

**Calidad del servicio universitario y autoeficacia para investigar en maestrandos peruanos**

**Quality of the university service and self-efficacy to investigate in Peruvian master students**

Frida Jaqueline Palomino-Arpi<sup>1</sup>  
**Universidad Privada de Tacna, Tacna-Perú**  
fridapalomino@gmail.com

Fernando Joel Rosario Quiroz<sup>2</sup>  
**Universidad Privada de Tacna, Tacna-Perú**  
ferospe9@gmail.com

---

**Artículo recibido:** 25-10-2022

**Artículo aceptado:** 31-01-2023

---

**Resumen**

**E**l presente estudio se realizó con el propósito de relacionar la percepción de la calidad del servicio universitario con la autoeficacia para investigar, en estudiantes de posgrado en una muestra de 134 maestrandos de la ciudad de Arequipa-Perú. Se optó por una investigación básica, observacional, transversal, prospectiva y analítica. Se utilizaron como instrumentos la escala HEDQUAL (Higher Education Quality) y la escala EAI (Escala de Autoeficacia para Investigar); aplicándose los modelos ajustados de ambos instrumentos al contexto del presente estudio. Los valores obtenidos del estudio como  $\rho(\text{rho}) = .378$ ; ( $r^2 = .142$ ) y ( $p < .001$ ) permitieron concluir la existencia de una relación positiva y débil de la percepción de la calidad del servicio universitario con respecto a la autoeficacia para investigar de los maestrandos; con un tamaño del efecto mínimo.

---

1 Licenciada en Educación. Doctora en Ciencias de la Educación, Mg. en Psicología Clínica Educativa, Infantil y Adolecencial. Docente en la Universidad Tecnológica del Perú. <https://orcid.org/0000-0003-4727-1070>

2 Psicólogo Educacional. Doctorando en Psicología UPCH, Mg. Psicología Educacional con mención en Psicología Escolar y Problemas del Aprendizaje. Docente de posgrado de la Universidad Privada de Tacna. <https://orcid.org/0000-0001-5839-467X>

**Palabras clave:**

Autoeficacia, calidad de servicio, investigación, maestrandos, percepción, universidad.

**Abstract**

The present study was carried out with the purpose of relating the perception of the quality of the university service with the self-efficacy to investigate, in postgraduate students in a sample of 134 master students from the city of Arequipa - Peru. A basic, observational, cross-sectional, prospective and analytical investigation was chosen. The HEDQUAL scale (Higher Education Quality) and the EAI scale (Self-efficacy Scale for Research) were used as instruments; applying the adjusted models of both instruments to the context of the present study. The values obtained from the study as  $\rho(\text{rho}) = .378$ ; ( $r^2 = .142$ ) and ( $p < .001$ ) allowed us to conclude the existence of a positive and weak relationship between the perception of the quality of the university service with respect to the self-efficacy for research of the master students; with a minimal effect size.

**Keywords:**

Self-efficacy, quality of service, research, master students, perception, university.

---

**Introducción**

Siendo vital que toda institución universitaria brinde una educación de calidad que garantice a estudiantes de pre y posgrado una formación integral, en la que la investigación juega un papel de gran relevancia al igual que el desarrollo de su autoeficacia para investigar, promoviendo en los egresados de maestría la realización de investigaciones en su campo profesional, además de obtener su grado académico; se observa que, la mayoría de maestrandos no realizan investigaciones científicas ni mucho menos publicaciones, de ahí que nace el estudio hacia la calidad del servicio universitario y la autoeficacia para investigar, sustentando que a medida que crece la primera se da a su vez un crecimiento en la segunda.

Así, a pesar que la investigación es considerada por la UNESCO como una de las dimensiones que compone la calidad de la educación

superior (Tassara, 2017, p. 42), una de las ocho condiciones básicas de calidad a cumplirse por toda universidad peruana para poder acceder a su licenciamiento (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria-SUNEDU, 2015) y por la Ley universitaria 30220 con la finalidad de promover el mejoramiento continuo de la calidad educativa en el Perú (Ministerio de Educación del Perú-MINEDU, 2014); encontramos que Ahumada et al. (2019) revelan que muchas instituciones de educación superior han descuidado la investigación en la formación de sus estudiantes; Numa-Sanjuan y Márquez (2019) acentúan que la forma de llevar a cabo la investigación es memorística, informativa, fuera de contexto, relacionándose de forma superficial con los conocimientos obtenidos a lo largo de su formación profesional; Gutiérrez y Mayta (2003) dan a conocer que solo una minoría de universitarios busca efectuar trabajos de investigación por interés en investigar, en publicar sus hallazgos, mientras que la gran mayoría sólo ve a la investigación como un requisito, como una actividad que deben de hacerla para poder culminar satisfactoriamente sus asignaturas u obtener su título profesional o grados académicos, tanto en pregrado como en posgrado.

Por consiguiente, el que una universidad no logre desarrollar en sus estudiantes de pre o posgrado sus capacidades investigativas y su autoeficacia para investigar permite evidenciar las limitaciones en su calidad de servicio universitario.

Por otro lado, la percepción de los estudiantes respecto a la calidad de los servicios brindados por la universidad, permite analizar y revisar los aspectos que se deben mejorar en ella; a pesar de que el servicio de calidad universitaria está en función de sus necesidades, él está en la capacidad de brindar datos objetivos del servicio que recibe y de quienes lo reciben (Tumino y Poitevin, 2014).

El presente estudio se basa en el paradigma de la calidad total, iniciado por William Edwards Deming y posteriormente aplicado en la educación superior y, tiene por objetivo primordial satisfacer las necesidades y expectativas del cliente interno o externo, actual o potencial (Yarce, 1997).

Por lo tanto, se entiende por calidad del servicio universitario al “grado de ajuste entre las acciones que lleva a cabo la universidad o programa académico para implementar las orientaciones contenidas en la misión y propósitos institucionales, y los resultados que dichas acciones obtienen” (SUNEDU, 2015, p. 15). Asimismo, la conforman las dimensiones: calidad académica, oportunidades de carrera, calidad de servicios administrativos, calidad de servicios de biblioteca y calidad de servicios de soporte (Camacho et al., 2018). De ahí que, si una universidad no cumple con estándares nacionales e internacionales, son los estudiantes los que lo perciben, siendo a su vez los directamente afectados. Así, Panduro (2019); Roman y Astucuri (2019) en Perú, detectaron que varios programas de posgrado no ofrecen servicios de calidad al ubicar el mayor porcentaje de sus estudiantes, la gestión administrativa de sus escuelas de posgrado en un nivel medio. Asimismo, Vela (2019) encontró que estudiantes de posgrado ubican en un nivel medio la suficiencia de material bibliográfico y la gestión de la información en la biblioteca de su universidad.

En Turquía, Yetkiner e Ince (2016) hallaron que estudiantes de posgrado presentaban complicaciones en su proceso de redacción de tesis; de igual modo, Aydin y Baysan (2018) encontraron que su escritura presenta complejidades e incongruencias. En Canadá, Badenhorst (2018) expresa que estudiantes de posgrado desarrollaron sus citas parafraseadas cerca de las palabras de los textos originales; incluso en algunos casos, tan cerca que podrían considerarse plagiadas y que del total de citas elaboradas el mayor porcentaje fueron textuales.

Varios autores dan a conocer que la investigación tiene un rol importante en el sector educativo, tanto en escolares, de los primeros grados (Ybyraimzhanov et al., 2020), como en ciclos avanzados (Guzmán y Pulgar, 2020), en universitarios (Haryati et al., 2020; Mataniari et al., 2020) y desde diferentes contextos profesionales (Çetinkaya et al., 2020; Crampsie et al., 2020) resaltando así, la necesidad de desarrollar las habilidades investigativas que repercuten en el pensamiento crítico de los estudiantes, específicamente beneficiando, entre otros aspectos, su formulación de hipótesis, capacidad de caracterizar lo que involucra la investigación,

el análisis y síntesis de información, la construcción de su propio conocimiento y las actitudes hacia la investigación. Adrogué et al. (2019), encontraron en Argentina que, la investigación ha presentado obstáculos para su progreso; además, la misión de las universidades están orientadas básicamente a la formación profesional de sus estudiantes y encaminadas más hacia su enseñanza que a su ejecución; poca disponibilidad de recursos económicos y humanos que no permiten competir con proyectos nacionales e internacionales; además de buscar sólo la obtención de cambios que les permitan alcanzar la acreditación de sus carreras. En Ecuador, Criollo et al. (2017) expresan que, para el universitario la investigación representa un requisito para continuar su ascenso profesional, de allí que la concibe más como producto que como proceso.

Por otra parte, en Irán Ghaedi et al. (2020), en Kenia Ouda-onyango y Minishi-majanja (2020), en Tailandia Silwattananusarn y Kulkanjanapiban (2020) con Ghane y Mozafari (2020) dan a conocer que estudiantes de posgrado perciben limitaciones en la calidad del servicio bibliotecario. Así, en Pakistán, Safdar y Idrees (2020) en una de las principales universidades públicas, la mayoría de estudiantes de posgrado (88%) no habían recibido ninguna capacitación sobre alfabetización informacional, el 52% no sabía mucho sobre este conjunto de habilidades que permite a un individuo explorar el acceso, analizar y utilizar la información. En Irán, Moghaddaszadeh (2019) los estudiantes de maestría presentaron limitaciones en el uso de estrategias de búsqueda y recuperación de datos en diferentes motores y bases de datos, repercutiendo ello en su relevancia. En Kenia, Mwaurah y Namande (2019) la mayor parte de universitarios que consultan en los recursos en línea de las bibliotecas nacionales, cada vez que hacen una investigación, manifestaron necesitar capacitación sobre el acceso, uso y búsqueda en sus bases de datos. En España, Fernández-Ramos et al. (2019) a pesar de que en las universidades públicas de Castilla y León se cuente con nuevas formas de acceso a un buen número de revistas científicas electrónicas, solo unas cuantas revistas son las que concentran la mayor parte de descargas de un número limitado de títulos acreditados, mientras que una gran cantidad de títulos no se utilizan, por tanto, muchos de los títulos adquiridos por estas universidades atraen poco

o no tienen ningún uso.

Siendo las bibliotecas universitarias las principales fuentes de publicaciones seriadas impresas y electrónicas (Akinbode y Nwalo, 2017) y ante los avances, a nivel mundial de la nueva tecnología Mohamad-Sharif et al. (2020) resaltan la necesidad de implementar las bibliotecas digitales e inteligentes; Frost et al. (2020) mencionan usar la realidad extendida brindando a sus usuarios e investigadores un servicio de calidad, gestionando información de mayor relevancia para sus investigaciones y para inspirar su curiosidad y deseo de aprender. Igualmente, Sant-Geronikolou y Martínez-Ávila (2019) reconocen la importancia de la integración de datos de biblioteca en Learning Analytics así como de la capacitación en bibliotecarios, docentes y estudiantes para que reconozcan su gran potencial en la facilitación y agilización de las tareas de recopilación de datos, tareas que le permiten a un universitario emprender una investigación científica.

Sin embargo, al restar importancia al desarrollo de capacidades investigativas, las universidades no están fortaleciendo la autoeficacia para investigar en sus estudiantes. Siendo la autoeficacia, desde la perspectiva de la teoría Cognitivo Social de Albert Bandura, congruente con la percepción que uno tiene del control de sus propias acciones, lo que es un factor fundamental en la competencia humana (Pool-Cibrián y Martínez-Guerrero, 2013), de ahí que, la autoeficacia para investigar se define como el “grado en que el individuo cree que tiene la capacidad para realizar adecuadamente diversas tareas de investigación” (Domínguez-Lara, 2017(a), p. 310); conformada, según el mismo autor, por las dimensiones: Gestión informacional, capacidad de análisis y síntesis, redacción científica, análisis de datos e interpretación de resultados.

En consecuencia, la autoeficacia para investigar de los universitarios llega a repercutir de tal forma que no se atreven a iniciar investigaciones, con el fin de publicar sus hallazgos en revistas científicas, pues tienen la creencia de que al tener que atravesar por una serie de desafíos para los cuales no se sienten preparados, van a fracasar (Díaz, 2019). Por consiguiente, cuanto más exitosas sean sus propias experiencias, éstas les permitirán una mayor

creencia de eficacia, pero si éstas le llevan al fracaso su creencia de eficacia tiende a disminuir. Igualmente, en toda experiencia vicaria si un modelo con características similares a él, obtiene buen desempeño su creencia de eficacia aumenta; en cambio si el modelo no logra un buen desempeño su creencia de eficacia tiende a disminuir (Woolfolk, 2006).

De lo anterior, se deduce que, son fuentes de autoeficacia para investigar las experiencias vividas por los estudiantes en actividades propias de la investigación a lo largo de su formación previas a su ingreso a posgrado, así como la observación de actividades concernientes a investigación realizadas por sus docentes o sus compañeros y la retroalimentación recibida sobre su propio desempeño en investigación.

Asimismo, el ambiente de entrenamiento en investigación incide de dos formas en los universitarios: en el desarrollo de una elevada autoeficacia para investigar, así como en el desarrollo de actitudes positivas para esta capacidad (Carot et al., 2012). Inclusive, el manejo de recursos de información electrónica (Diyaolu, 2018) y la confianza en sus habilidades investigativas, les permite tener más publicaciones al sentirse cómodos al realizar sus investigaciones (Kuo et al., 2017). De manera que la autoeficacia cumple un papel de vital importancia en los universitarios, en su desempeño académico y en la realización de investigaciones por lo que, al desarrollar capacidades para instruirse y adquirir responsabilidades en sus tareas de investigación disminuirá sus posibilidades de fracaso académico (Ruiz-Dodobara, 2005).

Por otro lado, Reyes y Gutiérrez (2015) hallaron en México que muchos estudiantes de posgrado que no realizaron actividades investigativas como: el aplicar instrumentos, analizar resultados, colaborar en la realización de investigaciones de su escuela o de sus docentes y sobre todo por no haber realizado una tesis, un informe de investigación científica, que les permita conseguir su título profesional, perciben ellos que son poco eficaces para realizar una investigación. En Malasia, Almatarneh et al. (2018) estudiantes jordanos de posgrado presentaron serias limitaciones al momento de emplear la escritura académica en la redacción científica, siendo estas

limitaciones entre otras razones causadas por su bajo nivel de autoeficacia. De igual modo, Poh y Abdullah (2019) también en Malasia, expresan que en estudiantes de doctorado existe la relación entre la autoeficacia para investigar, la capacitación en investigación, el interés en la investigación y la mentoría en investigación; en cambio, no se relaciona la autoeficacia para investigar con el conocimiento de la investigación, por lo que tal autoeficacia determina su perseverancia en su conducta de investigación como en su persistencia con la realización de investigaciones y actividades relacionadas a esta capacidad.

Finalmente, el estudio aborda la percepción de la calidad del servicio universitario y la autoeficacia para investigar con el propósito de determinar la relación que existe entre ambas variables en estudiantes de posgrado, pretendiendo sobre todo responder de forma específica ¿Cómo se relaciona la percepción de la calidad de servicio universitario con la autoeficacia para investigar?, ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio universitario con cada una de las dimensiones de la autoeficacia para investigar?, ¿Cómo se relaciona la autoeficacia para investigar con cada una de las dimensiones de la percepción de la calidad de servicio universitario? ¿Se diferencia la percepción de la calidad de servicio universitario según edad, propósito de seguir estudios de posgrado y consideración de su proceso de formación en estudiantes de posgrado? y ¿Se diferencia la autoeficacia para la investigación según edad, experiencia en actividades de investigación en pregrado y experiencia previa de investigación en estudiantes de posgrado?; estas interrogantes se responden en el proceso de la investigación.

### **Materiales y métodos**

El estudio fue de tipo observacional, transversal, prospectivo y analítico (Alarcón, 1991; Supo, 2012). De igual manera, éste se llevó a cabo dentro del diseño correlacional que permite determinar el grado de relación existente entre más de dos variables de una misma muestra (Ato y Vallejo, 2015; Sánchez y Reyes, 2006).

Se contó con una muestra de 134 maestrandos de la Unidad de posgrado de la Facultad de Psicología de una universidad de la ciudad de Arequipa – Perú. Estudiantes que al momento de su participación cursaban entre el segundo y cuarto ciclo de maestría, contando con una edad media de 32.46 años, edades que oscilaban entre los 24 y 57 años, con una desviación estándar de +7.10 años, siendo la edad más frecuente 28 años. El mayor porcentaje, 76.12% fue de sexo femenino; el 62.69% soltero(a) e igual porcentaje (62.69%) no tenía hijos; el 15.67% había concluido su formación en pregrado hace solo uno o dos años atrás y el 32.09% de tres a cinco años atrás; el 79.10% se graduó de pregrado con la sustentación de una tesis. La muestra se obtuvo por muestreo no probabilístico por criterio.

La percepción de la calidad del servicio universitario en estudiantes de posgrado fue medida con un modelo ajustado de la escala HEDQUAL (Higher Education Quality) de Icli y Anil (2014), validada por Camacho et al. (2018) en Lima – Perú. Para esta investigación se obtuvieron evidencias de validez por estructura interna con una prueba piloto en Arequipa - Perú mediante el análisis factorial exploratorio (AFE); también por medio del análisis factorial confirmatorio (AFC) con índices de bondad de ajuste, específicamente con:  $X^2/gl=1.08$ , CFI= .99, TLI= .98, GFI= .91 y RMSEA=.03. valores que según Ruiz et al. (2010) como también mencionados por Martínez et al. (2012) son adecuados al permitir un buen ajuste, obteniéndose así un modelo ajustado de 14 ítems agrupados en cuatro factores: calidad académica y de oportunidades de carrera (CA y OC), calidad de servicio administrativo (CSA), calidad de servicio de biblioteca (CSB) y calidad de servicio de soporte (CSS). Por otro lado, el instrumento ajustado presenta una excelente confiabilidad al ser  $\alpha = .832$  y  $\Omega = .836$  (Ñaupas et al., 2013).

De la misma forma, se utilizó un modelo ajustado de la escala de autoeficacia para investigar (EAI) elaborada por Domínguez-Lara (2017a) en Perú para evaluar la autoeficacia para investigar en estudiantes de posgrado y pregrado. Las evidencias de validez por estructura interna se obtuvieron también para la presente investigación con una prueba piloto

en Arequipa – Perú gracias al análisis factorial exploratorio (AFE) y al análisis factorial confirmatorio (AFC) con los estadísticos de bondad de ajuste:  $X^2/df = 1.23$ , CFI= .98, TLI= .98, GFI= .92 y RMSEA= .048 cuyos valores obtenidos según Ruiz et al. (2010) permiten un buen ajuste. De ahí que, se obtuvo el modelo ajustado de 12 ítems distribuidos en cuatro sub escalas: Gestión informacional (GI), capacidad de análisis y síntesis (CAS), redacción científica (RC), análisis de datos e interpretación de resultados (AD-IR). Por otra parte, este instrumento también cuenta con una excelente confiabilidad al ser  $\alpha = .919$  y  $\Omega = .920$  (Ñaupas et al., 2013).

Obtenidos los instrumentos ajustados a la realidad investigada, fueron aplicados en forma presencial y colectiva a la muestra de estudio, luego de brindar su consentimiento informado, procesando sus datos con los softwares Excel y SPSS – 24.

Para el análisis de los datos sociodemográficos se empleó la estadística descriptiva (porcentajes, media, moda y desviación estándar). Para la verificación de normalidad de los datos se empleó la prueba Shapiro-Wilk al haberse comprobado que tiene mayor potencia independientemente del tamaño de la muestra que la Kolmogorov-Smirnov (Gonzales, 2007; Méndes y Pala, 2003; Pedrosa et al., 2015; Razali y Wah, 2011). Igualmente, la estadística inferencial para relacionar las variables de estudio (Rho de Spearman) y para comparar las mismas con algunas de las variables sociodemográficas (Anova, T de Student, Kruskal-Wallis y U de Mann-Whitney). Por último, se precisa el tamaño del efecto en las correlaciones y comparaciones.

## **Resultados**

En primer lugar, basados en las pruebas de normalidad Shapiro-Wilk sólo la variable calidad de servicio universitario presentó una distribución normal por lo que se empleó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman para establecer las correlaciones requeridas en el presente estudio (Tabla 1).

Calidad del servicio universitario y autoeficacia para investigar  
en maestrandos peruanos

**Tabla 1**

*Verificación de la distribución normal de las variables de estudio*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio universitario	.089	134	.010	.990	134	.485
Calidad académ. y opor. de carrera	.112	134	.000	.975	134	.015
Calidad de servicio administrat.	.079	134	.038	.983	134	.039
Calidad de servicio de biblioteca	.162	134	.000	.943	134	.000
Calidad de servicio de soporte	.206	134	.000	.936	134	.000
Autoeficacia para investigar	.074	134	.066	.957	134	.000
Gestión informacional	.212	134	.000	.907	134	.000
Capacidad análisis y síntesis	.150	134	.000	.959	134	.001
Redacción científica	.180	134	.000	.935	134	.000
Análisis de datos e inter. result.	.236	134	.000	.924	134	.000

Fuente: Elaboración propia

En los resultados de la Tabla 2 se observa una correlación significativa entre la autoeficacia para investigar y la percepción de la calidad del servicio universitario  $p(\rho) = .378$  ( $p < .001$ ) y su respectivo intervalo de confianza [IC 95%: .223-.515] con un tamaño del efecto  $r^2 = .142$  que es considerado como mínimo (Domínguez-Lara, 2017b). Asimismo, al ser  $p(\rho)$  positivo y menor a .40 se puede afirmar que esta relación es positiva débil (Ñaupas et al., 2013).

Por otro lado, la misma tabla permite apreciar que la percepción de la calidad de servicio universitario se relaciona significativamente con las cuatro dimensiones de la autoeficacia para investigar. Específicamente con la primera, gestión informacional, presenta una relación significativa  $p < .01$  y un intervalo de confianza [IC 95%: .104 -.419] a diferencia de con las otras tres: capacidad de análisis y síntesis; redacción científica y con el análisis de datos e interpretación de resultados que muestra una relación significativa  $p < .001$  cuyos intervalos de confianza son [IC 95%: .196 - .494], [IC 95%: .177 - .479] y [IC 95%: .175 - .478] correspondientemente. Aparte de ello, con las cuatro dimensiones de la

autoeficacia para investigar exhibe un tamaño del efecto mínimo al ser según Domínguez-Lara (2017b) sus valores de  $r^2$  menores a .20.

En cuanto a la relación entre la autoeficacia para investigar y las cuatro dimensiones de la percepción de la calidad de servicio universitario, la misma Tabla 2 muestra que, la autoeficacia para investigar solo se relaciona significativamente con dos de ellas, con la calidad académica y oportunidades de carrera y con la calidad de servicio administrativo; más no con la calidad de servicio de biblioteca ni con la calidad de servicio de soporte. Concretamente, la relación que mantiene con las dos dimensiones de la percepción de la calidad del servicio universitario es significativa con un  $p < .001$  y con intervalos de confianza [IC 95%: .197 - .495] y [IC 95%: .152 - .459] respectivamente. Finalmente, el tamaño del efecto en ambas dimensiones es mínima al ser en ambos casos  $r^2$  menor a .20 (Domínguez-Lara, 2017b).

**Tabla 2**  
*Correlación entre las variables de estudio y sus dimensiones*

Variable	Percepción de la calidad del servicio universitario	Dimensiones de percepción de la calidad del servicio universitario				
		Calidad académica y oportunidades de carrera	Calidad de servicio administrativo	Calidad de servicio de biblioteca	Calidad de servicio de soporte	
Autoeficacia para investigar	p(rho)	.378***	.355***	.314***	.142	.087
	Sig.	.000	.000	.000	.102	.319
	$r^2$	.142	.126	0.098	-	-
	IC (95%)	.223 - .515	.197 - .495	.152 - .459	-	-
Gestión informacional	p(rho)	.269**	.187*	.252**	.092	.036
	Sig.	.002	.030	.003	.292	.679
	$r^2$	.072	.034	.063	-	-
	IC (95%)	.104 - .419	.018 - .346	.086 - .404	-	-
Capacidad de análisis y síntesis	p(rho)	.354***	.354***	.29***	.111	.129
	Sig.	.000	0.000	.000	.203	.138
	$r^2$	.125	.125	.084	-	-
	IC (95%)	.196 - .494	.196 - .494	.438 - .126	-	-
Redacción científica	p(rho)	.337***	.375***	.261**	.161	.020
	Sig.	0.000	0.000	.002	.064	.818
	$r^2$	.113	.140	.068	-	-
	IC (95%)	.177 - .479	.219 - .512	.096 - .413	-	-
Análisis de datos e interpretación de resultados	p(rho)	.335***	.333***	.266**	.130	.063
	Sig.	.000	.000	.002	.133	.467
	$r^2$	.112	.110	.070	-	-
	IC (95%)	.175 - .478	.173 - .476	.101 - .476	-	-

Nota: \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$ ; IC= Intervalo de confianza; p(rho)=Correlación Spearman;  $r^2$ =Tamaño del efecto

Fuente: Elaboración propia

Calidad del servicio universitario y autoeficacia para investigar  
en maestrandos peruanos

En la Tabla 3, se encuentra diferencias significativas en la percepción de la calidad de servicio en función de la edad ( $p < .000$ ) y un tamaño del efecto  $\omega^2 = .141$ , que es considerado grande. Los maestrandos de 41 a más años de edad perciben una mayor calidad de servicio universitario en comparación a la calidad de servicio percibido por los maestrandos que tienen menos de 41 años. Los maestrandos que señalan que su proceso de formación en maestría si les permite avanzar en la elaboración de su tesis perciben una mayor calidad de servicio universitario que los maestrandos que no lo consideran así, siendo  $p = .021$  y tamaño del efecto mínimo ( $d = -.555$ ). En cambio, tanto los que estudian la maestría con el propósito de conocer más de investigación tienen la misma percepción de la calidad de servicio universitario de los que no tienen este propósito ( $p = .281$ ).

**Tabla 3**

*Comparación de la percepción de la calidad de servicio universitario con variables sociodemográficas.*

Variable	Alternativa de respuesta	n=134	Percepción calidad de servicio promedio	Estadístico inferencial	Sig.	Tamaño del efecto
Edad (en años)	De 24 a 30	68	43.06*	Anova	.000	.141 ( $\omega^2$ )
	De 31 a 40	48	44.24*			
	De 41 a más	18	52.00**			
Su propósito de seguir estudios de maestría es conocer más de investigación.	No	20	43.15	T de Student	.281	-
	Si	114	45.16			
Su proceso de formación en maestría le permite avanzar en la elaboración de su tesis.	No	21	41.33	T de Student	.021	-.555 (d)
	Si	113	45.51			

*Nota:* \*ubicado en el sub grupo 1, \*\*ubicado en el sub grupo 2

Tamaño del efecto al realizar comparaciones con Anova:  $\omega^2$  al comparar con T de Student: d

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 4 se observa que la autoeficacia para investigar en los maestrandos no difiere significativamente según la edad de los mismos, con un  $p = .894$ . En cambio, con un tamaño del efecto de  $-.218$  referido como por debajo del mínimo requerido por Domínguez-Lara (2017b), ésta si difiere significativamente ( $p = .045$ ), entre los maestrandos que afirmaron haber tenido una limitada o escasa experiencia en actividades de investigación en pregrado y los que afirmaron que tuvieron suficientes o más que suficientes; presentando menor autoeficacia para investigar los primeros. Asimismo, con una significancia de  $.002$  ( $p < .05$ ) y un tamaño del efecto por

debajo del mínimo requerido ( $r_{bis} = -.371$ ) esta autoeficacia difiere entre los maestrandos que no tuvieron la experiencia de haber publicado por lo menos un artículo científico y los que sí han tenido ya tal experiencia; presentando una menor autoeficacia para investigar los primeros.

**Tabla 4**

*Comparación de la autoeficacia para investigar con algunas variables sociodemográficas.*

Variable	Alternativa de respuesta	n=134	Mediana	Estadístico Inferencial	Sig.	Tamaño del efecto
Edad (en años)	De 24 a 30	68	47.00	Kruskal-Wallis	.894	-
	De 31 a 40	48	48.00			
	De 41 a más	18	47.50			
Experiencia en actividades de investigación en pregrado	Limitada o escasa	93	47.00	U de Mann-Whitney	.045	-.218 ( $r_{bis}$ )
	Suficiente o más que suficiente	41	50.00			
Experiencia previa de investigación publicando por lo menos un art. Científico.	No	104	47.00	U de Mann-Whitney	.002	-.371( $r_{bis}$ )
	Si	30	53.00			

*Nota:* La mediana se obtiene del puntaje total alcanzado por maestrando en la variable de estudio.  
Tamaño del efecto al realizar comparaciones con U de Mann-Whitney:  $r_{bis}$

Fuente: Elaboración propia

## Discusión

La investigación, como proceso organizado y sistematizado, es una de las principales funciones de toda institución universitaria y en la medida que ésta priorice su formación, evidencia la calidad del servicio que ofrece, permitiendo o no un desarrollo adecuado de la autoeficacia para investigar tanto en estudiantes de pre como posgrado. De ahí que, el propósito de este estudio es determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad del servicio universitario y la autoeficacia para investigar en estudiantes de posgrado.

En este estudio se evidencia relación entre la percepción de la calidad del servicio universitario de los maestrandos con su autoeficacia para investigar, siendo ésta una relación positiva débil. Por su lado, (Guzmán y Pulgar, 2020; Haryati et al., 2020; Mataniari et al., 2020; Ybyrainzhanov

et al., 2020) destacan la importancia que tiene la investigación en el ámbito educativo; que la calidad del servicio universitario depende en gran medida de la forma en que una institución universitaria desarrolle la investigación y a pesar que varios organismos como la UNESCO, el Ministerio de Educación de Perú (MINEDU) y la Súper Intendencia Nacional de Educación Superior Universitaria de Perú (SUNEDU) le han concedido un papel fundamental en la educación superior universitaria existe un mayor porcentaje de estudiantes de posgrado que no ve la investigación como uno de los componentes que determinan la calidad de servicio, incluso le restan importancia en su formación académica.

Por consiguiente, se coincide con lo sostenido por Gutiérrez y Mayta (2003) que la gran mayoría de universitarios solo ve a la investigación como un requisito, como una actividad que deben cumplir para así poder culminar satisfactoriamente sus asignaturas u obtener su título profesional o grados académicos. Además, lo afirmado por Criollo et al. (2017), donde el universitario entiende a la investigación solo como un requisito para poder avanzar profesionalmente, es decir la considera más como producto que como proceso. De igual modo, los hallazgos de Adrogué et al. (2019); Ahumada et al. (2019); Numa-Sanjuan y Márquez (2019) expresan que muchas universidades han descuidado el proceso enseñanza – aprendizaje de la investigación como tal, limitándola a una formación memorística, teórica y profesional de sus estudiantes.

El estudio demuestra que la calidad del servicio universitario que perciben los maestrandos se relaciona significativamente con las cuatro dimensiones de la autoeficacia para investigar, específicamente con la gestión informacional; capacidad de análisis y síntesis; redacción científica y con el análisis de datos e interpretación de resultados que presentan. Por tanto, se concuerda con los hallazgos de Moghaddaszadeh (2019); Mwaurah y Namande (2019) y Safdar e Idrees (2020), concretamente que estudiantes de pre o posgrado al no haber recibido capacitación sobre estrategias de acceso, uso y recuperación de información en bases de datos presentan limitaciones al explorar, analizar y utilizar la información consultada física o virtualmente. Siendo ello una gran limitación para que los estudiantes

de posgrado puedan utilizar herramientas de búsqueda de información en la web, impidiéndoles ser capaces de gestionar buena información para sus investigaciones. También, se concuerda con lo encontrado por Aydin y Baysan (2018); Badenhorst (2018) y Yetkiner e Ince (2016), que estudiantes de posgrado presentaban limitaciones en su escritura, redacción y elaboración de citas en sus trabajos de investigación.

Asimismo, el estudio muestra que la calidad de servicio universitario se diferencia según la edad. Maestrandos de menor edad perciben una menor calidad en el servicio universitario, lo que se evidencia cuando los maestrandos más jóvenes exigen el uso de biblioteca virtual, acceso a bases de datos de alto nivel, acceso al internet de la universidad o contar con una infraestructura exclusiva para estudiantes de posgrado. Ello se ajusta a lo hallado en Perú por diferentes autores como Panduro (2019) que encontró en un nivel medio tanto la gestión administrativa como la calidad de servicio en una Escuela de posgrado. Vela (2019) halló que los universitarios perciben en un nivel medio la suficiencia de material bibliográfico y la gestión de la información en la biblioteca de una universidad y Roman y Astucuri (2019) quienes revelaron que los estudiantes de posgrado valoran una atención personalizada, instalaciones físicas cómodas y visualmente atractivas, aparatos modernos y aparatos de comunicación llamativos y la capacidad de respuesta del área administrativa sea buena. Igualmente, en el ámbito internacional se coincide con Ghaedi et al. (2020), Ghane y Mozafari (2020), Ouda-onyango y Minishi-majanja (2020) y Silwattananusarn y Kulkanjanapiban (2020) para quienes los servicios de atención del personal de biblioteca no satisfacen los requerimientos de sus usuarios.

Además, los maestrandos que perciben que su proceso de formación en maestría les permite avanzar en la elaboración de su tesis visualizan una mayor calidad de servicio, mientras que los que reconocen que no les permite avanzar en su tesis consideran una menor calidad de servicio brindado por la escuela de posgrado coincidiendo con lo que expresa Criollo et al. (2017), que los universitarios consideran la investigación solo como un requerimiento para poder lograr un ascenso en su campo

profesional.

Por otra parte, al no haber hallado que la autoeficacia para investigar se diferencie según la edad revela que los maestrandos de mayor edad, una vez culminado sus estudios de pregrado, con el pasar de los años no recibieron nuevas experiencias o capacitaciones respecto a investigación de ahí que esta capacidad se mantenga igual e incluso disminuya. De igual manera, Reyes y Gutiérrez (2015) expresan que el no contar con experiencias previas ni aprendizaje vicario que fortalezca su eficacia, disminuye el sentido de autoeficacia de los maestrandos al pasar los años de estudios. Almatarneh et al. (2018) afirman que estudiantes de posgrado con un bajo nivel de autoeficacia muestran, entre otras cosas, limitaciones en su redacción científica. Díaz (2019) añade que muchos universitarios al no sentirse preparados, no inician investigaciones con fines de publicación. Además, Poh y Abdullah (2019) nos refieren que existe relación entre la autoeficacia para investigar, la capacitación en investigación y el interés en la investigación.

En cambio, se ha encontrado que la autoeficacia para investigar de los maestrandos difiere significativamente con la experiencia que tuvieron en actividades de investigación en pregrado y con su experiencia previa en publicaciones de por lo menos un artículo científico. Por consiguiente, los que tuvieron suficiente o más que suficiente experiencia en estas actividades en pregrado, son los que presentan una mayor autoeficacia para investigar; mientras que los que consideran que éstas fueron limitadas o escasas, presentan menor autoeficacia para investigar. Igualmente, los maestrandos que ya cuentan con experiencia previa en investigación publicando por lo menos un artículo científico presentan una mayor autoeficacia, mientras que los que no la tuvieron son los que presentan una menor autoeficacia para investigar.

Los resultados obtenidos en el presente estudio coinciden con lo encontrado por Woolfolk (2006) donde las propias experiencias exitosas del sujeto, permiten mayor creencia de eficacia. En la medida que un ambiente

como el universitario brinde entrenamiento en investigación permitirá el desarrollo de la autoeficacia para investigar en sus estudiantes (Carot et al., 2012). El desarrollo de habilidades investigativas permite lograr más publicaciones (Diyaolu, 2018; Kuo et al., 2017).

Aparte de ello, como entre la calidad del servicio universitario y la autoeficacia para investigar se ha hallado una relación positiva, pero débil, es que esta relación podría estar siendo afectada en estudiantes de posgrado por otras variables que no han sido tratadas en este estudio.

Además, al relacionar la calidad del servicio universitario con la autoeficacia para investigar, se ha confirmado la hipótesis formulada pero los resultados alcanzados no pueden ser generalizados hacia otras poblaciones con características similares, ya que las unidades de estudio se obtuvieron por muestreo no probabilístico.

El instrumento de recolección de datos ha sido adecuado al contexto estudiado, efectuándose la validación del constructo mediante el análisis factorial exploratorio y el análisis factorial confirmatorio. Además, revisado con los coeficientes alfa y omega que le otorgan una alta confiabilidad por lo que el estudio alcanza una óptima validez interna.

### **Conclusiones**

La percepción de la calidad de servicio universitario muestra relación positiva débil con la autoeficacia para investigar con  $\rho = .378$  y ( $p < .001$ ); es decir, que cuando se percibe una buena calidad de servicio universitario se presenta una mayor autoeficacia al momento de investigar. Sin embargo, debe tomarse con cuidado los resultados pues el tamaño del efecto ( $r^2 = .142$ ) que se da entre ambas variables es mínima.

La calidad de servicio universitario, se relaciona significativamente con las dimensiones de la autoeficacia para investigar en los maestrandos participantes, siendo éstas: gestión informacional ( $p < .01$ ); capacidad de análisis y síntesis ( $p < .001$ ); redacción científica ( $p < .001$ ) y con el análisis

de datos e interpretación de resultados ( $p < .001$ ); mostrando con todas las dimensiones de la autoeficacia para investigar un efecto del tamaño mínimo ( $r^2 < .20$ ).

La autoeficacia para investigar de los maestrandos participantes se relaciona significativamente solo con dos de las cuatro dimensiones de la calidad del servicio universitario, con la calidad académica y oportunidades de carrera ( $p < .001$ ) y con la calidad de servicio administrativo ( $p < .001$ ); presentando con ambas dimensiones un tamaño del efecto mínimo ( $r^2 < .20$ ).

La calidad del servicio universitario que perciben los maestrandos difiere según su edad ( $p < .05$ ) y según cómo perciben que su proceso de formación en maestría les permite avanzar en la elaboración de su tesis ( $p < .05$ ). Concretamente, que son los maestrandos con mayor edad (de 41 a más años) los que perciben una mayor calidad de servicio universitario, mientras que los de menos edad (de 24 a 40 años) los que le atribuyen al servicio brindado por la Escuela de posgrado una menor calidad de servicios; los maestrandos que afirman que la forma de llevarse a cabo su formación en la maestría les permite progresar en la elaboración de su tesis son los que perciben una más alta calidad del servicio universitario a diferencia de los maestrandos que manifiestan que no lo permite. Por el contrario, la calidad del servicio universitario percibida por los maestrandos que siguen maestría con la intención de saber más sobre investigación es semejante ( $p > .05$ ) a la que perciben los maestrandos que no tienen dicha intención.

La autoeficacia para investigar de los maestrandos, según su edad, no presenta diferencias significativas ( $p = .894$ ); vale decir, que tanto los maestrandos más jóvenes como los mayores poseen similar autoeficacia para investigar. Por el contrario, los maestrandos que tuvieron en pregrado suficiente o más que suficiente experiencia en actividades de investigación cuentan con una mayor autoeficacia para investigar ( $p = .045$ ) que los maestrandos que las tuvieron de forma restringida o escasa; igualmente, los maestrandos que cuentan con experiencia previa en investigación publicando por lo menos un artículo científico tienen una mayor autoeficacia para investigar ( $p = .002$ ) que los maestrandos que no cuentan aún con dicha experiencia.

## Referencias

- Adrogué, C., García De Fanelli, A., Carranza, M. P., y Salto, D. J. (2019). Las universidades frente al aseguramiento de la calidad y las políticas de financiamiento de la investigación: estudios de caso en el sector privado argentino. *Revista de La Educación Superior*, 48(190), 45–70. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S018527602019000200045&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S018527602019000200045&script=sci_arttext)
- Ahumada, V. R., Gamboa, M. C., y Guerrero, J. H. (2019). Capítulo 1: La Calidad de la educación Superior. *Libros Universidad Nacional Abierta y a Distancia*, 17–36. <http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3273/3264>
- Akinbode, R. O. , y Nwalo, K. I. N (2017). Impact of Serials Management, Access and Use on Publication Output of Lecturers in Nigerian Universities, *Journal of Education and Practice*, 8(2), 216–224, <http://ezproxy.lib.uconn.edu/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ1131644&site=ehost-live>
- Alarcón, R. (1991). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Fondo editorial Universidad Peruana Cayetano Heredia. <https://biblat.unam.mx/es/buscar/metodos-y-disenos-de-investigacion-del-comportamiento>
- Almatarneh, A. H. M., Rashid, R. A., y Yunus, K (2018). The Academic Writing Experience of Jordanian Postgraduate Students at a University in Malaysia, *Arab World English Journal (AWEJ)*, 9(3), 248–257. <https://doi.org/10.24093/awej/vol9no3.17>
- Ato, M. y Vallejo, G. (2015). *Diseños de investigación en Psicología*. Pirámide.
- Aydin, G., y Baysan, S. (2018). Perceptions of postgraduate students on academic writing skills: A metaphor analysis study, *Journal of Language and Linguistic Studies*, 14(2), 212–239. <https://www.jlls.org/index.php/jlls/article/view/946/381>
- Badenhorst, C. (2018). Citation practices of postgraduate students writing literature reviews, *London Review of Education*, 16(1), 121–135, <https://doi.org/10.18546/LRE.16.1.11>
- Camacho, C. V., Holguin, K. M., Jáuregui, C. D., y Rodríguez, F. J

- (2018). *Calidad en el Servicio al Cliente en el Sector Educación de Maestrías Especializadas en Lima Metropolitana*, Tesis de Maestría, Lima, Pontificia Universidad Católica del Perú (Perú). <http://hdl.handle.net/20.500.12404/12717>
- Carot, J., Carranza, E., Olaz, F., y Ponce, L (2012). Autoeficacia para la Investigación en Estudiantes Universitarios, *Revista Tesis Facultad de Psicología*, 2(1), 61–77. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/tesis/article/view/2878>
- Çetinkaya, A., Buyuk, DS, Ozmen, D., Tayhan, A. y Uyar, F. (2020). An Academic-Clinical Partnership Project: The Effect of a Scientific Research Skills Education Program, *Erciyes Medical Journal*, 42(2), 195–200, <https://doi.org/10.14744/etd.2020.01205>
- Crampsie, C., Neville, T. y Henry, DB (2020). Academic librarian publishing productivity: An analysis of skills and behaviors leading to success, *College and Research Libraries*, 81(2), 248–271, <https://doi.org/10.5860/crl.81.2.248>
- Criollo, M., Romero, M., y Fontaines-Ruiz, T. (2017). Autoeficacia para el aprendizaje de la investigación en estudiantes universitarios. *Psicología Educativa*, 23(1), 63–72. <https://doi.org/10.1016/j.pse.2016.09.002>
- Díaz, E. E. (2019). *Autoeficacia académica y aprendizaje autorregulado en estudiantes de primer ciclo en una universidad privada de Lima*, Tesis de maestría, Lima, Universidad Cayetano Heredia (Perú). <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/7679>
- Diyaolu, B. O. (2018). Influence of Demographic Characteristics on Utilisation of EIRs by Postgraduate Students in three selected universities in south-west Nigeria, *Library Philosophy and Practice*, 1. <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=5475&context=libphilprac>
- Dominguez-Lara, S. (2017a). Construcción de una Escala de Autoeficacia para la Investigación: Primeras Evidencias de Validez, *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 11 (2), 308–322, <https://doi.org/10.19083/ridu.11.514>
- Domínguez-Lara, S. (2017b). Magnitud del efecto, una guía rápida, *Educación Médica*, 19 (4), 251 - 254, <http://dx.doi.org/10.1016/j>

edumed.2017.07.002

- Fernández-Ramos, A., Rodríguez-Bravo, B., Alvite-Díez, ML, Santos-De-Paz, L., Morán-Suárez, MA, Gallego-Lorenzo, J., & Olea, I. (2019). Evolution of the big deals use in the public universities of the Castile and Leon region, Spain *Profesional de La Informacion*, 28(6), 1–17. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.nov.19>
- Frost, M., Goates, MC, Cheng, S. y Johnston, J (2020). Virtual Reality: A Survey of Use at an Academic Library, *Information Technology and Libraries (Online)*, 39(1), 1–12. <https://doi.org/10.6017/ital.v39i1.11369>
- Ghaedi, R., Valizadeh-Haghi, S., Ahmadi, E., Zeraatkar, Z. y Baghestani, AR (2020). Gaps between users expectations and their perceptions on service quality of college libraries of Shahid Beheshti university of medical sciences: A case study, *DESIDOC Journal of Library and Information Technology*. 40(2), 479–484, <https://doi.org/10.14429/djlit.40.02.14958>
- Ghane, M. R. y Mozafari, L. (2020). A Study of the Subject of Public Libraries in Web of Science and Islamic World Science Citation Center, *International Journal of Information Science and Management*, 18(1), 35–48. <https://www.sid.ir/paper/747549/en#downloadbottom>
- Gonzales, E. (2007). *Pruebas de bondad de ajuste para distribuciones estables*. Tesis de Doctorado, Montecillo, Colegio de Postgraduados - Institución de Enseñanza e Investigación en Ciencias Agrícolas, (México) [http://colposdigital.colpos.mx:8080/jspui/bitstream/10521/1536/1/Gonzalez\\_Estrada\\_E\\_DC\\_Estadistica\\_2007.pdf](http://colposdigital.colpos.mx:8080/jspui/bitstream/10521/1536/1/Gonzalez_Estrada_E_DC_Estadistica_2007.pdf)
- Gutiérrez, C. y Mayta, P. (2003). Publicación desde el pre grado en Latinoamérica; importancia, limitaciones y alternativas de solución, *CIMEL: Ciencia e Investigación Médica Estudiantil Latinoamericana*, 8(1), 54–60. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71780110>
- Guzmán, M. C. y Pulgar, L.A. (2020). Formación en habilidades de investigación social desde la escuela: Una experiencia en el Colegio Cundinamarca IED, Bogotá 2013 -2019, *Revista Educación y Ciudad*. núm. 38, 91 - 98. <https://doi.org/10.36737/01230425.v>

.n38.2020.2319

- Haryati, S., Sukarno, S., Siswanto, S. y Gumilar, S. (2020). Investigating existence of research skills in pre-service science teachers' lesson plan document, *Journal for the Education of Gifted Young Scientists*, 8(1), 183–196. <https://doi.org/10.17478/jegys.630703>
- Icli, G., y Anil, N. (2014). The HEDQUAL Scale: A New Measurement Scale of Service Quality for MBA Programs in Higher Education. *South African Journal of Business Management*, 45, 31–43. <https://www.econstor.eu/handle/10419/218546>
- Kuo, P. B., Woo, H., & Bang, N. M. (2017). Advisory Relationship as a Moderator Between Research Self-Efficacy, Motivation, and Productivity Among Counselor Education Doctoral Students, *Counselor Education and Supervision*, 56(2), 130–144. <https://doi.org/10.1002/ceas.12067>
- Martínez, E. R., García-Alandete, J., Sellés, P., Bernabé, G., y Soucase, B. (2012). Modelos Propuestos Para El Purpose-in-Life Test Confirmatory Factor 120 Analysis of the Main Models Proposed for Propostos Para O Purpose-in-Life Test Em Uma Mostra. *Acta Colombiana De Psicología*, 15(1), 67–76. <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v15n1/v15n1a07.pdf>
- Mataniari, R., Willison, J., Effendi Hasibuan, MH, Sulistiyo, U. y Dewi, F. (2020). Portraying students' critical thinking skills through research skill development (RSD) framework: A case of a biology course in an Indonesian University, *Journal of Turkish Science Education*, 17(2), 302–314. <https://doi.org/10.36681/tused.2020.28>
- Méndes, M. y Pala, A. (2003). Type I Error Rate and Power of Three Normality Tests, *Pakistan Journal of Information and Technology*, 2(2), 135–139. <https://scialert.net/abstract/?doi=itj.2003.135.139>
- Ministerio de Educación de Perú (MINEDU) (2014). *Ley Universitaria*, [http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley\\_universitaria.pdf](http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf)
- Moghaddaszadeh, H. (2019). Search strategies and the relevance of retrieved information in Persian articles database: Survey of M.A students of Shiraz University, *International Journal of Information Science and Management*, 17(1), 47–57. <https://www.sid.ir/pa>

per/746846/en

- Mwaurah, N. y Namande, B. W. (2019). Awareness Levels of Kenya Library and Information Service Consortium's ( KLISC ) Services and Resources at University of Nairobi and Kenya National Library Services, *Journal of Applied Information Science*, 7(2), 38–43. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3538034](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3538034)
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagómez, A. (2013). *Metodología de la Investigación Científica y Elaboración de Tesis*, 3ra ed., Edit. UNMSM.
- Numa-Sanjuan, N., y Márquez, R. A. (2019). Los Semilleros como espacios de investigación para el investigador novel, *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 230–239, <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.289>
- Ouda-onyango, P. y Minishi-majanja, M. K. (2020). Customer Care Services at Moi University Library, Kenya", *African Journal of Library, Archives & Information Science*, 30(1), 85–98. <https://www.ajol.info/index.php/ajlais/article/view/196572>
- Panduro, R. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta - Chosica*, Tesis de maestría, Lima, Universidad Enrique Guzmán y Valle (Perú). <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3245>
- Pedrosa, I., Juarros-Basterretxea, J., Robles-Fernández, A., Basteiro, J., y García-Cueto, E. (2015). Pruebas de bondad de ajuste en distribuciones simétricas, ¿qué estadístico utilizar?, *Universitas Psychologica*, 14, (1), 245-254. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.upsy13-5.pbad>
- Poh, R., y Abdu llah, A. G. Bin (2019). Factors influencing students' research self-efficacy: A case study of university students in Malaysia, *Eurasian Journal of Educational Research*, 19(82), 137–168. <https://doi.org/10.14689/ejer.2019.82.8>
- Pool-Cibrián, W. J., y Martínez-Guerrero, J. I. (2013). Autoeficacia y uso de estrategias para el aprendizaje autorregulado en estudiantes universitarios. *Revista Electronica de Investigacion Educativa*, 15(3), 21–37. <http://redie.uabc.mx/vol15no3/contenido-pool-mtnez>

html

- Razali, N. M., y Wah, Y. B. (2011). Power comparisons of Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors and Anderson-Darling tests, *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, 2(1), 21–33. <https://doi.org/doi:10.1515/bile-2015-0008>
- Reyes, M. R., y Gutierrez, J. M (2015). Sentido de autoeficacia en investigación de estudiantes de posgrado, *Sinéctica Revista Electrónica de Educación*, 45 (2) 1-15 [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-109X2015000200011&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2015000200011&lng=es&tlng=es)
- Roman, J. G., y Astucuri, J (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente externo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018*, Tesis de licenciatura, Lima, Universidad Peruana Unión, (Perú), [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2173/Jocabed\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2173/Jocabed_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruiz-Dodobara, F.G. (2005). Relación entre la motivación de logro académico, la autoeficacia y la disposición para la realización de una tesis, *Persona*, 008, 145–170. <https://doi.org/10.26439/persona2005.n008.898>
- Ruiz, M. A., Pardo, A., y San Martín, R. (2010). Modelos de ecuaciones estructurales, *Papeles del Psicólogo*, 31(1),34–35. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77812441004>
- Safdar, M., & Idrees, H (2020). Perception of the Postgraduate Students about Need and Importance of Information Literacy (IL) Program and IL Skills: A Survey, *Pakistan Library & Information Science Journal*, 51, (1) 55–61. [https://www.researchgate.net/publication/345173847\\_Perception\\_of\\_the\\_Postgraduate\\_Students\\_about\\_Need\\_and\\_Importance\\_of\\_Information\\_Literacy\\_IL\\_Program\\_and\\_IL\\_Skills\\_A\\_Survey](https://www.researchgate.net/publication/345173847_Perception_of_the_Postgraduate_Students_about_Need_and_Importance_of_Information_Literacy_IL_Program_and_IL_Skills_A_Survey)
- Sánchez, H., y Reyes, C (2006). *Metodología y diseños en la Investigación Científica*. Edit. Universitaria.
- Sant-Geronikolou, S. y Martínez-Ávila, D. (2019). Prospects of library use data integration in campus information systems: A globalized perspective, *El Profesional de La Información*, 28(4),1–15, <https://>

doi.org/https://doi.org/10.3145/epi.2019.jul.10

- Mohamad-Sharif, S., Hariro-Samsudin, AZ y Shafeera-Amdan, A. (2020). Evaluating the readiness of Malaysian academic university libraries towards library 4.0, *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 14(6), 214–222, <https://doi.org/10.3991/IJIM.V14I06.13477>
- Silwattananusarn, T. y Kulkanjanapiban, P. (2020). Mining and Analyzing Patron's Book -Loan Data and University Data to Understand Library Use Patterns, *International Journal of Information Science and Management*, 18(2), 151–172. <https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/131071/172/text>
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) (2015). *El Modelo de Licenciamiento y su Implementación en el Sistema Universitario Peruano*, [http://www.untumbes.edu.pe/paginas/informacion/oficinas/CalidadUniversitaria/documentos/X5.Mod\\_Lic\\_SUNEDU\\_Final.pdf](http://www.untumbes.edu.pe/paginas/informacion/oficinas/CalidadUniversitaria/documentos/X5.Mod_Lic_SUNEDU_Final.pdf)
- Supo, J. (2012). *Seminarios de investigación científica. Metodología de la investigación para las ciencias de la salud*, Amazon.com, ITLE.
- Tassara, C. F. J. (2017). *Percepción de la calidad de servicio en la enseñanza universitaria y su relación con la fidelidad de los estudiantes de Ingeniería Electrónica de una universidad privada de Lima Metropolitana*, Tesis de Maestría, Lima, Universidad Ricardo Palma, (Perú), <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1437>
- Tumino, M. C. y Poitevin, E. R. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. REICE. Revista *Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(2), 63-84. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55130462004>
- Vela, P. (2019). *Gestión de recursos humanos y calidad del servicio de la biblioteca de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle – Cantuta Chosica*, Tesis de Maestría, Lima, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, (Perú). <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3246?show=full>
- Woolfolk, A. (2006). *Psicología educativa*, 9th ed. Pearson.

- Yarce, J. (1997). Calidad total en la educación. *In Educación y educadores* 1, 29–32 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2042014>
- Ybyraimzhanov, K., Yespolova, G., Zhakipbekova, S., Kozhasheva, G. y Nurgaliyeva, S. (2020). Formation of Research Skills at Younger Schoolchildren : Experience of Kazakhstan, *Talent Development & Excellence*, 12(1), 999–1005. <https://repository.ung.ac.id/get/karyailmiah/5753/Fory-Armin-Nawai-The-Critical-Success-Factor-in-Character-Education-A-Teaching-Guide-for-Educators.pdf>
- Yetkiner, A., y Ince, M (2016). Views of students regarding problems encountered in postgraduate education: a phenomenological research, *Journal of Higher Education and Science*, 6(3), 373–383. <https://doi.org/10.5961/jhes.2016.174>

