



**UNIVERSIDAD NACIONAL**

**“PEDRO RUIZ GALLO”**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA  
ENSEÑANZA UNIVERSITARIA EN LA ESCUELA  
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN  
GERENCIA EMPRESARIAL**

**AUTORA**

**Bach. MERLY DEL ROCÍO NEVADO CHAUCA**

**LAMBAYEQUE – PERÚ**

**2018**

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ENSEÑANZA  
UNIVERSITARIA EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO  
RUIZ GALLO**

PRESENTADO POR:

---

Bach. MERLY DEL ROCÍO NEVADO CHAUCA  
AUTORA

---

Dr. REGIS JORGE ALBERTO DIAZ PLAZA  
ASESOR

APROBADO POR:

---

Dr. JOSÉ HUMBERTO BECERRA SANTA CRUZ  
PRESIDENTE

---

Dr. MAURO ADRIEL RÍOS VILLACORTA  
SECRETARIO

---

Dr. JOSÉ FOCIÓN ECHEVERRÍA JARA  
VOCAL

Julio, 2018

## **DEDICATORIA**

La presente tesis está dedicada principalmente a Dios, por darme salud, conocimiento y fuerza para salir adelante.

A mis padres José Nevado Chunga y Zenaida Chauca Luza por su amor, paciencia, apoyo, por inculcarme que hay que triunfar en la vida y guiarme en el buen camino.

A mi esposo Edgar Díaz García por brindarme su apoyo incondicional en esta tarea de aprendizaje.

A mi apreciado hermano Danny Nevado Chauca por haberme brindado su apoyo y confianza en cada paso que me he propuesto dar.

A mi asesor Regis Díaz Plaza por su apoyo en la asesoría de tesis.

**Merly Del Rocío Nevado Chauca**

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>ÍNDICE .....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO .....</b>	<b>3</b>
1.1. Contextualización .....	3
1.2. Surgimiento del problema .....	5
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>10</b>
2.1 Calidad.....	10
2.2. Servicio.....	10
2.3. Satisfacción estudiantil.....	11
2.4. Escala SERVQUAL .....	12
2.5. Escala SERVQUALing .....	13
2.6. Modelo desarrollado por Joan-Lluís Capelleras, José M <sup>a</sup> Veciana para medir calidad de servicio en la enseñanza universitaria. ....	15
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....</b>	<b>17</b>
3.1. Diseño de la Investigación.....	17
3.2 Población y muestra .....	17
3.3. Modelo conceptual.....	19
3.4. Operacionalización de la variable .....	20
3.5. Análisis del instrumento de medición .....	22
3.5.1. Prueba de fiabilidad .....	22
3.5.2. Prueba de normalidad a los ítems del instrumento .....	22
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....</b>	<b>24</b>
4.1. Análisis de las dimensiones .....	24
4.1.1. Criterios de interpretación.....	24
4.1.2. Actitudes y comportamiento del profesorado .....	25
4.1.3. Competencia del profesorado.....	31

4.1.4	Contenido del plan de estudios.....	37
4.1.5.	Instalaciones y competencias .....	43
4.1.6.	Organización y enseñanza.....	48
4.2.	Discusión de los resultados .....	50
4.2.1.	Hipótesis general .....	50
4.2.2.	Sub hipótesis 1.....	52
4.2.3.	Sub hipótesis 2.....	54
4.2.3.1	Contraste por género .....	54
4.2.3.2.	Contraste por ciclo .....	58
<b>CONCLUSIONES.....</b>		<b>63</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>		<b>65</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>		<b>66</b>
<b>CUESTIONARIO .....</b>		<b>68</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.- Influencia del contexto sobre percepción de la calidad de servicio de enseñanza en la escuela profesional de Administración. ....	5
Figura 2.- Modelo de calidad de servicio en la enseñanza universitaria.....	20

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Concepto de calidad. ....	10
Tabla 2.- Atributos de las dimensiones SERVQUAL. ....	13
Tabla 3.- Atributos de las dimensiones SERVQUALing.....	14
Tabla 4.- Dimensiones de la calidad de servicio en la enseñanza universitaria. ....	16
Tabla 5.- Cálculo de muestra y toma real de datos por estrato.....	19
Tabla 6.- Operacionalización de variables. ....	21
Tabla 7.- Estadísticos de fiabilidad del instrumento.....	22
Tabla 8.- Resultado de prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov por ítems del instrumento de Modelo de calidad de servicio en la enseñanza universitaria de Capelleras & M <sup>a</sup> Veciana. ....	22
Tabla 9.- Criterio de interpretación de resultados. ....	24
Tabla 10.- Datos descriptivos de los ítems por dimensión Actitudes y comportamientos del profesorado. ....	25
Tabla 11.- El profesorado se preocupa por el aprendizaje de los alumnos. ....	26
Tabla 12.- El profesorado motiva a los estudiantes por la materia.....	26
Tabla 13.- El profesorado fomenta la participación de los estudiantes. ....	27
Tabla 14.- El profesorado está disponible para orientar al alumno cuando es necesario.....	27
Tabla 15.- Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes. ....	28
Tabla 16.- Los sistemas de evaluación son adecuados para conocer lo que han aprendido los estudiantes. ....	28
Tabla 17.- El profesorado se preocupa por el aprendizaje de los alumnos. ....	29
Tabla 18.- El material docente utilizado es útil para los estudiantes.....	29
Tabla 19.- El profesorado fomenta la participación de los estudiantes. ....	29
Tabla 20.- El profesorado está disponible para orientar al alumno cuando es necesario.....	30
Tabla 21.- Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes. ....	30
Tabla 22.- Los sistemas de evaluación son adecuados para conocer lo que han aprendido los estudiantes. ....	30
Tabla 23.- Datos descriptivos de los ítems por dimensión Competencia del profesorado. .	31
Tabla 24.- El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos teóricos.....	32
Tabla 25.- El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos prácticos. ....	32
Tabla 26.- El profesorado está al día en sus conocimientos.....	33
Tabla 27.- El profesorado es capaz de transmitir adecuadamente sus conocimientos.....	33

Tabla 28.- El profesorado explica los conceptos con claridad suficiente. ....	34
Tabla 29.- El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos teóricos. ....	34
Tabla 30.- El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos prácticos. ....	35
Tabla 31.- El profesorado está al día en sus conocimientos. ....	35
Tabla 32.- El profesorado es capaz de transmitir adecuadamente sus conocimientos. ....	35
Tabla 33.- El profesorado explica los conceptos con claridad suficiente. ....	36
Tabla 34.- Datos descriptivos de los ítems por dimensión Contenido del plan de estudio. ....	37
Tabla 35.- El material docente utilizado es útil para los estudiantes. ....	38
Tabla 36.- En esta titulación existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas. ....	38
Tabla 37.- En esta titulación existe una oferta amplia e interesante de asignaturas optativas. ....	39
Tabla 38.- En esta titulación existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos. ....	39
Tabla 39.- En esta titulación se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes. .	40
Tabla 40.- El material docente utilizado es útil para los estudiantes. ....	40
Tabla 41.- En esta titulación existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas. ....	41
Tabla 42.- En esta titulación existe una oferta amplia e interesante de asignaturas optativas. ....	41
Tabla 43.- En esta titulación existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos. ....	42
Tabla 44.- En esta titulación se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes por género. ....	42
Tabla 45.- Datos descriptivos de los ítems por dimensión Instalaciones y equipamientos. .	43
Tabla 46.- Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia. ....	44
Tabla 47.- El equipamiento (laboratorios, salas de informática, etc.) es moderno. ....	44
Tabla 48.- Los fondos bibliográficos disponibles son suficientes. ....	45
Tabla 49.- Las instalaciones físicas son cómodas y acogedoras. ....	45
Tabla 50.- Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia. ....	46
Tabla 51.- El equipamiento (laboratorios, salas de informática, etc.) es moderno. ....	46
Tabla 52.- Los fondos bibliográficos disponibles son suficientes. ....	47
Tabla 53.- Las instalaciones físicas son cómodas y acogedoras. ....	47



Tabla 54.- Datos descriptivos de los ítems por dimensión Organización de la enseñanza. .48	48
Tabla 55.- Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes. ....49	49
Tabla 56.- El número de estudiantes por clase es adecuado para la docencia.....49	49
Tabla 57.- Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes. ....50	50
Tabla 58.- El número de estudiantes por clase es adecuado para la docencia.....50	50
Tabla 59.- Contrastación de Hipótesis General. ....51	51
Tabla 60.- Contrastación de Hipótesis H1 por dimensiones. ....52	52
Tabla 61.- Matriz de correlación (Pearson) de las dimensiones la percepción de calidad en la enseñanza universitaria. ....53	53
Tabla 62.- Resultado de la prueba de U de Mann-Whitney aplicada a las preguntas por género.....55	55
Tabla 63.- Resultado de la prueba de U de Mann-Whitney aplicada a las dimensiones por género.....58	58
Tabla 64.- Resultado de la prueba de Kruskal – Wallis aplicada por ciclos por pregunta...59	59
Tabla 65.- Resultado de la prueba de Kruskal – Wallis aplicada a las dimensiones por ciclos. ....62	62

## **RESUMEN**

La percepción de la calidad en el servicio se ha convertido para los investigadores en objeto de estudio por la directa relación con los clientes de una organización, deduciendo decisiones importantes que permitan fidelizar y adquirir nuevos clientes. El diseño y adaptación de modelos a sectores diferentes al comercial ha permitido el crecimiento de teorías nuevas como para el sector de enseñanza universitaria.

La investigación analizó el problema de determinar la percepción de la calidad de servicio en la enseñanza universitaria en la escuela profesional de Administración de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, se abordó el problema a partir del modelo de medición de la calidad de servicio en la enseñanza universitaria propuesto por Capelleras & M<sup>a</sup> Veciana. Se logró como resultados validar el modelo, el instrumento se validó con el coeficiente de Alfa de Conbrach con 93.10%, se determinó que existe relación entre las dimensiones y la calidad de servicio en enseñanza universitaria, desarrollado en un contexto de institución educativa superior público, y evaluar la influencia de características como edad y género en la percepción de la calidad. Los resultados que se obtuvieron para la escuela de Administración permitieron identificar que las dimensiones Actitudes y comportamientos del profesorado, Competencia del profesorado y Contenido del plan de estudios sostienen el resultado de la percepción satisfactoria, contrario a las dimensiones Instalaciones y equipamientos, Organización de la enseñanza que sostienen que la percepción de la calidad en enseñanza universitaria es no satisfactoria.

Palabras claves: Percepción, satisfacción, enseñanza universitaria

## **ABSTRACT**

The perception of quality in the service has become for the researchers in object of study by the direct relation with the clients of an organization, deducting important decisions that allow to loyalty and acquire new clients. The design and adaptation of models to sectors other than the commercial one has allowed the growth of new theories as for the university teaching sector.

The investigation analyzed the problem of determining perception of the quality of service in the university education in the professional school of Administration of the National University Pedro Ruiz Gallo, the problem was approached from the model of measurement of the quality of service in the university education proposed by Capelleras & M<sup>a</sup> Veciana. The results were validated, the instrument was validated with the coefficient of Alpha of Conbrach with 93.10%, it was determined that there is a relationship between the dimensions and quality of service in university education, developed in a context of public higher education institution , and evaluate the influence of characteristics such as age and gender in the perception of quality. The results obtained for the School of Administration allowed to identify that the dimensions Attitudes and behaviors of the teaching staff, Competence of the teaching staff and Content of the study plan sustain the result of the satisfactory perception, contrary to the dimensions Facilities and equipments, Organization of the teaching who maintain that the perception of quality in university education is not satisfactory.

Keywords: Perception, satisfaction, university education

## INTRODUCCIÓN

El diagnóstico la percepción del servicio en la calidad de enseñanza universitaria se ha convertido en punto importante para la gestión de las universidades, esto ha motivado a investigadores a validar modelos, diseñar nuevos modelos generales o contextualizados. Esta importancia conllevó a la búsqueda y selección de teorías que permitió aplicarse a la medición de la percepción del servicio en la enseñanza universitaria en una Universidad Pública en un contexto de lograr su licenciamiento.

En la escuela profesional de Administración de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, no está definido de forma clara y precisa las reglas o procedimientos para medir la calidad de enseñanza, esta medición se fundamenta sobre un modelo conceptual diseñado para medir calidad de enseñanza en sector universitario que permitió un análisis situacional.

La investigación se consideró como una investigación diagnóstica, y se planteó la siguiente interrogante ¿cuál es la percepción de la calidad de servicio en la enseñanza universitaria en la escuela profesional de Administración de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo?

La justificación de la investigación es por conveniencia la Escuela Profesional de Administración Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo porque le permitió diagnosticar la percepción de la calidad de servicio de sus estudiantes. Y viable porque existieron los recursos financieros, humanos y materiales para la ejecución del proyecto.

Para el desarrollo de la investigación se establecieron los objetivos siguientes: como objetivo general diagnosticar la percepción de la calidad de servicio en la enseñanza profesional de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, como objetivos específicos: 1.- determinar si las dimensiones tienen influencia significativa sobre la percepción de la calidad de servicio en la enseñanza universitaria, 2.- identificar posibles diferencias en la percepción de la calidad en la enseñanza entre las características de los estudiantes: sexo y ciclo de estudio, 3.- identificar las puntuaciones extremas de la percepción de la calidad de en la enseñanza.

Se formuló la hipótesis general La percepción de la calidad del servicio en la enseñanza profesional está relacionada con la importancia atribuida a las dimensiones latentes que integran la calidad del mismo, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo durante el periodo 2018-1, como sub específica

1: Los elementos de las dimensiones de la calidad de servicio en la enseñanza profesional son significativamente importantes para integrar la calidad del servicio en la enseñanza en la Escuela Profesional de Administración, y como sub hipótesis específica 2: Las percepciones de la calidad de servicio en la enseñanza profesional son diferentes entre las características de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración: sexo, y ciclo de estudio.

Considerando el tipo un estudio correlacional que buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) se define la variable de estudio: Calidad de servicio en la enseñanza.

El estudio se estructuró de la siguiente forma:

En el capítulo I Contextualización, que permite contextualizar el problema, mostrar el escenario que se presenta al momento que se desarrolla la investigación: describir donde se realizará la aplicación del modelo. Se presenta los antecedentes que son resultados de investigaciones relacionadas con el tema de investigación que permitieron identificar en momento que se encuentra las investigaciones sobre percepción de la calidad en enseñanza universitaria.

En el capítulo II Marco teórico se presenta la conceptualización de los términos principales de la investigación: calidad, servicio, satisfacción estudiantil, la descripción de las principales teorías sobre percepción de la calidad: SERVQUAL, SERVQUALING y la relacionada con la percepción del servicio en la calidad en enseñanza universitaria del cual se extrae el modelo conceptual a partir de la teoría de Capelleras & M<sup>a</sup> Veciana.

En el capítulo III Metodología, que presenta la caracterización de la investigación y la validación del instrumento.

En el capítulo IV Resultados se presenta la evaluación de las hipótesis, la definición de las variables, el análisis estadístico y la contrastación de hipótesis.

La investigación presenta las conclusiones sobre el modelo conceptual y recomendaciones sobre futuras investigaciones

# **CAPÍTULO I: ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO**

## **1.1. Contextualización**

La investigación tuvo como lugar de desarrollo a la escuela profesional de Administración de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, del Distrito de Lambayeque, Provincia de Lambayeque, Departamento de Lambayeque.

La escuela profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC) y de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (UNPRG), reciben el encargo social de enseñanza superior e investigación para la formación de Administradores, por lo que debe estar atenta a los problemas que en sus actividades pueda presentarse y presta a mejorar situaciones que impidan su funcionamiento normal.

El contexto en que se desarrolla la Escuela de Administración es el de Licenciamiento de la UNPRG. A partir del 9 de julio del 2014 en que se promulga la nueva Ley Universitaria: Ley N° 30220, que norma la creación, funcionamiento, supervisión y cierre de las universidades (Congreso de la República del Perú, Ley N° 30220 - Ley universitaria, 2014) y se crea la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). Se hace obligatorio lograr el licenciamiento entendido como el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad para ofrecer el servicio educativo superior universitario que permita lograr la autorización de funcionamiento.

Aunque “el proceso de acreditación de la calidad educativa en el ámbito universitario, es voluntario,” artículo 30 Ley 30220 (Congreso de la República del Perú, Ley N° 30220 - Ley universitaria, 2014), la emisión de los grados y títulos a nombre de la Nación podrán ser posibles por las escuelas solamente acreditadas: “Las universidades otorgan los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y los títulos profesionales que correspondan, a nombre de la Nación. Las universidades que tengan acreditación reconocida por el organismo competente en materia de acreditación, pueden hacer mención de tal condición en el título a otorgar.”, artículo 44 Ley 30220 (Congreso de la República del Perú, Ley N° 30220 - Ley universitaria, 2014), por lo tanto, la escuela de Administración estaría obligada a lograr su acreditación si es que desea que una emisión de grados y títulos a nombre de la Nación.

La Escuela de Administración es una de las que mayor cantidad de postulantes tiene entre las escuelas de la UNPRG, y la oferta de vacantes de la escuela es cubierta totalmente con los ingresantes que logran aprobar el examen, constituyéndose dentro de la UNPRG en una de las pocas escuelas con todos sus ingresantes completados y que han aprobado el examen de ingreso, esta característica de estudiantes obliga a la escuela a diseñar un servicio de enseñanza universitaria de calidad para lograr logros académicos y de investigación. La Carrera Profesional de Administración en el departamento de Lambayeque es ofertada también por otras universidades privadas como la Universidad de Chiclayo, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Universidad Señor de Sipán, Universidad César Vallejo, Universidad San Martín de Porres, Universidad Alas Peruanas y Universidad de Lambayeque, permitiendo que la oferta de egresados de Administradores sea mayor a años pasados, y la competencia laboral para los egresados en Administración sea ardua, por lo que la Escuela de Administración tiene la obligación, proveniente del mercado laboral, de diseñar un proceso de formación de alta calidad en el servicio de enseñanza.

La influencia de la globalización y avances tecnológicos ha modificado la conducta de los estudiantes universitarios, pueden a través de los sitios web de las universidades privadas del Perú y del extranjero establecer paradigmas de calidad educativa, modificando sus expectativas y la manera de pensar de cómo debe ser un proceso de enseñanza universitaria. Este nuevo paradigma de calidad de los estudiantes debe ser considerado, es decir, debe conocerse estas nuevas opiniones, expectativas, percepciones y grado de satisfacción de la gestión de la Escuela Profesional, actualmente se desconoce este paradigma de calidad y cuál es el nivel satisfacción de los estudiantes. En la escuela profesional de Administración para el servicio en enseñanza universitaria, la medición de calidad de servicio en la enseñanza no se ha realizado.

Para la escuela de Administración es necesario medir las actuales percepciones del servicio en la enseñanza universitaria para diseñar un servicio de enseñanza universitaria de alta calidad promueve trabajos de investigación como el presente.



Figura 1.-

Influencia del contexto sobre percepción de la calidad de servicio de enseñanza en la escuela profesional de Administración.

FUENTE: Elaboración propia

## 1.2. Surgimiento del problema

La investigación realizada en Colombia sobre Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple (Arciniegas Ortiz & Mejías Acosta, 2017), con el objetivo de validar el instrumento SERVQUALing (Mejías, 2005a)<sup>1</sup> para medir el impacto que poseen las variables establecidas que afectan la calidad de los servicios en dicha institución. Fue un estudio de tipo cuantitativo con muestreo no probabilístico y utilizaron la técnica de encuesta para el levantamiento de la información. Con la utilización de estadística multivariante, con evaluación de factores y análisis de regresión múltiple, donde evidencian que este estudio de percepción permite obtener conclusiones relevantes que contribuyen a diseñar e implementar líneas de mejora en las actuales estrategias de calidad de educación universitaria, que puedan emplearse como modelo en otras universidades de Bogotá. (Arciniegas Ortiz & Mejías Acosta, 2017). La aplicación del cuestionario fue a los estudiantes pertenecientes al quinto semestre o superior del Departamento de Ingeniería Industrial, departamento que cuenta con 754 estudiantes matriculados, la muestra total fue de 198 estudiantes. El instrumento SERVQUALing está conformado por 22 ítems y se encuentran agrupadas

<sup>1</sup> SERVQUALing es una adaptación del modelo SERVQUAL propuesto por (Mejías, 2005a) en su Modelo para medir la Calidad del Servicio en los Estudios Universitarios de Postgrado.



en cinco dimensiones que se ajustaron al contexto de la Universidad Militar Nueva Granada (UMNG). La escala que se observa utilizaron fue de Lickert de 1 a 5, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo, está tomada como una modificación de la escala SERVQUAL. En la investigación lograron validar el instrumento con el coeficiente alfa de Cronbach, y que la utilización de la escala SERVQUALing ayuda en la lectura y comprensión de la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad de los servicios universitarios, el software utilizado fue el R.

En Colombia la investigación Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación en las universidades privadas de la ciudad de Tunja: caso Fundación Universitaria Juan de Castellanos (Vega García, 2014) se realizó con el propósito de determinar la satisfacción que tienen los estudiantes de pre grado de la Universidad Juan de Castellanos respecto a los servicios académicos y administrativos. Contextualizaron un modelo a partir de los modelos SERVQUAL Y 5Qs (Zineldin, 2006), consideraron como población a todos los estudiantes de la Universidad que cursaban los ciclos 8, 9 y 10 con la calificación que al tener tiempo asistiendo a la Universidad, tienen un panorama mayor del servicio educativo que les permite evaluarlos. Los servicios que midieron fueron el servicio de formación y el servicio de desarrollo humano y bienestar. El tamaño de la población fue de 303 estudiantes y una muestra de 170 de estudiantes. Al realizar una combinación de los modelos definió sus dimensiones a las que denominó “dimensiones híbridas”. Utilizó una escala de Lickert, logrando determinar que el modelo contextualizado fue eficaz principalmente porque le permitió determinar donde se presentan los niveles de insatisfacción.

En la investigación Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio (Tumino & Poitevin, 2013) utilizaron la escala para medir la Calidad de Servicio en la Enseñanza Universitaria propuesta por (Capelleras & M<sup>a</sup> Veciana, 2001), incorporando ítems tales como los que proponen Rubio Gómez, Aguilar Feijoo, Massa Sánchez, Maldonado y Ramírez Asanza (2005), referentes a la adecuación de los programas, a la evaluación del aprendizaje y a la efectividad de los procesos administrativos. Diseñaron 42 ítems relativas a la percepciones de la calidad de servicios agrupados en ocho factores, con una muestra de 454 estudiantes y 64 docentes, para lo cual se plantearon como problema determinar ¿Cuáles son los factores de la calidad de los servicios universitarios que impactan

mayormente sobre la percepción de la calidad en estudiantes y docentes de una universidad privada del centro de la Argentina? Utilizaron técnicas estadísticas como las pruebas de Kolmogorov-Smirnov, U de Mann-Whitney y la prueba *H* de Kruskal-Wallis. Analizaron las variables intervinientes condición estudiantes interno o externo, año cursado, edad, facultad, tipo de sujeto y género. Entre las principales conclusiones es que el análisis de la percepción de servicios universitarios debe estar contextualizada a las culturas y experiencias de las poblaciones y ofrece un amplio espectro y variado sobre los factores que conforman la percepción de la calidad de los servicios universitarios. (et. a. Tumino & Poitevin, 2013).

En México se realizó la investigación Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores (Reyes Sánchez & Reyes Pazos, 2012) cuyo propósito fue analizar las dimensiones que se relacionan con el éxito en la percepción de alumnos y profesores de la calidad del servicio educativo universitario. Se observa una adaptación de la escala SERVQUAL (Parasuraman, 1988)<sup>2</sup> y SERVQUALing, utilizaron el método estadístico multivariable con regresión múltiple y reducción factorial. Lograron validar la fiabilidad del instrumento, utilizaron el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) ©<sup>3</sup>. Trabajaron sobre una población de 2258 estudiantes de distintas carreras, realizando un muestreo no aleatorio a conveniencia por el investigador. Los resultados de estos investigadores indican que obtuvieron resultados confiables, definiendo una relación entre las percepciones de los estudiantes de licenciatura de la calidad del servicio educativo universitario recibido y la importancia atribuida a las dimensiones que integran la calidad del mismo. Determinaron que la aportación más importante fue el análisis de las dimensiones subyacentes de alumnos y profesores para apoyar a la planeación estratégica y la mejora continua del servicio educativo.

El estudio realizado en Venezuela Evaluación de la Calidad de los Servicios Universitarios No Académicos en una Universidad Venezolana (Mejías, Teixeira, Rodríguez, & Arzola, 2010) es una evaluación de la calidad de los servicios no académicos en la Facultad de la Universidad de Carabobo, para determinar la percepción del estudiantes referentes a los servicios que le ofrecen. Utilizaron la encuesta

---

<sup>2</sup> SERVQUAL, es un modelo para medir la calidad de servicio propuesto por (Parasuraman, 1988) en su investigación SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality

<sup>3</sup> SPSS es marca registrada de la empresa International Business Machines Corporation (IBM)

SERVQUALing con una escala Likert con amplitud de 7 (1= totalmente en desacuerdo, 7= totalmente de acuerdo), diseñaron el cuestionario distribuyendo aleatoriamente la ubicación de las preguntas para evitar patrones en las respuestas, con un tamaño de muestra de 115 estudiantes de la facultad. Lograron validar la fiabilidad del instrumento utilizando el Alfa de Cronbach. verificaron diferencias entre grupos con la prueba de U de Mann Whitney, y análisis de regresión para determinar la validez predictiva, utilizaron el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) ©. Los resultados indicaron que de los cinco factores de la encuesta SERVQUALing elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía obtuvieron tres factores influyentes elementos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad.

Existen varias investigaciones que han determinado los efectos por falta de atención a los requerimientos de necesidades del cliente, en el contexto de la escuela profesional de Administración los estudiantes, que afecta a la imagen de la escuela.

De no hacer nada, la escuela profesional de Administración, continuaría sin tener información de la percepción del servicio de la enseñanza universitaria que reciben los estudiantes, y simplemente establecer conjeturas o supuestos respecto a la actitudes, comportamientos y competencia del profesorado, contenido del plan de estudio, la implementación de instalaciones, equipos y como está organizado la enseñanza, y en base a estas conjeturas, tomar decisiones equivocadas que en vez de mejorar disminuyen la percepción de la calidad del servicio.

Realizar una investigación sobre la percepción de los estudiantes de la escuela de Administración del servicio de enseñanza universitaria que reciben, propone conocer las altas y bajas percepciones que permitirá a los directivos establecer acciones preventivas y correctivas para mejorar la percepción.

Por lo tanto:

La revisión exploratoria de investigaciones referentes a la medición de la calidad de servicio educativo permite determinar que existe una predisposición por parte de los investigadores para explorar sobre este tema, existen modelos utilizados como SERVQUAL (Parasuraman, 1988), SERVQUALing (Mejías A., 2005a), 5Qs (Zineldin, 2006), y Calidad de Servicio en la Enseñanza Universitaria: Desarrollo y Validación de una Escala de Medida (Capelleras & M<sup>a</sup> Veciana, 2001), que permiten evaluar la

percepción de la calidad de servicio, algunas investigaciones con modelos contextualizados en base a los modelos validados, la utilización de técnicas estadísticas diversas, y software para el procesamiento de los datos.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Calidad

El concepto de calidad ha tenido muchos cambios durante su evolución, principalmente en el tiempo presente. Citaré el aporte sobre el concepto de calidad, historia, evolución e importancia para la competitividad de (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez) donde establece etapas cronológicas, y ubicándonos en la etapa actual la conceptualizan como “capacitación de líderes de calidad que potencializan el proceso” cuya finalidad es la satisfacción del cliente, prevenir errores, reducción sistemática de costos, equipos de mejora continua, generar competitividad y aumento de las utilidades.

**Tabla 1.-**

*Concepto de Calidad.*

Autor	Concepto
William Edwards Deming	Una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua
Joseph M. Juran	La aptitud para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente
Kaoru Ishikawa	Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor

Fuente: A partir de El concepto de calidad: historia, evolución e importancia para la competitividad (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez).

### 2.2. Servicio

(Stanton, Etzel, & Wlaker, 2004), definen los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades".

Según (Stanton, Etzel, & Wlaker, 2004) et al (2004), existen cuatro características que diferencian los servicios de los bienes:

Intangibilidad: como los servicios son intangibles, es imposible que los clientes prospectos prueben (degusten, toquen, vean, oigan o huelan) un servicio antes de comprarlo.

-Inseparabilidad: de manera característica, no se pueden separar los servicios de su creador o vendedor. Más aún, muchos servicios se crean, se dan y se consumen simultáneamente.

-Heterogeneidad: para una empresa de servicios, es difícil, si no imposible, estandarizar su producto. Cada unidad de servicio es un tanto diferente de otra del mismo servicio, debido al factor humano en la producción y la entrega.

-Carácter perecedero: los servicios son sumamente perecederos porque la capacidad existente no se puede guardar o mandar a inventario para uso futuro.

Lo ofrecido al estudiante de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, se considera como servicio con actividades identificables e intangibles de enseñanza aprendizaje para cubrir la necesidad y deseo de lograr un alto nivel universitario, del cual debe medirse su satisfacción.

### **2.3. Satisfacción estudiantil**

La satisfacción del alumno en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Solo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución, y sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca. En este sentido, es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del alumno en la enseñanza universitaria, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo. (Alves & Raposo, 2005).

Existe una gran expectativa en las universidades por las percepciones de los estudiantes acerca de los servicios universitarios tanto de enseñanza y de soporte, se pretende en el

trabajo de investigación cubrir ambas dimensiones, para lo cual se analizaron las escalas SERVQUAL, SERQUALing y el modelo propuesto por Capelleras, José M<sup>a</sup> Veciana para medir calidad de servicio en la enseñanza universitaria

## **2.4. Escala SERVQUAL**

En el año 1985 Parasuraman, Zeithaml y Berry proponen el modelo de medición que compara las expectativas de los clientes, el cual presentaron como escala SERVQUAL en el año 1988, donde las características del servicio Intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad suponen problemas para el estudio.

El modelo lo integran cinco dimensiones:

*Capacidad de respuesta:* disposición del personal para prestar ayuda y servicio rápido a los usuarios.

*Fiabilidad:* definida como la prestación del servicio prometido de modo adecuado y estable en el tiempo.

*Empatía:* capacidad para entender la perspectiva del usuario.

*Seguridad:* atención y habilidades expuestos por los empleados para inspirar confianza y credibilidad.

*Elementos tangibles:* representa la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Identificaron atributos para cada dimensión que pueden ser medidos.

**Tabla 2.-*****Atributos de las dimensiones SERVQUAL.***

<b>DIMENSION</b>	<b>ATRIBUTO</b>
Fiabilidad 5	Cumplen con lo prometido Sincero interés por resolver problemas Realizan bien el servicio la primera vez Concluyen el servicio en el tiempo prometido No cometen errores
Seguridad 4	Comportamiento confiable de los empleados Clientes se sienten seguros Los empleados son amables Los empleados tienen conocimientos suficientes
Elementos tangibles 4	Equipos de apariencia moderna Instalaciones visualmente atractivas Empleados con apariencia pulcra Elementos materiales atractivos
Capacidad de respuesta 4	Comunican cuando concluirán el servicio Los empleados ofrecen un servicio rápido Los empleados siempre están dispuestos a ayudar Los empleados nunca están demasiado ocupados
Empatía 5	Ofrecen atención individualizada Horarios de trabajo convenientes para los clientes Tiene empleados que ofrecen atención personalizada Se preocupan por los clientes Comprenden las necesidades de los clientes

FUENTE: Elaborado a partir de (Parasuraman, 1988)

## 2.5. Escala SERVQUALing

En el 2005 se desarrolla la escala SERVQUALing (Mejías A. , 2005a) que realiza una adaptación del modelo SERVQUAL para medir la calidad de los servicios en instituciones de educación superior. El modelo SERVQUALing mide las percepciones de la calidad de servicio, una diferencia con SERVQUAL que mide la percepción y expectativa del cliente. La propuesta de Mejías A. la sustenta en que existe evidencia



contradictoria de que los clientes valoren la calidad percibida de un servicio en términos de las diferencias entre expectativas y percepciones (Mejías A. , 2005a). Las encuestas desarrolladas con SERVQUALing tienen las mismas dimensiones que SERVQUAL, diferenciándose que la finalidad de la primera que solamente mide la calidad de servicio percibida por el cliente.

**Tabla 3.-**

*Atributos de las dimensiones SERVQUALing.*

**Dimensiones de la calidad de servicio universitario**

<b>DIMENSION</b>	<b>ATRIBUTO</b>
Elementos tangibles 4	La institución cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva Los colaboradores tienen una apariencia pulcra Las instalaciones físicas son visualmente atractivas. Los documentos emitidos son visualmente atractivos.
Confiabilidad 5	Los colaboradores realizan bien el servicio desde la primera vez Se esfuerza por mantener el servicio sin errores Cuando los colaboradores te prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen Cuando tienes un problema, se muestra un sincero interés en solucionártelo Los colaboradores concluyen el servicio en el tiempo prometido.
Capacidad de respuesta 4	Los colaboradores le comunican cuando concluya el servicio prestado Los colaboradores están siempre dispuestos a ayudar Los colaboradores tienen un servicio puntual Los colaboradores siempre están disponibles para atender
Seguridad 4	El comportamiento de los colaboradores inspira confianza Siente confianza en la realización de trámites Los colaboradores son amables Los colaboradores tienen conocimiento suficiente para responder a las preguntas

<p>Empatía</p> <p>5</p>	<p>Los colaboradores prestan una atención individualizada</p> <p>Los colaboradores tienen horarios de trabajo convenientes para los estudiantes.</p> <p>El personal ofrece una atención personalizada</p> <p>Los colaboradores se preocupan por los intereses de los estudiantes</p> <p>Los colaboradores comprenden las necesidades específicas de los estudiantes</p>
-------------------------	---

FUENTE: Modelo para medir la Calidad del Servicio en los Estudios Universitarios de Postgrado (Mejías A., 2005a)

## **2.6. Modelo desarrollado por Joan-Lluís Capelleras, José M<sup>a</sup> Veciana para medir calidad de servicio en la enseñanza universitaria.**

En la investigación Calidad de servicio en la enseñanza universitaria: desarrollo y validación de una escala de medida (Capelleras & M<sup>a</sup> Veciana, 2001), orientan su investigación a determinar que las valoraciones de los alumnos acerca de los determinantes de la calidad de servicio ofrecido por el centro o institución, no sólo a nivel docente sino que también se incluyen los servicios de apoyo al estudio (bibliotecas, laboratorios, servicios de idiomas, salas de ordenadores, etc.) y los servicios generales (deportivos, culturales, de alojamiento, etc.). (Capelleras & M<sup>a</sup> Veciana, 2001).

**Tabla 4.-*****Dimensiones de la calidad de servicio en la enseñanza universitaria.***

<b>DIMENSION</b>	<b>ATRIBUTO</b>
Actitudes y comportamientos del profesorado	<p>El profesorado motiva a los estudiantes por la materia</p> <p>El profesorado fomenta la participación de los estudiantes</p> <p>El profesorado está disponible para orientar al alumno cuando es necesario</p> <p>Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes</p> <p>Los sistemas de evaluación son adecuados para conocer lo que han aprendido los estudiantes</p>
Competencia del profesorado	<p>El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos teóricos</p> <p>El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos prácticos</p> <p>El profesorado está al día en sus conocimientos</p> <p>El profesorado es capaz de transmitir adecuadamente sus conocimientos</p> <p>El profesorado explica los conceptos con claridad suficiente</p>
Contenido del plan de estudios de la titulación	<p>El material docente utilizado es útil para los estudiantes</p> <p>En esta titulación existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas</p> <p>En esta titulación existe una oferta amplia e interesante de asignaturas optativas</p> <p>En esta titulación existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos</p> <p>En esta titulación se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes</p>
Instalaciones y equipamientos	<p>Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia</p> <p>El equipamiento (laboratorios, salas de informática, etc.) es moderno</p> <p>Los fondos bibliográficos disponibles son suficientes</p> <p>Las instalaciones físicas son cómodas y acogedoras</p>
Organización de la enseñanza	<p>Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes</p> <p>El número de estudiantes por clase es adecuado para la docencia</p>

Fuente: Calidad de servicio en la enseñanza universitaria (Capelleras & M<sup>a</sup> Veciana, 2001)

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Diseño de la Investigación

Considerando a las diferentes perspectivas de la investigación se tipificó a la investigación según:

El tipo de estudio: se procedió como una investigación no experimental por el nulo control sobre las variables, no es posible su manipulación, la posibilidad de réplica nula y permite seleccionar grupos más reales.

La naturaleza de la investigación: se procedió como una investigación tecnológica social, porque comprende el campo de la Administración.

El diseño de la investigación transversal porque se realizó el levantamiento de información en un determinado tiempo y no a lo largo de un periodo, tipo cuantitativa por las magnitudes numéricas que la investigación trató mediante la estadística, de alcance correlacional porque determinó la relación entre los conceptos que describe a la variable y la variable misma.

### 3.2 Población y muestra

Se tomó como referencia de población a todos los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, considerando a 50 estudiantes por ciclo se considera un total de 500 estudiantes, al no tener el número de estudiantes matriculados el momento de la investigación, se recurrió a estimar por el número promedio de ingresantes por ciclo.

Al tener una población cuyos elementos son muy similares entre sí, por ciclo, pero, que existe diferencia entre cada ciclo, se realizó a la selección de la muestra con el muestreo por estrato aplicando las siguientes fórmulas:

a) Se determina el tamaño de la muestra total

$$\text{Tamaño de la Muestra: } n = \frac{\frac{1}{N} \sum_{i=1}^1 N_i P_i Q_i}{NE + \frac{1}{N} \sum_{i=1}^1 N_i P_i Q_i}$$

Donde n=tamaño total de la muestra, N=tamaño de la población,  $P_i=0.01$ ,  $Q_i=1-P_i$

El tamaño de la población de acuerdo al número de ingresantes por ciclo:

$$50 \times 10 = 500 \text{ estudiantes.}$$

y  $E = \frac{d}{Z_{1-\alpha/2}^2}$  donde d= precisión a considerarse (0.01), valor de Z en la tabla de distribución.

Cálculo de E:

$$E = \frac{d \cdot d}{Z \text{ alfa medio al cuadrado}} = \frac{0.01 \times 0.01}{3.96} = \frac{0.0001}{3.96} = 2.52525 \times 10^{-5}$$

$$\text{Cálculo de NE: } 500 \times 2.52525 \times 10^{-5} = 0.01262623$$

Reemplazando en el cálculo de tamaño total de la muestra:

$$\frac{4.95 \text{ (ver tabla 05)}}{0.012626263 \times 0.0099} = 219.743509$$

Por lo tanto, el tamaño de la muestra total es de 220 elementos.

Luego se distribuye el tamaño de la muestra en cada estrato.

b) Distribución del tamaño total de la muestra por cada estrato (ciclo)

Se considera que los estratos tienen iguales características, por lo que se asigna un peso similar a todos los estratos ( $W_i$ ).

**Tabla 5.-*****Cálculo de muestra y toma real de datos por estrato.***

<b>GRUPO</b>	<b>Ni</b>	<b>Pi</b>	<b>Qi</b>	<b>PiQi</b>	<b>NiPiQi</b>	<b>Wi</b>	<b>Muestra por estrato</b>	<b>Datos válidos (toma real)</b>
Ciclo 1	50	0.01	0.99	0.0099	0.495	0.1	<b>22</b>	<b>17</b>
Ciclo 2	50	0.01	0.99	0.0099	0.495	0.1	<b>22</b>	<b>18</b>
Ciclo 3	50	0.01	0.99	0.0099	0.495	0.1	<b>22</b>	<b>20</b>
Ciclo 4	50	0.01	0.99	0.0099	0.495	0.1	<b>22</b>	<b>22</b>
Ciclo 5	50	0.01	0.99	0.0099	0.495	0.1	<b>22</b>	<b>20</b>
Ciclo 6	50	0.01	0.99	0.0099	0.495	0.1	<b>22</b>	<b>21</b>
Ciclo 7	50	0.01	0.99	0.0099	0.495	0.1	<b>22</b>	<b>22</b>
Ciclo 8	50	0.01	0.99	0.0099	0.495	0.1	<b>22</b>	<b>19</b>
Ciclo 9	50	0.01	0.99	0.0099	0.495	0.1	<b>22</b>	<b>20</b>
Ciclo 10	50	0.01	0.99	0.0099	0.495	0.1	<b>22</b>	<b>24</b>
	500				4.95		<b>220</b>	<b>203</b>

Fuente: Elaboración propia

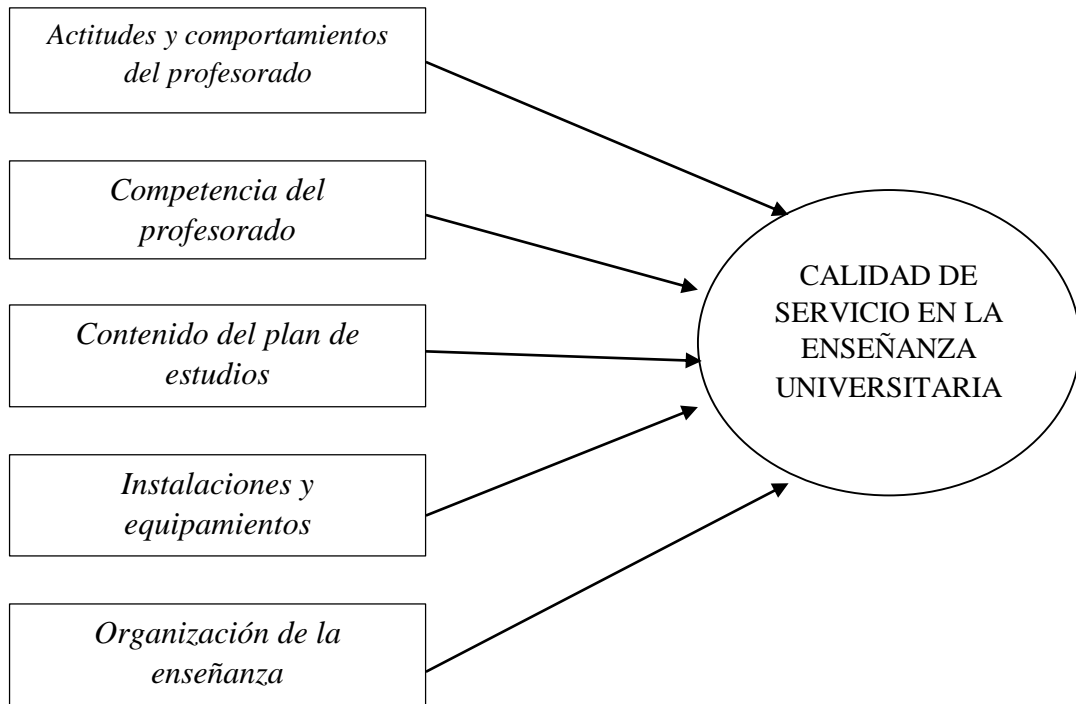
Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario para medir la percepción de la calidad de servicio de la enseñanza universitaria. La aplicación de la encuesta se realizó hasta obtener como respuestas completas de cuestionario el número requerido por la muestra. Para el levantamiento de información se solicitó el permiso a docentes en aula de los cursos representativos de cada ciclo.

Para los análisis estadísticos de los datos se utilizó el software SPSS que permitió la aplicación de técnicas estadísticas descriptivas.

### **3.3. Modelo conceptual**

Tomando como referencia la base teórica, para la presente investigación se propuso el siguiente modelo conceptual:

Tomando como referencia la base teórica, para la presente investigación se considera siguiente modelo conceptual:



**Figura 2.-**

***Modelo de calidad de servicio en la enseñanza universitaria.***

Fuente: (Capelleras & M<sup>a</sup> Veciana, 2001)

### **3.4. Operacionalización de la variable**

Se consideró la aplicación de la escala de Likert para ítem del instrumento propuesto por Capelleras & M<sup>a</sup> Veciana,

**Tabla 6.-**

**Operacionalización de variables.**

VARIABLE	DIMENSION	ITEM	ESCALA DE MEDIDA	TIPO
Calidad de servicio en la enseñanza en los estudiantes de la escuela de Administración de la UNPRG	<i>Actitudes y comportamientos del profesorado</i>	El profesorado se preocupa por el aprendizaje de los alumnos	Intervalo	Discreta
		El profesorado motiva a los estudiantes por la materia	Intervalo	Discreta
		El profesorado fomenta la participación de los estudiantes	Intervalo	Discreta
		El profesorado está disponible para orientar al alumno cuando es necesario	Intervalo	Discreta
		Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes	Intervalo	Discreta
		Los sistemas de evaluación son adecuados para conocer lo que han aprendido los estudiantes	Intervalo	Discreta
	<i>Competencia del profesorado</i>	El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos teóricos	Intervalo	Discreta
		El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos prácticos	Intervalo	Discreta
		El profesorado está al día en sus conocimientos	Intervalo	Discreta
		El profesorado es capaz de transmitir adecuadamente sus conocimientos	Intervalo	Discreta
		El profesorado explica los conceptos con claridad suficiente	Intervalo	Discreta
	<i>Contenido del plan de estudios</i>	El material docente utilizado es útil para los estudiantes	Intervalo	Discreta
		En esta titulación existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas	Intervalo	Discreta
		En esta titulación existe una oferta amplia e interesante de asignaturas optativas	Intervalo	Discreta
		En esta titulación existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos	Intervalo	Discreta
		En esta titulación se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes	Intervalo	Discreta
	<i>Instalaciones y equipamientos</i>	Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia	Intervalo	Discreta
		El equipamiento (laboratorios, salas de informática, etc.) es moderno	Intervalo	Discreta
		Los fondos bibliográficos disponibles son suficientes	Intervalo	Discreta
		Las instalaciones físicas son cómodas y acogedoras	Intervalo	Discreta
	<i>Organización de la enseñanza</i>	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes	Intervalo	Discreta
		El número de estudiantes por clase es adecuado para la docencia	Intervalo	Discreta

FUENTE: Elaboración propia

Se ha considerado el aporte de (Capelleras & M<sup>a</sup> Veciana, 2001) Calidad de Servicio en la Enseñanza Universitaria: Desarrollo y Validación de una Escala de Medida



### 3.5. Análisis del instrumento de medición

#### 3.5.1. Prueba de fiabilidad

Se realizó la prueba de prueba de confiabilidad para determinar la fiabilidad del instrumento aun cuando se ha utilizado un instrumento estandarizado de Modelo de calidad de servicio en la enseñanza universitaria de Capelleras & M<sup>a</sup> Veciana.

**Tabla 7.-**

*Estadísticos de fiabilidad del instrumento.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,931	203

Al obtener un coeficiente de 93.1% de Alfa de Cronbach, se considera al instrumento como excelente (George & Mallery, 2003), validando la fiabilidad del instrumento.

#### 3.5.2. Prueba de normalidad a los ítems del instrumento

Como el resultante de las observaciones válidas fue de 203 encuestas se realizó la prueba de normalidad con el test de Kolmogorov-Smirnov. Se considera como  $H_0$  que la distribución de los ítems sigue una distribución normal, y  $H_1$  que la distribución de los ítems no sigue una distribución normal.

**Tabla 8.-**

**Resultado de prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov por ítems del instrumento de Modelo de calidad de servicio en la enseñanza universitaria de Capelleras & M<sup>a</sup> Veciana.**

ÍTEM	Kolmogorov-Smirnov	Hipótesis	Interpretación
------	--------------------	-----------	----------------

	Estadístico	gl	Sig.		
ítem 1	0,203	203	0,000	Rechazar $H_0$	No Normal
ítem 2	0,172	203	0,000	Rechazar $H_0$	No Normal
ítem 3	0,166	203	0,000	Rechazar $H_0$	No Normal
ítem 4	0,181	203	0,000	Rechazar $H_0$	No Normal
ítem 5	0,198	203	0,000	Rechazar $H_0$	No Normal
ítem 6	0,167	203	0,000	Rechazar $H_0$	No Normal
ítem 7	0,201	203	0,000	Rechazar $H_0$	No Normal
ítem 8	0,189	203	0,000	Rechazar $H_0$	No Normal
ítem 9	0,160	203	0,000	Rechazar $H_0$	No Normal
ítem 10	0,181	203	0,000	Rechazar $H_0$	No Normal
ítem 11	0,196	203	0,000	Rechazar $H_0$	No Normal
ítem 12	0,161	203	0,000	Rechazar $H_0$	No Normal
ítem 13	0,180	203	0,000	Rechazar $H_0$	No Normal
ítem 14	0,196	203	0,000	Rechazar $H_0$	No Normal
ítem 15	0,201	203	0,000	Rechazar $H_0$	No Normal
ítem 16	0,197	203	0,000	Rechazar $H_0$	No Normal
ítem 17	0,194	203	0,000	Rechazar $H_0$	No Normal
ítem 18	0,229	203	0,000	Rechazar $H_0$	No Normal
ítem 19	0,226	203	0,000	Rechazar $H_0$	No Normal
ítem 20	0,216	203	0,000	Rechazar $H_0$	No Normal
ítem 21	0,156	203	0,000	Rechazar $H_0$	No Normal
ítem 22	0,153	203	0,000	Rechazar $H_0$	No Normal

Fuente: Elaboración propia

Por lo tanto, el estudio se realizó siguiendo una distribución no normal, realizándose los contrastes con test no paramétrico.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Análisis de las dimensiones

#### 4.1.1. Criterios de interpretación

**Tabla 9.-**

*Criterio de interpretación de resultados.*

Valores		Zona de criterio	Interpretación de percepción
1.00	1.50	Rechazo de buena percepción  No satisfactorio	Muy baja
1.51	2.00		Muy baja
2.01	2.50		Muy baja
2.51	3.00		Baja
3.01	3.50		Baja
3.51	4.00	Aceptación de buena percepción  Satisfactorio	Regular
4.01	4.50		Regular
4.51	5.00		Bueno
5.01	5.50		Muy bueno
5.51	6.00		Excelente

Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.2. Actitudes y comportamiento del profesorado

**Tabla 10.-**

*Datos descriptivos de los ítems por dimensión Actitudes y comportamientos del profesorado.*

		Media	Mediana	Moda	Desviación Estándar	Curtosis	Coefficiente Asimetría	Zona de criterio	Percepción
1	El profesorado se preocupa por el aprendizaje de los alumnos	3.80	4	3	1.09	-0.22	0.30	Aceptación buena percepción	Regular
2	El profesorado motiva a los estudiantes por la materia	3.78	4	4	1.16	-0.48	-0.00	Aceptación buena percepción	Regular
3	El profesorado fomenta la participación de los estudiantes	4.12	4	4	1.13	-0.45	-0.13	Aceptación buena percepción	Regular
4	El profesorado está disponible para orientar al alumno cuando es necesario	3.81	4	4	1.17	-0.18	-0.03	Aceptación buena percepción	Regular
5	Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes	3.63	4	4	1.17	-0.08	-0.10	Aceptación buena percepción	Regular
6	Los sistemas de evaluación son adecuados para conocer lo que han aprendido los estudiantes	3.39	3	3	1.44	-.071	-0.05	<b>Rechazo de buena percepción</b>	<b>Baja</b>
D1	ACTITUDES Y COMPORTAMIENTO DEL PROFESORADO	3.76	3.67	3.67	0.90	-0.30	0.23	Aceptación buena percepción	Regular

Fuente: Elaboración propia

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la UNPRG tienen una Aceptación de buena percepción sobre las actitudes y comportamiento del profesorado con un nivel de Regular.

**Tabla 11.-*****El profesorado se preocupa por el aprendizaje de los alumnos.*****Dimensión actitudes y comportamiento del profesorado**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Ciclo 1</b>	5.88%	0.00%	29.41%	64.71%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 2</b>	0.00%	0.00%	55.56%	22.22%	16.67%	5.56%	100.00%
<b>Ciclo 3</b>	0.00%	0.00%	35.00%	40.00%	5.00%	20.00%	100.00%
<b>Ciclo 4</b>	0.00%	18.18%	13.64%	27.27%	31.82%	9.09%	100.00%
<b>Ciclo 5</b>	0.00%	0.00%	10.00%	20.00%	30.00%	40.00%	100.00%
<b>Ciclo 6</b>	9.52%	9.52%	52.38%	19.05%	0.00%	9.52%	100.00%
<b>Ciclo 7</b>	0.00%	9.09%	50.00%	36.36%	0.00%	4.55%	100.00%
<b>Ciclo 8</b>	0.00%	5.26%	47.37%	42.11%	0.00%	5.26%	100.00%
<b>Ciclo 9</b>	0.00%	10.00%	20.00%	25.00%	45.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 10</b>	0.00%	8.33%	41.67%	37.50%	8.33%	4.17%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Los estudiantes de la escuela profesional de Administración tienen una percepción del profesorado que se preocupa por el aprendizaje de los alumnos con un nivel de 3 y superior. Se evidencia que la concentración se encuentra entre los valores 3 y 4, y en el quinto ciclo se evidencia hasta excelente percepción

**Tabla 12.-*****El profesorado motiva a los estudiantes por la materia.*****Dimensión actitudes y comportamiento del profesorado**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Ciclo 1</b>	5.88%	5.88%	11.76%	58.82%	17.65%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 2</b>	5.56%	16.67%	33.33%	16.67%	16.67%	11.11%	100.00%
<b>Ciclo 3</b>	10.00%	20.00%	20.00%	20.00%	25.00%	5.00%	100.00%
<b>Ciclo 4</b>	0.00%	4.55%	18.18%	36.36%	13.64%	27.27%	100.00%
<b>Ciclo 5</b>	0.00%	0.00%	0.00%	10.00%	70.00%	20.00%	100.00%
<b>Ciclo 6</b>	0.00%	14.29%	38.10%	38.10%	9.52%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 7</b>	0.00%	4.55%	63.64%	22.73%	4.55%	4.55%	100.00%
<b>Ciclo 8</b>	0.00%	5.26%	57.89%	31.58%	0.00%	5.26%	100.00%
<b>Ciclo 9</b>	0.00%	15.00%	30.00%	25.00%	30.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 10</b>	0.00%	20.83%	20.83%	37.50%	20.83%	0.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

La percepción de los estudiantes sobre las motivaciones que reciben por parte de los profesores se concentra entre los niveles 3 y 4.

**Tabla 13.-***El profesorado fomenta la participación de los estudiantes.***Dimensión actitudes y comportamiento del profesorado**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Ciclo 1</b>	0.00%	0.00%	35.29%	41.18%	11.76%	11.76%	100.00%
<b>Ciclo 2</b>	0.00%	0.00%	22.22%	50.00%	27.78%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 3</b>	10.00%	10.00%	25.00%	20.00%	25.00%	10.00%	100.00%
<b>Ciclo 4</b>	0.00%	9.09%	4.55%	22.73%	36.36%	27.27%	100.00%
<b>Ciclo 5</b>	0.00%	0.00%	10.00%	10.00%	40.00%	40.00%	100.00%
<b>Ciclo 6</b>	0.00%	4.76%	19.05%	28.57%	47.62%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 7</b>	0.00%	13.64%	27.27%	45.45%	9.09%	4.55%	100.00%
<b>Ciclo 8</b>	0.00%	10.53%	47.37%	21.05%	15.79%	5.26%	100.00%
<b>Ciclo 9</b>	0.00%	0.00%	30.00%	30.00%	15.00%	25.00%	100.00%
<b>Ciclo 10</b>	0.00%	4.76%	23.81%	57.14%	28.57%	0.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

La percepción que el estudiante tiene sobre el profesorado que fomenta sus participaciones se encuentra concentrada entre los niveles 3, 4 y 5. Los ciclos intermedios son los que mejor perciben esta característica.

**Tabla 14.-***El profesorado está disponible para orientar al alumno cuando es necesario.***Dimensión actitudes y comportamiento del profesorado**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Ciclo 1</b>	0.00%	11.76%	17.65%	41.18%	17.65%	11.76%	100.00%
<b>Ciclo 2</b>	0.00%	11.11%	38.89%	38.89%	5.56%	5.56%	100.00%
<b>Ciclo 3</b>	10.00%	10.00%	25.00%	35.00%	20.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 4</b>	0.00%	4.55%	31.82%	18.18%	13.64%	31.82%	100.00%
<b>Ciclo 5</b>	0.00%	0.00%	10.00%	50.00%	20.00%	20.00%	100.00%
<b>Ciclo 6</b>	19.05%	4.76%	38.10%	23.81%	14.29%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 7</b>	0.00%	13.64%	36.36%	40.91%	4.55%	4.55%	100.00%
<b>Ciclo 8</b>	0.00%	5.26%	36.84%	42.11%	10.53%	5.26%	100.00%
<b>Ciclo 9</b>	0.00%	5.00%	20.00%	30.00%	35.00%	10.00%	100.00%
<b>Ciclo 10</b>	0.00%	16.67%	25.00%	33.33%	20.83%	4.17%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

La percepción sobre la disponibilidad del profesorado para recibir orientaciones se encuentra concentrada entre los niveles 3 y 4 principalmente.

**Tabla 15.-**

*Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes.*

**Dimensión actitudes y comportamiento del profesorado**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Ciclo 1</b>	0.00%	0.00%	41.18%	29.41%	29.41%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 2</b>	5.56%	11.11%	22.22%	38.89%	22.22%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 3</b>	20.00%	15.00%	25.00%	40.00%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 4</b>	9.09%	18.18%	27.27%	22.73%	9.09%	13.64%	100.00%
<b>Ciclo 5</b>	0.00%	0.00%	10.00%	40.00%	20.00%	30.00%	100.00%
<b>Ciclo 6</b>	9.52%	23.81%	28.57%	38.10%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 7</b>	0.00%	13.64%	31.82%	45.45%	4.55%	4.55%	100.00%
<b>Ciclo 8</b>	0.00%	5.26%	31.58%	52.63%	0.00%	10.53%	100.00%
<b>Ciclo 9</b>	0.00%	0.00%	25.00%	35.00%	40.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 10</b>	0.00%	20.83%	25.00%	37.50%	12.50%	4.17%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

La percepción sobre la comunicación fluida entre profesores y estudiantes se encuentra principalmente en el nivel 4.

**Tabla 16.-**

*Los sistemas de evaluación son adecuados para conocer lo que han aprendido los estudiantes.*

**Dimensión actitudes y comportamiento del profesorado**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Ciclo 1</b>	11.76%	0.00%	41.18%	35.29%	11.76%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 2</b>	0.00%	11.11%	66.67%	0.00%	22.22%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 3</b>	10.00%	20.00%	5.00%	40.00%	25.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 4</b>	0.00%	18.18%	40.91%	13.64%	27.27%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 5</b>	0.00%	20.00%	0.00%	20.00%	50.00%	10.00%	100.00%
<b>Ciclo 6</b>	19.05%	33.33%	0.00%	28.57%	19.05%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 7</b>	0.00%	13.64%	36.36%	31.82%	18.18%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 8</b>	0.00%	31.58%	47.37%	15.79%	0.00%	5.26%	100.00%
<b>Ciclo 9</b>	10.00%	25.00%	15.00%	35.00%	10.00%	5.00%	100.00%
<b>Ciclo 10</b>	4.17%	12.50%	45.83%	29.17%	8.33%	0.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

La percepción sobre los sistemas de evaluación es la más baja en la dimensión actitudes y comportamiento del profesorado, se aprecia que se encuentra concentrado principalmente en el nivel 3

**Tabla 17.-**

*El profesorado se preocupa por el aprendizaje de los alumnos.*

**Dimensión actitudes y comportamiento del profesorado**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Masculino</b>	0.00%	8.05%	31.03%	34.48%	14.94%	11.49%	100.00%
<b>Femenino</b>	1.72%	6.03%	38.79%	31.90%	14.66%	6.90%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que los hombres tienen una percepción satisfactoria sobre el profesorado que se preocupa por el aprendizaje de los alumnos a diferencia de la percepción de las mujeres que tienen una percepción no satisfactoria.

**Tabla 18.-**

*El material docente utilizado es útil para los estudiantes.*

**Dimensión actitudes y comportamiento del profesorado**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Masculino</b>	4.60%	10.34%	28.74%	25.29%	20.69%	10.34%	100.00%
<b>Femenino</b>	0.00%	11.21%	30.17%	32.76%	20.69%	5.17%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que las mujeres tienen una percepción satisfactoria sobre el profesorado que motiva a los estudiantes por materia a diferencia de los hombres.

**Tabla 19.-**

*El profesorado fomenta la participación de los estudiantes.*

**Dimensión actitudes y comportamiento del profesorado**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Masculino</b>	2.30%	6.90%	26.44%	28.74%	20.69%	14.94%	100.00%
<b>Femenino</b>	0.00%	4.31%	21.55%	34.48%	29.31%	10.34%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que hombres y mujeres tienen una percepción satisfactoria sobre el profesorado que fomenta la participación en clase.



**Tabla 20.-**

*El profesorado está disponible para orientar al alumno cuando es necesario.*

**Dimensión actitudes y comportamiento del profesorado**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Masculino</b>	4.60%	9.20%	28.74%	34.48%	13.79%	9.20%	100.00%
<b>Femenino</b>	1.72%	7.76%	27.59%	35.34%	18.10%	9.48%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que hombres y mujeres tienen una percepción satisfactoria sobre el profesorado que está disponible para orientar al alumno cuando este lo requiera.

**Tabla 21.-**

*Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes.*

**Dimensión actitudes y comportamiento del profesorado**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Masculino</b>	3.45%	10.34%	27.59%	36.78%	13.79%	8.05%	100.00%
<b>Femenino</b>	5.17%	12.07%	25.86%	38.79%	12.93%	5.17%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que hombres y mujeres tienen una percepción satisfactoria sobre el profesorado que tiene una comunicación fluida con los estudiantes.

**Tabla 22.-**

*Los sistemas de evaluación son adecuados para conocer lo que han aprendido los estudiantes.*

**Dimensión actitudes y comportamiento del profesorado**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Masculino</b>	5.75%	20.69%	29.89%	20.69%	21.84%	1.15%	100.00%
<b>Femenino</b>	5.17%	17.24%	29.31%	28.45%	17.24%	2.59%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que hombres y mujeres tienen una percepción no satisfactoria sobre los sistemas de evaluación para conocer lo aprendido.

#### 4.1.3. Competencia del profesorado

**Tabla 23.-**

*Datos descriptivos de los ítems por dimensión Competencia del profesorado.*

		Media	Mediana	Moda	Desviación Estándar	Curtosis	Coefficiente Asimetría	Zona de criterio	Percepción
7	El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos teóricos	4.28	4	5	1.14	-0.17	-0.49	Aceptación buena percepción	Regular
8	El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos prácticos	3.98	4	4	1.26	-0.42	-0.28	Aceptación buena percepción	Regular
9	El profesorado está al día en sus conocimientos	4	4	4	1.24	-0.50	-0.23	Aceptación buena percepción	Regular
10	El profesorado es capaz de transmitir adecuadamente sus conocimientos	3.84	4	4	1.02	-0.38	0.05	Aceptación buena percepción	Regular
11	El profesorado explica los conceptos con claridad suficiente	3.86	4	3	1.06	-0.56	0.26	Aceptación buena percepción	Regular
D2	COMPETENCIA DEL PROFESORADO	3.99	4	4	0.94	-0.59	0.02	Aceptación buena percepción	Regular

Fuente: Elaboración propia

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la UNPRG tienen una Aceptación de buena percepción sobre las competencias del profesorado con un nivel de Regular.

**Tabla 24.-**

*El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos teóricos.*

**Dimensión competencia del profesorado**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Ciclo 1</b>	0.00%	0.00%	5.88%	52.94%	17.65%	23.53%	100.00%
<b>Ciclo 2</b>	0.00%	5.56%	16.67%	44.44%	22.22%	11.11%	100.00%
<b>Ciclo 3</b>	10.00%	20.00%	10.00%	0.00%	50.00%	10.00%	100.00%
<b>Ciclo 4</b>	0.00%	18.18%	9.09%	18.18%	54.55%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 5</b>	0.00%	0.00%	0.00%	20.00%	30.00%	50.00%	100.00%
<b>Ciclo 6</b>	0.00%	19.05%	23.81%	33.33%	14.29%	9.52%	100.00%
<b>Ciclo 7</b>	0.00%	4.55%	18.18%	40.91%	27.27%	9.09%	100.00%
<b>Ciclo 8</b>	0.00%	5.26%	10.53%	47.37%	26.32%	10.53%	100.00%
<b>Ciclo 9</b>	0.00%	0.00%	20.00%	30.00%	45.00%	5.00%	100.00%
<b>Ciclo 10</b>	0.00%	0.00%	20.83%	29.17%	41.67%	8.33%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

La percepción sobre el nivel suficiente de conocimiento teóricos supera el promedio y aunque se encuentra concentrado en el nivel 4, en el quinto ciclo la mayor concentración llega al nivel 6.

**Tabla 25.-**

*El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos prácticos.*

**Dimensión competencia del profesorado**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Ciclo 1</b>	0.00%	11.76%	17.65%	29.41%	29.41%	11.76%	100.00%
<b>Ciclo 2</b>	0.00%	5.56%	27.78%	33.33%	16.67%	16.67%	100.00%
<b>Ciclo 3</b>	10.00%	0.00%	25.00%	20.00%	35.00%	10.00%	100.00%
<b>Ciclo 4</b>	0.00%	22.73%	4.55%	50.00%	13.64%	9.09%	100.00%
<b>Ciclo 5</b>	0.00%	0.00%	0.00%	20.00%	40.00%	40.00%	100.00%
<b>Ciclo 6</b>	19.05%	23.81%	19.05%	28.57%	9.52%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 7</b>	0.00%	22.73%	13.64%	22.73%	31.82%	9.09%	100.00%
<b>Ciclo 8</b>	0.00%	10.53%	15.79%	47.37%	21.05%	5.26%	100.00%
<b>Ciclo 9</b>	0.00%	0.00%	35.00%	35.00%	15.00%	15.00%	100.00%
<b>Ciclo 10</b>	0.00%	8.33%	20.83%	50.00%	12.50%	8.33%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

La percepción sobre el nivel suficiente de conocimiento se encuentra concentrado en el nivel 4, en el quinto ciclo la mayor concentración llega al nivel 6.

**Tabla 26.-**

*El profesorado está al día en sus conocimientos.*

**Dimensión competencia del profesorado**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Ciclo 1</b>	0.00%	5.88%	11.76%	23.53%	47.06%	11.76%	100.00%
<b>Ciclo 2</b>	0.00%	5.56%	44.44%	33.33%	16.67%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 3</b>	10.00%	10.00%	10.00%	25.00%	35.00%	10.00%	100.00%
<b>Ciclo 4</b>	0.00%	18.18%	13.64%	36.36%	18.18%	13.64%	100.00%
<b>Ciclo 5</b>	0.00%	0.00%	10.00%	20.00%	30.00%	40.00%	100.00%
<b>Ciclo 6</b>	9.52%	14.29%	33.33%	33.33%	9.52%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 7</b>	4.55%	13.64%	18.18%	31.82%	22.73%	9.09%	100.00%
<b>Ciclo 8</b>	0.00%	10.53%	26.32%	15.79%	36.84%	10.53%	100.00%
<b>Ciclo 9</b>	0.00%	10.00%	20.00%	25.00%	30.00%	15.00%	100.00%
<b>Ciclo 10</b>	0.00%	4.17%	33.33%	45.83%	8.33%	8.33%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

La percepción sobre conocimientos actualizados del profesorado está distribuido entre los niveles 3 y 6, significante los ciclos 2 y 6 que son los más bajos y el quinto ciclo que llega hasta el nivel 6.

**Tabla 27.-**

*El profesorado es capaz de transmitir adecuadamente sus conocimientos.*

**Dimensión competencia del profesorado**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Ciclo 1</b>	0.00%	0.00%	29.41%	23.53%	35.29%	11.76%	100.00%
<b>Ciclo 2</b>	5.56%	0.00%	44.44%	16.67%	27.78%	5.56%	100.00%
<b>Ciclo 3</b>	0.00%	15.00%	35.00%	30.00%	20.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 4</b>	0.00%	4.55%	45.45%	27.27%	22.73%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 5</b>	0.00%	0.00%	10.00%	50.00%	10.00%	30.00%	100.00%
<b>Ciclo 6</b>	0.00%	33.33%	0.00%	52.38%	14.29%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 7</b>	0.00%	0.00%	45.45%	22.73%	31.82%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 8</b>	0.00%	10.53%	42.11%	36.84%	5.26%	5.26%	100.00%
<b>Ciclo 9</b>	0.00%	0.00%	35.00%	30.00%	35.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 10</b>	0.00%	8.33%	20.83%	54.17%	16.67%	0.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

La percepción sobre la transmisión de conocimiento adecuadamente por parte del profesorado se encuentra en el nivel 3, contrasta con la percepción de los conocimientos teóricos y del conocimiento práctico.

**Tabla 28.-**

*El profesorado explica los conceptos con claridad suficiente.*

**Dimensión competencia del profesorado**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Ciclo 1</b>	0.00%	0.00%	41.18%	35.29%	11.76%	11.76%	100.00%
<b>Ciclo 2</b>	0.00%	5.56%	11.11%	50.00%	22.22%	11.11%	100.00%
<b>Ciclo 3</b>	0.00%	15.00%	30.00%	30.00%	15.00%	10.00%	100.00%
<b>Ciclo 4</b>	0.00%	13.64%	36.36%	36.36%	13.64%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 5</b>	0.00%	10.00%	30.00%	0.00%	30.00%	30.00%	100.00%
<b>Ciclo 6</b>	0.00%	0.00%	61.90%	19.05%	9.52%	9.52%	100.00%
<b>Ciclo 7</b>	0.00%	18.18%	27.27%	40.91%	13.64%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 8</b>	0.00%	5.26%	31.58%	52.63%	5.26%	5.26%	100.00%
<b>Ciclo 9</b>	0.00%	0.00%	25.00%	30.00%	45.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 10</b>	0.00%	8.33%	29.17%	33.33%	25.00%	4.17%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

La explicación por parte del profesorado de los conceptos, es percibida en un nivel de 3, y se concentra en los niveles 3 y 4.

**Tabla 29.-**

*El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos teóricos.*

**Dimensión actitudes y comportamiento del profesorado**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Masculino</b>	2.30%	5.75%	13.79%	36.78%	26.44%	14.94%	100.00%
<b>Femenino</b>	0.00%	8.62%	13.79%	26.72%	38.79%	12.07%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que hombres y mujeres tienen una percepción satisfactoria sobre el profesorado que tiene un nivel suficiente de conocimientos teóricos, el sector femenino tiene una muy buena percepción.

**Tabla 30.-**

*El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos prácticos.*

**Dimensión actitudes y comportamiento del profesorado**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Masculino</b>	2.30%	11.49%	20.69%	29.89%	22.99%	12.64%	100.00%
<b>Femenino</b>	3.45%	10.34%	15.52%	37.07%	21.55%	12.07%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que hombres y mujeres tienen una percepción satisfactoria sobre el profesorado que tiene nivel suficiente de conocimientos prácticos.

**Tabla 31.-**

*El profesorado está al día en sus conocimientos.*

**Dimensión actitudes y comportamiento del profesorado**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Masculino</b>	3.45%	10.34%	21.84%	34.48%	19.54%	10.34%	100.00%
<b>Femenino</b>	1.72%	8.62%	22.41%	25.86%	28.45%	12.93%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que hombres y mujeres tienen una percepción satisfactoria sobre el profesorado que se encuentra al día en sus conocimientos, la percepción es muy buena en el sector femenino.

**Tabla 32.-**

*El profesorado es capaz de transmitir adecuadamente sus conocimientos.*

**Dimensión actitudes y comportamiento del profesorado**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Masculino</b>	0.00%	4.60%	39.08%	32.18%	18.39%	5.75%	100.00%
<b>Femenino</b>	0.86%	9.48%	24.14%	37.07%	24.14%	4.31%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que las mujeres tienen una percepción satisfactoria sobre el profesorado que es capaz de transmitir sus conocimientos, el sector masculino tiene una percepción no satisfactoria.

**Tabla 33.-**

*El profesorado explica los conceptos con claridad suficiente.*

**Dimensión actitudes y comportamiento del profesorado**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Masculino</b>	0.00%	5.75%	39.08%	28.74%	14.94%	11.49%	100.00%
<b>Femenino</b>	0.00%	9.48%	27.59%	35.34%	22.41%	5.17%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que las mujeres tienen una percepción satisfactoria sobre el profesorado que explica con los conceptos con claridad, el sector masculino tiene una percepción no satisfactoria.

#### 4.1.4 Contenido del plan de estudios

**Tabla 34.-**

*Datos descriptivos de los ítems por dimensión Contenido del plan de estudio.*

		Media	Mediana	Moda	Desviación Estándar	Curtosis	Coefficiente Asimetría	Zona de criterio	Percepción
12	El material docente utilizado es útil para los estudiantes	3.66	4	4	1.21	-0.360	-0.01	Aceptación buena percepción	Regular
13	En esta titulación existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas	3.46	3	3	1.14	-0.44	-0.00	<b>Rechazo de buena percepción</b>	<b>Baja</b>
14	En esta titulación existe una oferta amplia e interesante de asignaturas optativas	3.28	3	3	1.13	-0.17	0.14	<b>Rechazo de buena percepción</b>	<b>Baja</b>
15	En esta titulación existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos	3.55	3	3	1.13	-0.37	0.12	Aceptación buena percepción	Regular
16	En esta titulación se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes	3.58	4	3	-0.23	-0.03	0.46	Aceptación buena percepción	Regular
D3	CONTENIDO DEL PLAN DE ESTUDIO	3.51	3.4	3.2	0.91	-0.59	0.13	Aceptación buena percepción	Regular

Fuente: Elaboración propia

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la UNPRG tienen una Aceptación de buena percepción sobre el Contenido del Plan de Estudio con un nivel de Regular.



**Tabla 35.-**

*El material docente utilizado es útil para los estudiantes.*

**Dimensión: contenido del plan de estudio**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Ciclo 1</b>	11.76%	11.76%	5.88%	11.76%	35.29%	23.53%	100.00%
<b>Ciclo 2</b>	0.00%	16.67%	27.78%	33.33%	16.67%	5.56%	100.00%
<b>Ciclo 3</b>	0.00%	15.00%	45.00%	15.00%	15.00%	10.00%	100.00%
<b>Ciclo 4</b>	9.09%	9.09%	40.91%	31.82%	9.09%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 5</b>	0.00%	10.00%	10.00%	30.00%	30.00%	20.00%	100.00%
<b>Ciclo 6</b>	14.29%	4.76%	28.57%	52.38%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 7</b>	4.55%	13.64%	40.91%	22.73%	18.18%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 8</b>	0.00%	15.79%	42.11%	31.58%	5.26%	5.26%	100.00%
<b>Ciclo 9</b>	0.00%	5.00%	30.00%	35.00%	15.00%	15.00%	100.00%
<b>Ciclo 10</b>	0.00%	16.67%	20.83%	37.50%	25.00%	0.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

La percepción sobre el material que usa el docente se encuentra concentrado principalmente entre los niveles 3 y 4, se observa que no perciben un material de nivel 6.

**Tabla 36.-**

*En esta titulación existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas.*

**Dimensión: contenido del plan de estudio**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Ciclo 1</b>	0.00%	11.76%	35.29%	29.41%	23.53%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 2</b>	11.11%	27.78%	11.11%	27.78%	11.11%	11.11%	100.00%
<b>Ciclo 3</b>	20.00%	15.00%	15.00%	15.00%	25.00%	10.00%	100.00%
<b>Ciclo 4</b>	0.00%	18.18%	45.45%	31.82%	4.55%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 5</b>	0.00%	10.00%	20.00%	30.00%	40.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 6</b>	0.00%	0.00%	52.38%	33.33%	4.76%	9.52%	100.00%
<b>Ciclo 7</b>	0.00%	27.27%	22.73%	27.27%	22.73%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 8</b>	0.00%	15.79%	52.63%	31.58%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 9</b>	0.00%	25.00%	35.00%	25.00%	15.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 10</b>	8.33%	8.33%	33.33%	29.17%	20.83%	0.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

La combinación entre asignaturas obligatorias y optativas son percibidas mayoritariamente en un nivel de 3.

**Tabla 37.-**

*En esta titulación existe una oferta amplia e interesante de asignaturas optativas.*

**Dimensión: contenido del plan de estudio**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Ciclo 1</b>	0.00%	11.76%	41.18%	23.53%	23.53%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 2</b>	11.11%	22.22%	22.22%	38.89%	5.56%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 3</b>	10.00%	20.00%	40.00%	15.00%	5.00%	10.00%	100.00%
<b>Ciclo 4</b>	0.00%	31.82%	18.18%	40.91%	0.00%	9.09%	100.00%
<b>Ciclo 5</b>	0.00%	0.00%	20.00%	30.00%	50.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 6</b>	0.00%	19.05%	38.10%	33.33%	0.00%	9.52%	100.00%
<b>Ciclo 7</b>	13.64%	9.09%	40.91%	31.82%	4.55%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 8</b>	5.26%	21.05%	47.37%	15.79%	10.53%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 9</b>	5.00%	30.00%	50.00%	5.00%	10.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 10</b>	8.33%	12.50%	45.83%	29.17%	4.17%	0.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

La variedad sobre asignaturas optativas es de nivel 3, por debajo del nivel de satisfacción de 3.5

**Tabla 38.-**

*En esta titulación existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos.*

**Dimensión: contenido del plan de estudio**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Ciclo 1</b>	0.00%	5.88%	35.29%	23.53%	23.53%	11.76%	100.00%
<b>Ciclo 2</b>	0.00%	27.78%	44.44%	16.67%	0.00%	11.11%	100.00%
<b>Ciclo 3</b>	10.00%	25.00%	25.00%	15.00%	25.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 4</b>	0.00%	18.18%	36.36%	18.18%	18.18%	9.09%	100.00%
<b>Ciclo 5</b>	0.00%	0.00%	10.00%	30.00%	50.00%	10.00%	100.00%
<b>Ciclo 6</b>	0.00%	0.00%	38.10%	38.10%	23.81%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 7</b>	9.09%	9.09%	40.91%	31.82%	9.09%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 8</b>	0.00%	15.79%	52.63%	26.32%	5.26%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 9</b>	5.00%	15.00%	50.00%	20.00%	10.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 10</b>	0.00%	20.83%	20.83%	50.00%	4.17%	4.17%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

La percepción sobre la cantidad de cursos teóricos y prácticos se encuentra concentrada mayoritariamente en el nivel 3, se evidencia tendencia a mejorar la percepción.

**Tabla 39.-**

*En esta titulación se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes.*

**Dimensión: contenido del plan de estudio**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Ciclo 1</b>	5.88%	5.88%	29.41%	23.53%	35.29%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 2</b>	5.56%	5.56%	61.11%	22.22%	5.56%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 3</b>	10.00%	20.00%	40.00%	15.00%	15.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 4</b>	0.00%	22.73%	13.64%	36.36%	27.27%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 5</b>	0.00%	0.00%	10.00%	30.00%	40.00%	20.00%	100.00%
<b>Ciclo 6</b>	0.00%	14.29%	38.10%	33.33%	14.29%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 7</b>	4.55%	0.00%	45.45%	40.91%	9.09%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 8</b>	0.00%	21.05%	42.11%	26.32%	5.26%	5.26%	100.00%
<b>Ciclo 9</b>	0.00%	10.00%	45.00%	30.00%	15.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 10</b>	0.00%	8.33%	33.33%	45.83%	12.50%	0.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

El desarrollo de las capacidades de los estudiantes es percibido en un nivel de 3, principalmente en los ciclos superiores del sexto al noveno.

**Tabla 40.-**

*El material docente utilizado es útil para los estudiantes.*

**Dimensión: Contenido del plan de estudio**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Masculino</b>	1.15%	13.79%	37.93%	26.44%	16.09%	4.60%	100.00%
<b>Femenino</b>	6.03%	10.34%	23.28%	33.62%	17.24%	9.48%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que las mujeres tienen una percepción satisfactoria sobre el material docente utilizado para los estudiantes, el sector masculino tiene una percepción no satisfactoria.

**Tabla 41.-**

*En esta titulación existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas.*

**Dimensión: Contenido del plan de estudio**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Masculino</b>	1.74%	11.81%	32.29%	25.00%	20.83%	8.33%	100%
<b>Femenino</b>	0.72%	7.21%	25.24%	37.50%	26.44%	2.88%	100%

Fuente: Elaboración propia

La percepción sobre si en la titulación existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativa, se encuentra concentrada mayoritariamente entre el nivel 3 y 4, se evidencia tendencia a mejorar la percepción.

**Tabla 42.-**

*En esta titulación existe una oferta amplia e interesante de asignaturas optativas.*

**Contenido del plan de estudios**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Masculino</b>	2.99%	13.43%	35.82%	25.37%	22.39%	0.00%	100.00%
<b>Femenino</b>	0.75%	9.02%	31.58%	37.09%	12.53%	9.02%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

La percepción sobre si en la existe una oferta amplia e interesante de asignaturas optativas, se encuentra concentrada mayoritariamente entre el nivel 3 y 4, se evidencia tendencia a mejorar la percepción.

**Tabla 43.-**

*En esta titulación existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos.*

**Contenido del plan de estudios**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Masculino</b>	0.66%	11.92%	30.79%	21.19%	21.52%	13.91%	100.00%
<b>Femenino</b>	0.71%	4.76%	28.57%	38.10%	25.00%	2.86%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

La percepción sobre si existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos, se encuentra concentrada mayoritariamente entre el nivel 3 y 4, se evidencia tendencia a mejorar la percepción.

**Tabla 44.-**

*En esta titulación se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes por género.*

**Dimensión actitudes y comportamiento del profesorado**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Masculino</b>	3.45%	10.34%	44.83%	24.14%	11.49%	5.75%	100.00%
<b>Femenino</b>	1.72%	11.21%	28.45%	36.21%	22.41%	0.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que las mujeres tienen una percepción satisfactoria el estímulo que reciben para el desarrollo de sus capacidades, el sector masculino tiene una percepción no satisfactoria.

#### 4.1.5. Instalaciones y competencias

**Tabla 45.-**

*Datos descriptivos de los ítems por dimensión Instalaciones y equipamientos.*

		Media	Mediana	Moda	Desviación Estándar	Curtosis	Coefficiente Asimetría	Zona de criterio	Percepción
17	Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia	2.66	3	2	1.29	-0.64	0.46	<b>Rechazo de buena percepción</b>	<b>Baja</b>
18	El equipamiento (laboratorios, salas de informática, etc.) es moderno	2.28	2	2	1.14	-0.29	0.65	<b>Rechazo de buena percepción</b>	<b>Muy Baja</b>
19	Los fondos bibliográficos disponibles son suficientes	2.41	2	2	1.260	-0.49	0.61	<b>Rechazo de buena percepción</b>	<b>Muy Baja</b>
20	Las instalaciones físicas son cómodas y acogedoras	2.39	2	2	1.19	-0.41	0.59	<b>Rechazo de buena percepción</b>	<b>Muy Baja</b>
D4	INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS	2.44	2.25	2	1.04	-0.35	0.56	<b>Rechazo de buena percepción</b>	<b>Muy Baja</b>

Fuente: Elaboración propia

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la UNPRG tienen un Rechazo de buena percepción sobre las instalaciones y equipamientos con un nivel de Muy Bajo.

**Tabla 46.-**

*Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia.*

**Dimensión: Instalaciones y equipamientos**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Ciclo 1</b>	23.53%	29.41%	11.76%	23.53%	11.76%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 2</b>	33.33%	38.89%	22.22%	5.56%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 3</b>	20.00%	30.00%	40.00%	0.00%	10.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 4</b>	22.73%	36.36%	40.91%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 5</b>	30.00%	30.00%	20.00%	0.00%	20.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 6</b>	47.62%	47.62%	4.76%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 7</b>	27.27%	22.73%	13.64%	22.73%	13.64%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 8</b>	0.00%	42.11%	36.84%	15.79%	5.26%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 9</b>	10.00%	10.00%	25.00%	30.00%	20.00%	5.00%	100.00%
<b>Ciclo 10</b>	0.00%	4.17%	37.50%	29.17%	25.00%	4.17%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Las condiciones de las aulas son percibidas en un bajo nivel de 2. Llegando inclusive al nivel de 1.

**Tabla 47.-**

*El equipamiento (laboratorios, salas de informática, etc.) es moderno.*

**Dimensión: Instalaciones y equipamientos**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Ciclo 1</b>	17.65%	29.41%	11.76%	41.18%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 2</b>	38.89%	55.56%	0.00%	0.00%	5.56%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 3</b>	30.00%	35.00%	15.00%	20.00%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 4</b>	45.45%	36.36%	18.18%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 5</b>	10.00%	60.00%	10.00%	20.00%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 6</b>	71.43%	28.57%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 7</b>	45.45%	27.27%	18.18%	4.55%	4.55%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 8</b>	15.79%	42.11%	31.58%	10.53%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 9</b>	15.00%	25.00%	35.00%	10.00%	10.00%	5.00%	100.00%
<b>Ciclo 10</b>	4.17%	4.17%	50.00%	33.33%	8.33%	0.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

El equipamiento es considerado en un nivel de 2, se evidencia que en los ciclos sexto y séptimo llega a nivel de 1.

**Tabla 48.-**

*Los fondos bibliográficos disponibles son suficientes.*

**Dimensión: Instalaciones y equipamientos**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Ciclo 1</b>	17.65%	23.53%	0.00%	35.29%	23.53%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 2</b>	38.89%	50.00%	11.11%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 3</b>	20.00%	25.00%	25.00%	20.00%	0.00%	10.00%	100.00%
<b>Ciclo 4</b>	50.00%	31.82%	4.55%	13.64%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 5</b>	30.00%	0.00%	30.00%	20.00%	20.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 6</b>	85.71%	14.29%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 7</b>	18.18%	45.45%	27.27%	9.09%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 8</b>	5.26%	52.63%	21.05%	15.79%	5.26%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 9</b>	10.00%	30.00%	30.00%	25.00%	5.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 10</b>	8.33%	37.50%	25.00%	25.00%	4.17%	0.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Los fondos bibliográficos disponibles también son percibidos con un nivel bajo entre 1 y 2.

**Tabla 49.-**

*Las instalaciones físicas son cómodas y acogedoras.*

**Dimensión: Instalaciones y equipamientos**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Ciclo 1</b>	11.76%	47.06%	0.00%	29.41%	11.76%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 2</b>	38.89%	38.89%	11.11%	11.11%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 3</b>	20.00%	40.00%	30.00%	10.00%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 4</b>	59.09%	18.18%	18.18%	0.00%	4.55%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 5</b>	20.00%	30.00%	20.00%	20.00%	10.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 6</b>	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 7</b>	40.91%	31.82%	22.73%	4.55%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 8</b>	5.26%	42.11%	36.84%	10.53%	5.26%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 9</b>	5.00%	30.00%	35.00%	20.00%	5.00%	5.00%	100.00%
<b>Ciclo 10</b>	0.00%	12.50%	41.67%	29.17%	16.67%	0.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

La percepción de las condiciones de las instalaciones es percibida del primero al octavo ciclo con un nivel entre 1 y 2, exceptuando a los ciclos noveno y décimo que perciben con nivel de 3.



**Tabla 50.-**

*Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia.*

**Dimensión: Instalaciones y equipamientos**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Masculino</b>	18.39%	33.33%	20.69%	14.94%	11.49%	1.15%	100.00%
<b>Femenino</b>	23.28%	25.00%	29.31%	11.21%	10.34%	0.86%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia hombres y mujeres tienen una percepción no satisfactoria sobre las condiciones de las aulas para la docencia. En mayor grado de no satisfacción se aprecia al sector masculino.

**Tabla 51.-**

*El equipamiento (laboratorios, salas de informática, etc.) es moderno.*

**Dimensión: Instalaciones y equipamientos**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Masculino</b>	21.84%	34.48%	18.39%	20.69%	4.60%	0.00%	100.00%
<b>Femenino</b>	35.34%	32.76%	20.69%	8.62%	1.72%	0.86%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia hombres y mujeres tienen una percepción no satisfactoria sobre el equipamiento.

**Tabla 52.-**

*Los fondos bibliográficos disponibles son suficientes.*

**Dimensión: Instalaciones y equipamientos**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Masculino</b>	22.99%	35.63%	18.39%	17.24%	3.45%	2.30%	100.00%
<b>Femenino</b>	32.76%	27.59%	17.24%	15.52%	6.90%	0.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia hombres y mujeres tienen una percepción no satisfactoria sobre los fondos bibliográficos disponibles.

**Tabla 53.-**

*Las instalaciones físicas son cómodas y acogedoras.*

**Dimensión: Instalaciones y equipamientos**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Masculino</b>	24.14%	29.89%	22.99%	14.94%	8.05%	0.00%	100.00%
<b>Femenino</b>	29.31%	32.76%	21.55%	12.07%	3.45%	0.86%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia hombres y mujeres tienen una percepción no satisfactoria sobre los fondos bibliográficos disponibles.

#### 4.1.6. Organización y enseñanza

**Tabla 54.-**

*Datos descriptivos de los ítems por dimensión Organización de la enseñanza.*

		Media	Mediana	Moda	Desviación Estándar	Curtosis	Coefficiente Asimetría	Zona de criterio	Percepción
21	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes	3.58	3	3	1.48	-0.91	-0.10	Aceptación buena percepción	Satisfactorio Regular
22	El número de estudiantes por clase es adecuado para la docencia	2.90	3	3	1.41	-0.86	0.23	<b>Rechazo de buena percepción</b>	<b>No satisfactorio Baja</b>
D5	ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA	3.24	3	3	1.25	-0.76	0.11	<b>Rechazo de buena percepción</b>	<b>No satisfactorio Baja</b>

Fuente: Elaboración propia

Los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la UNPRG tienen un Rechazo de buena percepción sobre la organización de la enseñanza con un nivel de Bajo.

**Tabla 55.-**

*Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.*

**Dimensión: Organización de la enseñanza**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Ciclo 1</b>	5.88%	0.00%	29.41%	17.65%	35.29%	11.76%	100.00%
<b>Ciclo 2</b>	11.11%	16.67%	33.33%	16.67%	16.67%	5.56%	100.00%
<b>Ciclo 3</b>	20.00%	10.00%	25.00%	35.00%	10.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 4</b>	18.18%	27.27%	27.27%	9.09%	9.09%	9.09%	100.00%
<b>Ciclo 5</b>	0.00%	0.00%	10.00%	10.00%	60.00%	20.00%	100.00%
<b>Ciclo 6</b>	9.52%	0.00%	47.62%	14.29%	19.05%	9.52%	100.00%
<b>Ciclo 7</b>	4.55%	31.82%	31.82%	18.18%	9.09%	4.55%	100.00%
<b>Ciclo 8</b>	0.00%	0.00%	31.58%	21.05%	26.32%	21.05%	100.00%
<b>Ciclo 9</b>	20.00%	10.00%	15.00%	20.00%	25.00%	10.00%	100.00%
<b>Ciclo 10</b>	16.67%	20.83%	20.83%	12.50%	20.83%	8.33%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

La percepción sobre los horarios de clase, se concentran principalmente en el nivel de 3, llegando incluso hasta el nivel 2.

**Tabla 56.-**

*El número de estudiantes por clase es adecuado para la docencia.*

**Dimensión: Organización de la enseñanza**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Ciclo 1</b>	5.88%	11.76%	23.53%	29.41%	23.53%	5.88%	100.00%
<b>Ciclo 2</b>	16.67%	27.78%	22.22%	27.78%	5.56%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 3</b>	35.00%	15.00%	25.00%	15.00%	10.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 4</b>	22.73%	36.36%	9.09%	22.73%	9.09%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 5</b>	0.00%	0.00%	10.00%	60.00%	10.00%	20.00%	100.00%
<b>Ciclo 6</b>	47.62%	38.10%	14.29%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 7</b>	50.00%	18.18%	9.09%	22.73%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Ciclo 8</b>	0.00%	5.26%	52.63%	10.53%	26.32%	5.26%	100.00%
<b>Ciclo 9</b>	10.00%	20.00%	30.00%	20.00%	15.00%	5.00%	100.00%
<b>Ciclo 10</b>	16.67%	25.00%	33.33%	16.67%	8.33%	0.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Sobre la percepción del número de estudiantes por clase, es percibida hasta el nivel 1 para los ciclos 3, 6 y 7, y hasta el nivel 4 para los ciclos 1 y 2.

**Tabla 57.-**

***Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.***

**Dimensión actitudes y comportamiento del profesorado**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Masculino</b>	12.64%	10.34%	27.59%	9.20%	25.29%	14.94%	100.00%
<b>Femenino</b>	9.48%	13.79%	26.72%	23.28%	20.69%	6.03%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia hombres y mujeres tienen una percepción satisfactoria sobre los horarios de clase.

**Tabla 58.-**

***El número de estudiantes por clase es adecuado para la docencia.***

**Dimensión actitudes y comportamiento del profesorado**

	Percepción						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
<b>Masculino</b>	22.99%	26.44%	20.69%	12.64%	10.34%	6.90%	100.00%
<b>Femenino</b>	19.83%	15.52%	24.14%	29.31%	10.34%	0.86%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que las mujeres tienen una percepción tiende a ser no satisfactoria sobre el número de estudiantes por clase.

## **4.2. Discusión de los resultados**

### **4.2.1. Hipótesis general**

Se determinó el contraste de la hipótesis considerando el alcance descriptivo, por lo que se diseñó la escala de la percepción de la calidad de servicio en la enseñanza universitaria tiene media superior a 3.5, considerándose satisfactorio la percepción a una media mayor a 3.5 y no satisfactorio la percepción a una media menor a 3.5

Por no seguir una distribución normal se consideró como un estudio no paramétrico.

HG: La percepción de la calidad del servicio en la enseñanza profesional está relacionada con la importancia atribuida a las dimensiones latentes que integran la calidad del mismo, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo durante el periodo 2018-1.

**Tabla 59.-**

***Contrastación de Hipótesis General.***

<b>VARIABLE</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>Media</b>	<b>Percepción</b>	<b>Dimensiones</b>
<b>CALIDAD DE SERVICIO EN LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA</b>	La percepción de la calidad de servicio en la enseñanza universitaria en la escuela profesional de Administración por parte de los estudiantes es superior a 3.5 (Buena)	3.39	No satisfactorio Baja percepción	Todas las dimensiones que se correlacionan

Fuente. Elaboración propia

Por lo tanto, la hipótesis que la percepción de los estudiantes de la calidad de servicio en la enseñanza universitaria en la escuela profesional de Administración es buena es rechazada.

Con los datos descriptivos se procedió a contrastar la hipótesis descriptiva de cada dimensión.

Hipótesis por dimensiones: las percepciones de las dimensiones de la calidad de servicio en la enseñanza profesional son satisfactorias.

**Tabla 60.-**

***Contrastación de Hipótesis H1 por dimensiones.***

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>Media</b>	<b>Percepción</b>
<i>Actitudes y comportamientos del profesorado</i>	La percepción por parte de los estudiantes es Satisfactoria. Media > 3.5	3.76	Satisfactorio
<i>Competencia del profesorado</i>	La percepción por parte de los estudiantes es Satisfactoria. Media > 3.5	3.99	Satisfactorio
<i>Contenido del plan de estudios</i>	La percepción por parte de los estudiantes es Satisfactoria. Media > 3.5	3.51	Satisfactorio
<i>Instalaciones y equipamientos</i>	La percepción por parte de los estudiantes es Satisfactoria. Media > 3.5	2.44	No satisfactorio
<i>Organización de la enseñanza</i>	La percepción por parte de los estudiantes es Satisfactoria. Media > 3.5	3.24	No satisfactorio

Fuente: Elaboración propia

#### **4.2.2. Sub hipótesis 1**

H1: Los elementos de las dimensiones de la calidad de servicio en la enseñanza profesional son significativamente importantes para integrar la calidad del servicio en la enseñanza en la Escuela Profesional de Administración.

Para la contrastación estadísticas se formularon las siguientes hipótesis para validar la correlación entre las unidades de las dimensiones:

H<sub>0</sub>: Las unidades de las dimensiones no se correlacionan con las unidades la percepción de calidad en la enseñanza universitaria.

H<sub>1</sub>: Las unidades de las dimensiones se correlacionan con las unidades la percepción de calidad en la enseñanza universitaria.

Con el criterio de rechazo para H<sub>0</sub> de valor-p menor a 0.05 para aceptar H<sub>1</sub>.

**Tabla 61.-**

*Matriz de correlación (Pearson) de las dimensiones la percepción de calidad en la enseñanza universitaria.*

<b>Dimensiones</b>	<i>Actitudes y comportamientos del profesorado</i>	<i>Competencia del profesorado</i>	<i>Contenido del plan de estudios</i>	<i>Instalaciones y equipamientos</i>	<i>Organización de la enseñanza</i>
<b>Calidad de servicio en la enseñanza universitaria</b>	0.79 valor-p: 0.003 Rechazo H <sub>0</sub>	0.916 valor-p: 0.000 Rechazo H <sub>0</sub>	0.805 valor-p: 0.000 Rechazo H <sub>0</sub>	0.553 valor-p: 0.000 Rechazo H <sub>0</sub>	0.595 valor-p: 0.000 Rechazo H <sub>0</sub>
<b>Condición</b>	<b>Influye</b>	<b>Influye</b>	<b>Influye</b>	<b>Influye</b>	<b>Influye</b>

Fuente: Elaboración propia



Considerando la interpretación del coeficiente de correlación de Pearson que indica si se encuentra en el rango de  $0 < r < 1$  existe una correlación positiva, para los resultados se puede apreciar que los coeficientes para las dimensiones actitudes y comportamiento del profesorado 79%, competencia del profesorado es 91.6%, contenido del plan de estudio 80,5%, las instalaciones y equipos 55.3% y organización de la enseñanza 59,5%, tienen una correlación positiva. Para aceptar si existe una influencia de las dimensiones sobre la percepción de la calidad del servicio universitario, se analiza el valor-p considerando si  $p < 0.05$  rechazar la hipótesis  $H_0$ : Las unidades de las dimensiones no se correlacionan con las unidades la percepción de calidad en la enseñanza universitaria y aceptar  $H_1$ : Las unidades de las dimensiones se correlacionan con las unidades la percepción de calidad en la enseñanza universitaria, por lo que se acepta que las cinco dimensiones tienen influencia en la percepción de la calidad del servicio universitario.

Por lo tanto, para la percepción de los estudiantes de la escuela profesional de Administración sobre la calidad de enseñanza universitaria las dimensiones propuestas por Capelleras & M<sup>a</sup> Veciana, 200, se determinó que las dimensiones que influyen principalmente son la competencia del profesorado, contenido del plan de estudio y actitudes y comportamiento del profesorado y en forma secundaria la orientación de la enseñanza y las instalaciones y equipos

#### **4.2.3. Sub hipótesis 2**

##### **4.2.3.1 Contraste por género**

Se aplicó la prueba de U de Mann-Whitney por que las dimensiones están definidas en una escala de intervalo siendo el requisito mínimo una escala ordinal, la variable género es de tipo categórica y tiene solamente dos categorías, las observaciones de ambas categorías es independiente, es un estudio transversal, de alcance correlacional o estudio relacional. Por lo tanto, se plantea que las observaciones tienen las mismas características de la población.

Para la contrastación se formularon las siguientes hipótesis para cada pregunta y dimensión:

$H_0$ : La distribución es la misma entre las categorías de género.

$H_1$ : La distribución es diferente entre las categorías de género.

Criterio de aceptación:

Para aceptar que la distribución es la misma entre las categorías de género se considera la interpretación de la significancia, aceptar  $H_0$  si es mayor a 0.05, y rechazar  $H_0$  si es menor a 0.05.

Interpretación:

En la dimensión contenido de plan de estudio, en el indicador: en esta titulación existe una oferta amplia e interesante de asignaturas optativas, el nivel de significancia es 0.036, rechazando  $H_0$  por lo tanto si existe diferencia de la percepción entre hombres y mujeres respecto a este indicador.

**Tabla 62.-**

***Resultado de la prueba de U de Mann-Whitney aplicada a las preguntas por género.***

DIMENSIÓN	PREGUNTA	HIPOTESIS NULA	U de Mann-Whitney	Significancia asintótica (bilateral)	Decisión
<i>Actitudes y comportamientos del profesorado</i>	El profesorado se preocupa por el aprendizaje de los alumnos	La distribución es la misma entre las categorías de género.	4544	0.244	Aceptar $H_0$
	El profesorado motiva a los estudiantes por la materia	La distribución es la misma entre las categorías de género.	4967	0.929	Aceptar $H_0$
	El profesorado fomenta la participación de los estudiantes	La distribución es la misma entre las categorías de género.	4641	0.364	Aceptar $H_0$
	El profesorado está disponible para	La distribución es la misma entre las	4650	0.374	Aceptar $H_0$

	orientar al alumno cuando es necesario	categorías de género.			
	Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes	La distribución es la misma entre las categorías de género.	4733	0.495	Aceptar $H_0$
	Los sistemas de evaluación son adecuados para conocer lo que han aprendido los estudiantes	La distribución es la misma entre las categorías de género.	4840	0.685	Aceptar $H_0$
<i>Competencia del profesorado</i>	El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos teóricos	La distribución es la misma entre las categorías de género.	4790	0.592	Aceptar $H_0$
	El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos prácticos	La distribución es la misma entre las categorías de género.	4965	0.925	Aceptar $H_0$
	El profesorado está al día en sus conocimientos	La distribución es la misma entre las categorías de género.	4526	0.234	Aceptar $H_0$
	El profesorado es capaz de transmitir adecuadamente sus conocimientos	La distribución es la misma entre las categorías de género.	4716	0.468	Aceptar $H_0$
	El profesorado explica los conceptos con claridad suficiente	La distribución es la misma entre las categorías de género.	4907	0.810	Aceptar $H_0$
<i>Contenido del plan de estudios</i>	El material docente utilizado es útil para los estudiantes	La distribución es la misma entre las categorías de género.	4499	0.207	Aceptar $H_0$
	En esta titulación existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas	La distribución es la misma entre las categorías de género.	4262	0.063	Aceptar $H_0$
	En esta titulación existe una oferta amplia e interesante de asignaturas optativas	La distribución es la misma entre las categorías de género.	4172	<b>0.036</b>	<b>Rechazar <math>H_0</math></b>
	En esta titulación existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos	La distribución es la misma entre las categorías de género.	4460	0.172	Aceptar $H_0$
	En esta titulación se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes	La distribución es la misma entre las categorías de género.	4341	0.094	Aceptar $H_0$

<i>Instalaciones y equipamientos</i>	Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia	La distribución es la misma entre las categorías de género.	4812	0.634	Aceptar $H_0$
	El equipamiento (laboratorios, salas de informática, etc.) es moderno	La distribución es la misma entre las categorías de género.	3959	<b>0.008</b>	<b>Aceptar <math>H_0</math></b>
	Los fondos bibliográficos disponibles son suficientes	La distribución es la misma entre las categorías de género.	4621	0.338	Aceptar $H_0$
	Las instalaciones físicas son cómodas y acogedoras	La distribución es la misma entre las categorías de género.	4437	0.155	Aceptar $H_0$
<i>Organización de la enseñanza</i>	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes	La distribución es la misma entre las categorías de género.	4591	0.308	Aceptar $H_0$
	El número de estudiantes por clase es adecuado para la docencia	La distribución es la misma entre las categorías de género.	45555	0.267	Aceptar $H_0$

Fuente: Elaboración propia

A excepción de dos ítems “En esta titulación existe una oferta amplia e interesante de asignaturas optativas” de la dimensión Contenido del plan de estudio, y “el equipamiento es moderno” de la dimensión Instalaciones y equipamientos se evidencia que existe diferencia en la percepción de la calidad de servicio entre hombre y mujeres. Para las restantes preguntas se determinó que no existe diferencia significativa entre los géneros por preguntas por lo que no tiene influencia sobre la percepción de la calidad de servicio de los estudiantes de Administración de la UNPRG.

**Tabla 63.-**

***Resultado de la prueba de U de Mann-Whitney aplicada a las dimensiones por género.***

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>HIPOTESIS NULA</b>	<b>U de Mann-Whitney</b>	<b>Significancia asintótica (bilateral)</b>	<b>Decisión</b>
<i>Actitudes y comportamientos del profesorado</i>	La distribución es la misma entre las categorías de género	4908	0.818	Aceptar H <sub>0</sub>
<i>Competencia del profesorado</i>	La distribución es la misma entre las categorías de género.	4676	0.427	Aceptar H <sub>0</sub>
<i>Contenido del plan de estudios</i>	La distribución es la misma entre las categorías de género.	4218	0.056	Aceptar H <sub>0</sub>
<i>Instalaciones y equipamientos</i>	La distribución es la misma entre las categorías de género.	4288	0.082	Aceptar H <sub>0</sub>
<i>Organización de la enseñanza</i>	La distribución es la misma entre las categorías de género.	4880	0.765	Aceptar H <sub>0</sub>

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que no existe diferencia significativa entre hombre y mujeres por dimensiones sobre la percepción de calidad de servicio en la enseñanza universitaria por parte de los estudiantes de la escuela profesional de Administración.

#### **4.2.3.2. Contraste por ciclo**

Se aplicó la prueba de H Kruskal-Wallis por que las dimensiones están definidas en una escala de intervalo, el requisito mínimo una escala ordinal, la variable ciclo es de tipo categórica y tiene más de dos categorías, las observaciones de las categorías son independientes, es un estudio transversal, de alcance correlacional o estudio relacional. Por lo tanto, se plantea que las observaciones tienen las mismas características de la población.

**Tabla 64.-**

***Resultado de la prueba de Kruskal – Wallis aplicada por ciclos por pregunta.***

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>HIPOTESIS NULA</b>	<b>Kruskall-Wallis</b>	<b>Significancia asintótica (bilateral)</b>	<b>Decisión</b>
<i>Actitudes y comportamientos del profesorado</i>	El profesorado se preocupa por el aprendizaje de los alumnos	La distribución es la misma entre los ciclos.	37172	0.00	Rechazar $H_0$
	El profesorado motiva a los estudiantes por la materia	La distribución es la misma entre los ciclos.	42681	0.00	Rechazar $H_0$
	El profesorado fomenta la participación de los estudiantes	La distribución es la misma entre los ciclos.	33237	0.00	Rechazar $H_0$
	El profesorado está disponible para orientar al alumno cuando es necesario	La distribución es la misma entre los ciclos.	23777	0.00	Rechazar $H_0$
	Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes	La distribución es la misma entre los ciclos.	35062	0.00	Rechazar $H_0$
	Los sistemas de evaluación son adecuados para conocer lo que han aprendido los estudiantes	La distribución es la misma entre los ciclos.	17081	0.047	Rechazar $H_0$
<i>Competencia del profesorado</i>	El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos teóricos	La distribución es la misma entre los ciclos.	23817	0.00	Rechazar $H_0$
	El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos prácticos	La distribución es la misma entre los ciclos.	33967	0.00	Rechazar $H_0$
	El profesorado está al día en sus conocimientos	La distribución es la misma entre los ciclos.	28312	0.00	Rechazar $H_0$
	El profesorado es capaz de transmitir	La distribución es la misma entre los ciclos.	17660	0.039	Rechazar $H_0$

	adecuadamente sus conocimientos				
	El profesorado explica los conceptos con claridad suficiente	La distribución es la misma entre los ciclos.	14480	0.106	<b>Aceptar <math>H_0</math></b>
<i>Contenido del plan de estudios</i>	El material docente utilizado es útil para los estudiantes	La distribución es la misma entre los ciclos.	19744	0.02	Rechazar $H_0$
	En esta titulación existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas	La distribución es la misma entre los ciclos.	9425	0.399	<b>Aceptar <math>H_0</math></b>
	En esta titulación existe una oferta amplia e interesante de asignaturas optativas	La distribución es la misma entre los ciclos.	25349	0.00	Rechazar $H_0$
	En esta titulación existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos	La distribución es la misma entre los ciclos.	31642	0.00	Rechazar $H_0$
	En esta titulación se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes	La distribución es la misma entre los ciclos.	30697	0.00	Rechazar $H_0$
<i>Instalaciones y equipamientos</i>	Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia	La distribución es la misma entre los ciclos.	54914	0.00	Rechazar $H_0$
	El equipamiento (laboratorios,	La distribución	60766	0.00	Rechazar $H_0$

	salas de informática, etc.) es moderno	es la misma entre los ciclos.			
	Los fondos bibliográficos disponibles son suficientes	La distribución es la misma entre los ciclos.	60766	0.00	Rechazar H <sub>0</sub>
	Las instalaciones físicas son cómodas y acogedoras	La distribución es la misma entre los ciclos.	54932	0.00	Rechazar H <sub>0</sub>
<i>Organización de la enseñanza</i>	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes	La distribución es la misma entre los ciclos.	64720	0.00	Rechazar H <sub>0</sub>
	El número de estudiantes por clase es adecuado para la docencia	La distribución es la misma entre los ciclos.	36191	0.00	Rechazar H <sub>0</sub>

Fuente: Elaboración propia

Se determinó que existe diferencia significativa entre los estudiantes de diferentes ciclos por pregunta, por lo que, la característica ciclo sí tiene influencia sobre la percepción de la calidad de servicio en enseñanza universitaria en la escuela profesional de Administración.



**Tabla 65.-**

***Resultado de la prueba de Kruskal – Wallis aplicada a las dimensiones por ciclos.***

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>HIPOTESIS NULA</b>	<b>Kruskal – Wallis</b>	<b>Significancia asintótica (bilateral)</b>	<b>Decisión</b>
<i>Actitudes y comportamientos del profesorado</i>	La distribución es la misma entre los ciclos.	36336	0.00	Rechazar $H_0$
<i>Competencia del profesorado</i>	La distribución es la misma entre los ciclos.	28651	0.00	Rechazar $H_0$
<i>Contenido del plan de estudios</i>	La distribución es la misma entre los ciclos.	24915	0.00	Rechazar $H_0$
<i>Instalaciones y equipamientos</i>	La distribución es la misma entre los ciclos.	76165	0.00	Rechazar $H_0$
<i>Organización de la enseñanza</i>	La distribución es la misma entre los ciclos.	57345	0.00	Rechazar $H_0$

Fuente: Elaboración propia

Se determinó que existe diferencia significativa entre los estudiantes de diferentes ciclos por dimensión, por lo que, la característica ciclo si tiene influencia sobre la precepción de la calidad de servicio en enseñanza universitaria en la escuela profesional de Administración.

## CONCLUSIONES

La presente investigación permitió concluir que:

- A. Se logró diagnosticar la percepción de la calidad de servicio en la enseñanza profesional de los estudiantes de la Escuela de Administración de la Universidad Nacional Pero Ruiz Gallo, con el calificativo de 3.39 que determina una percepción no satisfactoria; baja percepción.
- B. Se determinó la percepción de calidad en el servicio educativo para cada dimensión: una percepción satisfactoria regular para la dimensión Actitudes y comportamientos del profesorado; media 3.76, percepción satisfactoria regular para la dimensión Competencia del profesorado; media 3.99, percepción satisfactoria regular para la dimensión Contenido del plan de estudios; media 3.51, percepción no satisfactoria baja para la dimensión Instalaciones y equipamientos; media 2.44, percepción no satisfactoria baja para la dimensión Organización de la enseñanza; media 3.24.
- C. El estudio permitió concluir que las dimensiones con mayor influencia las dimensiones actitudes y comportamiento del profesorado con 79%, competencia del profesorado con 91.6%, contenido del plan de estudio con 80.5% y con menor influencia en las dimensiones instalaciones y equipamientos con 55.3% y organización de la enseñanza con 59.5%. Se identificó que las dimensiones que tienen menor incidencia instalaciones y equipamientos, y organización de la enseñanza no alcanzaron un nivel satisfactorio con niveles bajo y muy bajo respectivamente, estas percepción son las que tienden a disminuir el nivel de percepción, en detrimento de las dimensiones que tienen mayor incidencia actitudes y comportamiento del profesorado, competencia del profesorado y contenido del plan de estudios que alcanzaron un nivel de percepción satisfactorio.
- D. Se determinó que no existe diferencia significativa en la característica sexo como para alterar la percepción de la calidad de servicio de enseñanza, sin embargo, se determinó que si existe diferencia significativa en la característica ciclo de estudio como para alterar la percepción.
- E. No se identificaron puntuaciones extremas en la percepción de la calidad en la enseñanza universitaria, no se excluyeron puntos de datos que pudieron alterar los

resultados de la investigación, no es concluyente que la utilización de la escala de Likert de seis niveles, propuesta para cada pregunta del instrumento permita determinar puntuaciones extremas.

## RECOMENDACIONES

Con los resultados de la investigación se recomienda:

- A. Extender las investigaciones sobre las demás escuelas profesionales por la importancia de diagnosticar la percepción de la enseñanza universitaria logrando diagnosticar la percepción de la calidad a nivel de la Universidad y validar el modelo propuesto por Capelleras & Veciana, la contextualización del modelo propone una alternativa para nuevas investigaciones.
- B. A la directiva de la escuela profesional de Administración de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo con los resultados de la presente investigación diseñar e implementar estrategias pertinentes, a través de las dimensiones identificadas como satisfactorias y no satisfactorias para mejorar la percepción de la calidad de servicio en la enseñanza profesional, considerando que el resultado de satisfacción se sostiene principalmente en tres dimensiones de las cinco planteadas en el modelo conceptual. El resultado sugiere una incidencia mayor de atención a las dimensiones de pertinencia organizacional: instalaciones y equipamientos, y organización de la enseñanza, respecto a las dimensiones que sostienen el nivel satisfactorio que son de pertinencia docente: dimensiones actitudes y comportamiento del profesorado, competencia del profesorado y contenido del plan de estudio.
- C. Realizar estudios para determinar con precisión la influencia de cada dimensión sobre la calidad de servicio en educación universitaria, las explicaciones porque algunas dimensiones tienen mayor influencia y otras de menor influencia, que permita mejorar el modelo.
- D. A los investigadores considerar la diferencia significativa entre ciclos en nuevas investigaciones que permita corroborar la diferencia significativa y si los resultados son concluyentes establecer criterios de diferenciación logrando un mejor modelo de medición de la calidad de servicio en la enseñanza profesional.
- E. Realizar estudios comparativos con la escala de Likert de diferentes niveles que permita mejorar el instrumento para medir la percepción en la enseñanza profesional universitaria.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alves, H., & Raposo, M. (2005). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la Universidade da Beira Interior. Covilhã: University of Beira Interior, pp. 73-88
- Arciniegas Ortiz, J., & Mejías Acosta, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comunicación* - ISSN 2219-7168- Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo vol 8 N°1. Universidad Nacional del Altiplano de Puno, Perú, Obtenido de Scielo Perú- <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v8n1/a03v8n1.pdf>
- Capelleras, J.-L., & M<sup>a</sup> Veciana, J. (2001). Calidad de Servicio en la Enseñanza Universitaria: Desarrollo y Validación de una Escala de Medida. Document de treball. [https://ddd.uab.cat/pub/estudis/2001/hdl\\_2072\\_1032/UABDT01-4.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/estudis/2001/hdl_2072_1032/UABDT01-4.pdf)
- Congreso de la República del Perú. (2014). Ley N° 30220 - Ley universitaria. Lima: Diario Oficial el Peruano.
- Cubillos Rodríguez, M., & Rozo Rodríguez, D. (s.f.). El concepto de calidad: historia, evolución e importancia para la competitividad. UNIVERSIDAD DE LA SALLE, pp. 80-99.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación científica. México D. F., México: Mc. Graw Hill.
- Mejías, A. (2005a). Modelo para medir la Calidad del Servicio en los Estudios Universitarios de Postgrado. *Revista Universidad, Ciencia y Tecnología* Vol. 4, No. 34, 81-85.
- Mejías, A. (2005b). Validación de un instrumento para medir la calidad de servicio en estudios universitarios. *Revista Ingeniería Industrial, CUJAE, Cuba*, Vol. XXVI, No. 2, pp. 20-25.
- Mejías, A., Teixeira, J., Rodríguez, J., & Arzola, M. (2010). Evaluación de la Calidad de los Servicios Universitarios No Académicos en una Universidad Venezolana. Eighth LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and

Technology (LACCEI'2010) "Innovation and Development for the Americas", June 1-4, 2010, Arequipa, Perú.

Parasuraman, A. Z. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, pp. 12-40.

Reyes Sánchez, O., & Reyes Pazos, M. (2012). Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores. *Revista internacional Administración & finanzas Volumen 5 - Numero 5*, pp. 87 - 98.

Stanton, W., Etzel, M., & Wlaker, B. (2004). *Fundamentos de Marketing*. México: Mc Graw Hill.

Tumino, M., & Poitevin, E. (2013). 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), pp. 63-84.

Vega García, L. (2014). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación en las universidades privadas de la ciudad de Tunja: caso Fundación Universitaria Juan de castellanos. In *Vestigium Ire* ISSN: 2011-9836 Vol7, Núm 1 . Obtenido de <http://revistas.ustatunja.edu.co/index.php/ivestigium/article/view/973/943>

Zineldin, M. (2006). The quality of health care and patient satisfaction: and exploratory investigation of the 5Qs Model. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 19, No.1, pp. 60-92.

# ANEXOS

## CUESTIONARIO

Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

























**IMPORTANTE:** CONTESTAR TODAS LAS PREGUNTAS, DEJAR UNA DE ELLAS SIN CONTESTAR INVALIDA LA ENCUESTA

**GÉNERO:** a) Masculino b) Femenino

Marque con una “X” el nivel de satisfacción para cada uno de los criterios en una escala de 1 a 6, considerando que

1. Es muy bajo o muy pobre o muy malo o muy en desacuerdo
6. Es muy alto o muy bueno o muy de acuerdo

Nº	CRITERIO		1	2	3	4	5	6	
1	El profesorado se preocupa por el aprendizaje de los alumnos	☹							☺
2	El profesorado motiva a los estudiantes por la materia	☹							☺
3	El profesorado fomenta la participación de los estudiantes	☹							☺
4	El profesorado está disponible para orientar al alumno cuando es necesario	☹							☺
5	Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes	☹							☺
6	Los sistemas de evaluación son adecuados para conocer lo que han aprendido los estudiantes	☹							☺
7	El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos teóricos	☹							☺
8	El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos prácticos	☹							☺
9	El profesorado está al día en sus conocimientos	☹							☺

10	El profesorado es capaz de transmitir adecuadamente sus conocimientos								
11	El profesorado explica los conceptos con claridad suficiente								
12	El material docente utilizado es útil para los estudiantes								
13	En esta titulación existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas								
14	En esta titulación existe una oferta amplia e interesante de asignaturas optativas								
15	En esta titulación existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos								
16	En esta titulación se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes								
17	Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia								
18	El equipamiento (laboratorios, salas de informática, etc.) es moderno								
19	Los fondos bibliográficos disponibles son suficientes								
20	Las instalaciones físicas son cómodas y acogedoras								
21	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes								
22	El número de estudiantes por clase es adecuado para la docencia	