 4 esta en la categoría de “calidad buena”. Las dos menciones restantes se encuentran en la categoría de “calidad buena”.

Con relación a los elementos académicos, el rango de variación promedio es de 1,27 a favor de la mención 3 (puntaje promedio mención 3 menos puntaje promedio mención 4); pese a estas diferencias, la mención 3 se encuentra en la categoría propuesta de “calidad excelente”, mientras que la mención 4 esta en la categoría de “calidad buena”. Las dos menciones restantes se encuentran en la categoría de “calidad buena”.

En los indicadores que hacen referencia al logro de resultados alcanzados, el rango de variación promedio es de 1,52 a favor de la mención 3 (puntaje promedio mención 3 menos puntaje promedio mención 4); pese a estas diferencias, la mención 3 se encuentra en la categoría propuesta de “calidad excelente”, mientras que la mención 4 esta en la categoría de “calidad buena”. Las dos menciones restantes se encuentran en la categoría de “calidad buena”.

Estos argumentos cuantitativos sobre la evaluación de la calidad percibida en las 4 menciones que tienen la maestría en el Área Administración Financiera, permite afirmar que existen percepciones diferentes en las tres dimensiones que miden la calidad de estos programas.

Por último, y en respuesta al segundo objetivo específico propuesto, el cual dice: “Analizar y comparar la calidad percibida de los elementos tangibles, académicos y logro de resultados alcanzados en las diferentes menciones de los programas de maestría correspondientes al Área Social, Área Ciencias Exactas y Área Administración Financiera”, podemos evidenciar que existen diferentes grados de percepción entre las menciones que se tiene en los programas de maestría que ofrece la institución de educación superior en la ciudad de La Paz.

Con relación al tercer objetivo específico propuesto que dice: “Analizar y comparar la calidad percibida de los elementos tangibles, académicos y logro de resultados alcanzados entre los programas de maestría en el Área Social, Área Ciencias Exactas y

Área Administración Financiera, en una institución de educación superior privada”, se concluye lo siguiente:

En los tres programas de maestría que ofrece la institución de educación superior en la ciudad de La Paz se ha podido constatar a través del contraste no paramétrico de más de dos muestras independientes, la prueba de Kruskal y Wallis, que la percepción de la calidad percibida en los tres programas es diferente. En la tabla 12 del acápite de resultados, se observa los valores promedio en las tres dimensiones que miden la calidad percibida de los programas de maestría. En los elementos materiales, el rango de variación promedio es de 1,53, a favor del programa de maestría Área Administración Financiera (puntaje promedio del programa Área Administración Financiera menos puntaje promedio Área Ciencias Exactas); pese a estas diferencias ambas se encuentran en la categoría propuesta de “calidad buena”. El programa de maestría Área Social, se encuentra también en la categoría de “calidad buena”.

En los elementos académicos, el rango de variación promedio es de 0,93 a favor del programa de maestrías Área Administración Financiera (puntaje promedio del programa Área Administración Financiera menos puntaje promedio Área Ciencias Exactas); pese a esta diferencia, la calidad percibida de la dimensión elementos académicos se encuentran en la categoría propuesta de “calidad buena” en el programa de maestría Área Ciencias Exactas, mientras que en el programa de maestría Área Administración Financiera se encuentra en la categoría de “calidad excelente”. El programa de maestría Área Social, se encuentra en la categoría de “calidad buena”.

En los indicadores que hacen referencia a los resultados alcanzados, el rango de variación promedio es de 1,17, a favor del programa de maestría Área Administración Financiera (puntaje promedio del programa Área Administración Financiera menos puntaje promedio Área Ciencias Exactas); pese a esta diferencia, la calidad percibida de la

dimensión logro de resultados alcanzado se encuentran en la categoría propuesta de “calidad buena” en el programa de maestría Área Ciencias Exactas, mientras que en el programa de maestría Área Administración Financiera se encuentra en la categoría de “calidad excelente”. El programa de maestría Área Social, se encuentra en la categoría de “calidad buena”.

Por último, y en respuesta al tercer objetivo específico propuesto, podemos confirmar que existen diferencias en los grados de percepción de estos programas sobre las dimensiones que miden la calidad percibida de los programas de maestría que ofrece la institución de educación superior en la ciudad de La Paz.

Con relación al objetivo general propuesto que dice: “Evaluar la calidad percibida de los elementos tangible, elementos académicos y el logro de resultados alcanzado por los estudiantes de los programas de maestría”, al respecto y luego de todo el análisis precedente, se ha evidenciado estadísticamente que existen diferencias significativas en los niveles de calidad percibida en las diferentes menciones que ofrecen los diferentes programas de maestría, así como, entre los programas de maestría. Para llegar a esta conclusión, se han utilizado estadísticos no paramétricos con un nivel de significación del 1 % (0,01). Como conclusión final, se puede indicar que se ha cumplido satisfactoriamente con el objetivo general y los objetivos específicos propuestos en el presente trabajo de investigación, así como la verificación de las hipótesis de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apaza F, Apaza L, Apaza D, Apaza S (2000) *Calidad Total en Educación*. Cochabamba Bolivia. Editorial Educación y Cultura
- Briones G. (1998) *Métodos y Técnicas de Investigación para las Ciencias Sociales*. México Editorial Trillas

- Cea D. Ancona M. (1996) *Metodología Cuantitativa: Estrategias y Técnicas de Investigación Social* España Editorial Síntesis Sicológica
- Drucker Peter (1973) *Ejecutivos, Empresarios y Dirigentes* Argentina Ediciones Economía y Empresa
- Fernández M (2000) *Validación de SERVQUAL como instrumento de medida de la calidad de servicio bancario*. Revista Europea de dirección y Economía de la Empresa Vol. 9 Número 1. Documento de Trabajo del Doctorado Carrera de Psicología U. C. B.
- Falces C, Sierra B, Becerra A, Briñol P. (1999) *HOTELQUAL: Una escala para medir calidad percibida en servicios de alojamiento*. Facultad de Psicología Universidad Autónoma de Madrid. Documento de Trabajo del Doctorado Carrera de Psicología U. C. B.
- Hernández S., Fernández C. y Baptista L. (1998) *Metodología de la investigación* México Editorial Mc Graw Hill
- Koontz H y Wehrich H (1994) *Administración Una Perspectiva Global* México: Editorial Mc Graw Hill pág. 33
- Llorén Montes F y Fuentes M (2000) *Calidad Total, Fundamentos e Implantación* Madrid. Ediciones Pirámide
- Martín W. (1992) *Calidad en el servicio al cliente* México Grupo Editorial Iberoamericana S. A. de C. V.
- Pardo A. y San Martín R. (1998) *Análisis de datos en Psicología II* España Editorial Psicología Pirámide
- Peiro M, Martínez V, Ramos J (1999) *El triangulo de la calidad de servicio: una aproximación psicosocial* Facultad de Psicología Universidad de Valencia. Documento de Trabajo del Doctorado Carrera de Psicología U. C. B.
- Reboloso E. (1999) *La evaluación de la calidad como estrategia de supervivencia y futuro de la universidad* Servicio de Publicaciones de la Universidad de Almería, España. Documento de trabajo del Doctorado en la Carrera de Psicología. 1999 pág. 9
- Salkind N. (1997) *Métodos de Investigación* México Editorial Prentice Hall
- Stoner J, Freeman E, Gilbert D (1996) *Administración* México Editorial Prentice Hall pág. 230-251
- Zabala M. A. (2000) *Planificación de la docencia y metodología didáctica en la enseñanza universitaria* Material de apoyo modulo 6, del Diplomado en Educación Superior, Departamento de Educación Universidad Católica Boliviana "San Pablo"

Fecha de Entrega: 13 de Abril de 2015

Manejado por: Pr. Jannett Acuña Pomar

Fecha de Dictamen: 15 de Marzo de 2015