



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN**

**Escuela Profesional De Administración Y Negocios Internacionales**

**TESIS**

**"PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE  
ATENCIÓN AL ESTUDIANTE EN LA UNIVERSIDAD ALAS  
PERUANAS - FILIAL ABANCAY - 2017"**

**PRESENTADO POR:**

**AMBAR ASTRIT DURAND PEÑA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**ABANCAY, PERU**

**2017**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por haberme dado la vida y permitir el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre que ha sabido formarme con buenos sentimiento, hábitos y valores lo cual me ayudado a salir adelante en los momentos difíciles, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño, apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

## **AGRADECIMIENTOS**

Gracias a la Universidad Alas Peruanas – Filial Abancay y la Facultad de Ciencias empresariales y educación, Escuela Académica Profesional de Administración y negocios internacionales, por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional de éxito.

A mi asesor Mtro. Max Henry ESCOBEDO ENRIQUEZ por todo el apoyo brindado.

A todos mis docentes de la universidad que contribuyeron en mi formación y que de alguna manera hayan participado en la realización del presente trabajo de investigación.

A mis compañeros y amigos de la universidad, por haber compartido muchos momentos alegres y algunos tristes, que ahora pasan a ser parte de nuestras experiencias que añoramos volver a vivirlas, a todas gracias por su amistad.

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue evaluar la calidad de servicio de atención al estudiante en la Universidad Alas Peruanas – Filial Abancay – 2017, así mismo se buscó determinar la calidad de servicio de atención al estudiante respecto al desempeño laboral de la plana docente, servicio de atención al estudiante respecto a los procesos administrativos de la plana administrativa, actitudes frente al proceso académico por parte del docente, a los aspectos del programa académico, perspectivas que tienen los estudiantes sobre la malla curricular y perspectivas que tienen los estudiantes sobre las instalaciones en la Universidad Alas Peruanas.

El tipo de investigación fue aplicativo y el nivel descriptivo, la población 1782 alumnos, ajustando se obtiene el “n” muestral de 159 alumnos matriculados. Se aplicó un cuestionario con 40 preguntas sub divididas por dimensiones.

Los resultados fueron: La dimensión desempeño laboral obtuvo una media de 3.36 (bueno), la dimensión proceso administrativo 2.46 (regular), la dimensión actitudes 3.36 (bueno); aspectos del programa académico 3.20 (bueno); malla curricular 3.19 (bueno) y finalmente instalaciones con 2.30 (regular).

Llegando a las siguientes conclusiones: La calidad de servicio de atención al estudiante en la Universidad Alas Peruanas – Filial Abancay – 2017 es aceptable. La percepción de la calidad de servicio respecto al desempeño laboral de los docentes, actitudes frente al proceso académico por parte del docente, aspectos del programa académico y perspectivas que tiene el estudiante sobre la malla curricular en la Universidad Alas Peruanas es bueno. Respecto a los procesos administrativos de la plana administrativa y las perspectivas que tiene el estudiante sobre las instalaciones en la Universidad Alas Peruanas es regular.

**Palabras clave:** Percepción, calidad de servicio, SERVQUAL

## ABSTRACT

The objective was to evaluate quality service to Alas Peruanas University students in Abancay Branch – 2017. To determine the quality of student service regarding to teaching staff work performance, attention service to students, administrative processes of administrative staff, attitudes towards the academic process from teacher side , aspects of the academic program, perspectives that students have on the basic curriculum and perspectives that students have on facilities in Alas Peruanas University.

It was an applied and descriptive research type .The population was 1782 students, “n” 159 enrolled students. A questionnaire from about 40 sub questions divided by dimensions was applied.

The results were: Work performance dimension obtained an average of 3.36 (good), the administrative process dimension 2.46 (regular), the attitudes dimension 3.36 (good); Academic program aspects 3.20 (good); basic curricular 3.19 (good) and finally facilities with 2.30 (regular).

As a conclusion: The quality of student service at Alas Peruanas University - Abancay Branch - 2017 is acceptable. The perception of the quality of service with respect to the teachers' work performance, attitudes towards the academic process on teacher side, aspects of the academic program and perspectives that the student has on basic curriculum at Alas Peruanas University is good. Administrative processes from administrative staff and the perspectives that the students have on facilities at Alas Peruanas University is regular.

**Keywords:** Perception, quality of service, SERVQUA

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	i
AGRADECIMIENTOS .....	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ÍNDICE .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	ix
INTRODUCCIÓN .....	x
CAPÍTULO I.....	13
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1    Planteamiento del problema.....	13
1.2    Formulación del problema .....	15
1.2.1    Problemas específicos.....	15
1.2.2    Problemas específicos.....	15
1.3    Objetivos de la investigación.....	16
1.3.1    Objetivo general.....	16
1.3.2    Objetivos específicos .....	16
1.4    Justificación del estudio.....	17
1.5    Limitaciones de la investigación.....	18
CAPÍTULO II .....	19
MARCO TEÓRICO .....	19
2.1    Antecedentes del estudio.....	19
2.1.1    Antecedentes internacionales.....	19
2.1.2    Antecedentes nacionales .....	25
2.2    Bases teóricas.....	33
2.2.1    Percepción.....	33
2.2.2    Calidad.....	33

2.2.3	Características y requisitos de la calidad .....	35
2.2.4	Calidad objetiva y calidad subjetiva. ....	36
2.2.5	Calidad percibida .....	36
2.2.6	Servicio .....	37
2.2.7	Características del servicio. ....	37
2.2.8	La calidad de servicio .....	38
2.2.9	La ecuación de la calidad en los servicios .....	40
2.2.10	Perspectiva con base en el usuario.....	41
2.2.11	Teorías de calidad .....	42
2.2.12	Calidad según W. Edward Deming.....	42
2.2.12.1	Calidad Según Kaoru Ishikawa.....	46
2.2.12.2	Calidad Según Feigenbaum .....	47
2.2.12.3	La Calidad Según Philip Crosby.....	48
2.3	Definición de términos básicos .....	49
2.4	Hipótesis .....	51
2.4.1	Hipótesis general.....	51
2.4.2	Hipótesis específica .....	51
2.5	Variables .....	52
2.5.1	Definición conceptual de la variable.....	52
2.5.2	Definición operacional de la variable .....	52
2.5.3	Operacionalización de la variable.....	53
2.5.3.1	Para el Objetivo general.....	53
CAPÍTULO III.....		56
METODOLOGÍA .....		56
3.1	Tipo y nivel de investigación.....	56
3.1.1	Tipo de investigación.....	56
3.1.2	Nivel de la investigación.....	56
3.2	Descripción del ámbito de la investigación .....	56
3.3	Población y muestra .....	57
3.3.1	Población.....	57
3.3.2	Muestra .....	57

3.4	Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.....	58
3.4.1	Técnicas .....	58
3.4.2	Instrumentos.....	58
3.5	Validez y confiabilidad del instrumento .....	58
3.6	Plan de recolección y procesamiento de datos.....	60
3.6.1	Cálculo de la calidad de servicio .....	60
CAPÍTULO IV .....		61
RESULTADOS .....		61
4.1	Resultados para el objetivo específico 1 .....	61
4.2	Resultados para el objetivo específico 2.....	64
4.3	Resultados para el objetivo específico 3.....	67
4.4	Resultados para el objetivo específico 4.....	70
4.5	Resultados para el objetivo específico 5.....	74
4.6	Resultados para el objetivo específico 6.....	76
4.7	Resultados Globales.....	78
CAPÍTULO V .....		81
DISCUSIÓN .....		81
CONCLUSIONES .....		85
RECOMENDACIONES .....		86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....		87
ANEXOS.....		90



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.-Características de Calidad.....	35
Tabla 2.-Evaluación del servicio.....	41
Tabla 3.-Escala de medidas correspondientes a la escala para valores del 1 al 5. ....	60
Tabla 4.-Percepción de la calidad de servicio respecto al desempeño laboral de los docentes en la Universidad Alas Peruanas.....	61
Tabla 5.-Calidadde servicio respecto al desempeño laboral de los docentes en la Universidad Alas Peruanas. ....	63
Tabla 6.-Percepción de la calidad de servicio respecto a los procesos administrativos de la plana administrativa en la Universidad Alas Peruanas. ....	64
Tabla 7.-Calidad de servicio respecto a los procesos administrativos de la plana administrativa en la Universidad Alas Peruanas.....	66
Tabla 8.-Percepción de la calidad de servicio respecto a las actitudes frente al proceso académico por parte del docente en la Universidad Alas Peruanas. ....	67
Tabla 9.-Calidad de servicio respecto a las actitudes frente al proceso académico por parte del docente en la Universidad Alas Peruanas.....	68
Tabla 10.-Percepción de la calidad de servicio respecto a los aspectos del programa académico en la Universidad Alas Peruanas.....	70
Tabla 11.-Calidad de servicio respecto a los aspectos del programa académico en la Universidad Alas Peruanas. ....	72
Tabla 12.-Percepción de la calidad de servicio respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre la malla curricular en la Universidad Alas Peruanas.....	74
Tabla 13.-Calidad de servicio respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre la malla curricular en la Universidad Alas Peruanas. ....	75
Tabla 14.-Percepción de la calidad de servicio respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre las instalaciones en la Universidad Alas Peruanas.....	76
Tabla 15.-Calidad de servicio respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre las instalaciones en la Universidad Alas Peruanas. ....	77
Tabla 16.-Calidad de servicio global de la Universidad Alas Peruanas.....	78

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.-Percepción de la calidad de servicio respecto al desempeño laboral de los docentes en la Universidad Alas Peruanas. ....	62
Gráfico 2.-Calidad de servicio respecto al desempeño laboral de los docentes en la Universidad Alas Peruanas. ....	63
Gráfico 3.-Percepción de la calidad de servicio respecto a los procesos administrativos de la plana administrativa en la Universidad Alas Peruanas. ....	64
Gráfico 4.-Calidad de servicio respecto a los procesos administrativos de la plana administrativa en la Universidad Alas Peruanas.....	66
Gráfico 5.-Percepción de la calidad de servicio respecto a las actitudes frente al proceso académico por parte del docente en la Universidad Alas Peruanas.....	67
Gráfico 6.-Calidad de servicio respecto a las actitudes frente al proceso académico por parte del docente en la Universidad Alas Peruanas. ....	69
Gráfico 7.-Percepción de la calidad de servicio respecto a los aspectos del programa académico en la Universidad Alas Peruanas. ....	71
Gráfico 8.-Calidad de servicio respecto a los aspectos del programa académico en la Universidad Alas Peruanas. ....	73
Gráfico 9.-Percepción de la calidad de servicio respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre la malla curricular en la Universidad Alas Peruanas. ....	74
Gráfico 10.-Calidad de servicio respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre la malla curricular en la Universidad Alas Peruanas. ....	75
Gráfico 11.-Percepción de la calidad de servicio respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre las instalaciones en la Universidad Alas Peruanas. ....	76
Gráfico 12.-Percepción de la calidad de servicio respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre las instalaciones en la Universidad Alas Peruanas. ....	77
Gráfico 13.-Calidad de servicio global de la Universidad Alas Peruanas.....	80

## INTRODUCCIÓN

Uno de los principales retos que enfrentan las universidades hoy en día es el licenciamiento que no es otra cosa que un procedimiento que consiste en verificar condiciones básicas de calidad en la educación superior universitaria que reciben nuestros jóvenes; de esa forma la superintendencia nacional de educación SUNEDU sienta las bases para mejorar la empleabilidad de los jóvenes universitarios. Entonces es una obligación que las universidades hoy en día estén enfrentando tanto las nacionales como las privadas. Esta ha hecho que nuestra universidad Alas Peruanas plantee ciertas estrategias que les permita adaptarse a los constantes cambios no solo en el mercado sino también en el avance científico que al final se reflejara en los gustos y preferencias de sus clientes que son los alumnos. Para ello, contar con un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) resulta de vital importancia, sobre todo, si se busca un reconocimiento oficial acerca de los esfuerzos que la universidad realiza en torno a la calidad, como el licenciamiento y para llegar a ese punto, es pertinente atravesar distintas etapas en la construcción del SGC acorde a las necesidades de la universidad; una de esas necesidades es conocer la percepción que tienen los alumnos de la calidad de servicio de atención al estudiante en la Universidad Alas Peruanas, por ello se plantea la presente investigación.

Así en el capítulo I tratamos el problema de investigación, donde describimos el planteamiento del problema, su formulación, trazamos los objetivos, y justificamos el problema de investigación. El capítulo II trata del marco teórico donde se detallan los antecedentes de la investigación, para luego sustentar la base teórica, marco legal y terminar con el marco conceptual; se definen las hipótesis y se describen las variables. El capítulo III se presenta la metodología, donde se describe el tipo de investigación, nivel, se describe el ámbito de la investigación, se traza la población, calculando el n muestral, describiendo las técnicas e instrumento a utilizar,

En el capítulo IV se presenta los resultados y en el capítulo V su discusión de los resultados para finalizar presentando las conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Planteamiento del problema**

La Universidad Alas Peruanas es una entidad privada que presta servicios de educación a nivel universitario a través de las distintas filiales a nivel nacional, las instalaciones en la filial de Abancay en la actualidad no presentan las condiciones físicas, estructurales para la prestación de este servicio, en algunos casos se observa saturación de estudiantes en un aula, la cual se encuentra dividida por separadores que se escuchan lo que el docente del costado está explicando; así mismo si un docente desea apagar la luz para pasar diapositivas no se puede por dicha luz es compartida por el otro salón (el botón de encendido y apagado es el mismo para dos salones) lo cual lo hace inadecuado.

No existen zonas de esparcimiento cultural, la biblioteca es inadecuada y existen libros no muy actuales y el horario es inadecuado.

El sector educación superior hoy en día es altamente competitivo y que obligan a las instituciones de educación superior a responder rápidamente a las nuevas dinámicas competitivas (Maringe & Gibbs, 2009)

Esto último se debe a la necesidad que tienen las instituciones de educación superior de innovar constantemente, diversificar sus estructuras y encontrar formas más efectivas de entregar los servicios a sus clientes (Jain, Sinha, & Sahney, 2001). Todo esto no ocurre en la universidad o si ocurre no se observa o no es percibido por los usuarios – clientes que son los alumnos. Sin embargo en este contexto, se observa un incremento en la demanda en ciertas carreras profesionales y en otras se mantienen o ha bajado.

Esta baja se puede deber a que los usuarios no sienten que se les está prestando un buen servicio, la situación se agrava cuando experimentamos incrementos en las tasas universitarias a las que deben hacer frente los estudiantes.

Recientemente se están instalando o construyendo vías de acceso para personas con capacidades diferentes que acuden a realizar sus diferentes trámites y/o a estudiar, sin embargo algunos servicios no son los adecuados, tal es así que no existe servicios higiénicos para discapacitados; aun en general las instalaciones no son las más adecuadas para las prestaciones de servicios, esto agrava mucho más la percepción negativa que tiene el usuario respecto a los servicios que presta la Universidad Alas Peruanas.

La globalización es un elemento de creciente importancia debido a que cada vez, los clientes, los competidores y los proveedores son más universales. Las empresas o instituciones universitarias o de educación superior están incorporando nuevos conceptos en su gestión, sistema de cliente (CRM) recordemos que el CRM es una estrategia de negocio centrada al cliente, es por eso que debemos aprender continuamente del comportamiento de nuestra herramienta, debemos observar los movimientos que la competencia esté realizando, así como tener siempre presente que el cliente y su satisfacción son primero.

En caso de no buscar alternativas de solución al problema, la universidad sufrirá un impacto negativo causando una mala imagen institucional a nivel local y nacional, esto dará origen a que existan usuarios insatisfechos por el servicio que reciben, originando malestar y

aún desconfianza, por otro lado no se podrá concretar con el trabajo planificado dentro del tiempo establecido ya que se producen constantes quejas y reclamos por parte de los clientes a los que hay que darles soluciones inmediatas, por lo que es necesario que la universidad adopte un diseño de un plan de mejoramiento de la calidad del servicio tomando en cuenta el entorno interno y externo de la institución, para de esta manera brindar: un servicio de calidad sostenible, confianza y garantías al cliente, trabajando con responsabilidad para el desarrollo de mejoras continuas, cumpliendo metas y trazando nuevas, y alcanzar los objetivos establecidos por la universidad.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problemas específicos**

¿Cuál es la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante en la Universidad Alas Peruanas – Filial Abancay - 2017?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto al desempeño laboral de la plana docente en la Universidad Alas Peruanas?
- ¿Cuál es la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto a los procesos administrativos de la plana administrativa en la Universidad Alas Peruanas?
- ¿Cuál es la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto a las actitudes frente al proceso académico por parte del docente en la Universidad Alas Peruanas?
- ¿Cuál es la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto a los aspectos del programa académico en la Universidad Alas Peruanas?

- ¿Cuál es la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre la malla curricular en la Universidad Alas Peruanas?
- ¿Cuál es la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre las instalaciones en la Universidad Alas Peruanas?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Evaluar la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante en la Universidad Alas Peruanas – Filial Abancay – 2017

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto al desempeño laboral de la plana docente en la Universidad Alas Peruanas.
- Determinar la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto a los procesos administrativos de la plana administrativa en la Universidad Alas Peruanas.
- Determinar la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto a las actitudes frente al proceso académico por parte del docente en la Universidad Alas Peruanas.
- Determinar la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto a los aspectos del programa académico en la Universidad Alas Peruanas.



- Determinar la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre la malla curricular en la Universidad Alas Peruanas.
- Determinar la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre las instalaciones en la Universidad Alas Peruanas.

#### **1.4 Justificación del estudio**

La investigadora tiene un gran interés en realizar esta investigación ya que el tema objeto de estudio es apasionante, conocer a fondo la problemática de la calidad de servicio de atención al estudiante en la Universidad Alas Peruanas, y sobre todo la colaboración de la misma fue fundamental para el desenvolvimiento del estudio. Por otro lado, consideramos que los resultados de la investigación contribuirán a los Directores de las distintas escuelas académico profesional y director general de la Universidad Alas Peruanas Filial Abancay, brindándoles información relevante respecto a la percepción de la calidad de servicio que presta la UAP.

Del mismo modo creemos que la información sistematizada de la investigación será un aporte para los profesionales y alumnos de la carrera profesional de administración y contabilidad, como un documento antecedente que les permita profundizar los temas de calidad.

Así mismo la investigación en el área académica, servirá como un instrumento de consulta bibliográfica con relación a la percepción de la calidad de servicio.

En cuanto se refiere a la justificación teórica, la información recabada de los distintos autores vinculados a los temas de calidad de servicio, permitirá imbuirse en dicha temática.

Por lo anteriormente mencionado se evidencia la importancia que ha tomado el conocer la calidad en el servicio que se le brinda a los estudiantes en el ámbito educativo superior, ya que a partir de la percepción que el estudiante genera de su universidad, las distintas entidades que se encargan de la supervisión de instituciones educativas pueden llegar a implementar estrategias para mejorar los procesos de formación en los estudiantes.

### **1.5 Limitaciones de la investigación**

- Muchos alumnos que participaron no leían las preguntas de la encuesta, no le daban la importancia debida, por lo que esas encuestas se tuvieron que eliminar.
- Algunos docentes se molestaban por el tiempo de la encuesta.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes del estudio**

##### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

**Dos Santos, (2016)** en su estudio titulado *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*; cuyo objetivo fue examinar los antecedentes de la intención de recomendar el servicio recibido en un contexto universitario. La motivación del estudio responde a la necesidad de indagar sobre el efecto que el rendimiento académico y la calidad de la universidad pueda tener sobre la satisfacción y la intención de recomendación. Se realizó un muestreo aleatorio estratificado y se emplearon mínimos cuadrados parciales para contrastar las hipótesis y evaluar el modelo de medida.

Para tal efecto se estudió el comportamiento de respuesta del consumidor educativo ante variables cognitivas y afectivas para determinar la intención de recomendar el servicio. Concretamente, hasta ahora no hemos encontrado en las bases de datos de investigaciones científicas acerca del efecto moderador que el rendimiento académico o la calidad tangible de la educación superior pueden tener en la satisfacción y en la intención de recomendación, aspectos que esta investigación supone como un avance en la literatura académica del área.

**Alvarado-Lagunas, Luyando-Cuevas, & Picazzo-Palencia, (2015)** en este artículo se presentan los resultados de un análisis de percepción de la calidad de la educación superior privada en Monterrey (Nuevo León, México). Para llevar a cabo este estudio se realizó una encuesta semiestructurada y con la información recabada se efectuó un modelo de ecuaciones estructuradas que permitió explicar la forma en que los estudiantes clasifican sus percepciones sobre la calidad de diferentes factores que ofrecen este tipo de instituciones educativas de diferentes factores que ofrecen este tipo de instituciones educativas. Entre los principales resultados se encontró que los estudiantes dan mayor peso a la formación y desarrollo integral que reciben por parte de la planta docente. Asimismo, valoran que sus universidades cuenten con instalaciones y equipo tecnológico de primer nivel.

**Candelas Zamorano, Gurruchaga Rodríguez, Mejías Acosta, & Flores Ávila, (2014),** el objetivo de la investigación es medir la satisfacción de los alumnos en una Institución de Educación Superior mexicana usando un instrumento de medición de satisfacción del cliente a nivel universitario <SEU>. Constituye un estudio exploratorio sustentado en una revisión bibliográfica del tema. Mediante un muestreo no probabilístico fueron recolectados 163 datos en la carrera de Ingeniería Industrial, a partir de los cuales, previa demostración de la adecuación muestral (Determinante de la matriz de correlación =1.01E-10 y el estadístico KMO fue de 0.909), se realizó un Análisis de Factores. Usando una rotación *Varimax*, se identificaron 6 dimensiones que fueron llamadas: Aspectos académicos, Aspectos administrativos, Aspectos complementarios, Oferta académica, Entorno y Empatía, que explican un 67.576% de la varianza total. Las pruebas estadísticas realizadas (Significativas al 5%), el análisis de fiabilidad (*Alfa de Cronbach*>0,70), evidencian la validez y fiabilidad de la escala SEU usada.

**Reyes Sánchez & Reyes Pazos, (2012)** en su investigación Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores, cuyo propósito fue analizar la relación que existe entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la importancia atribuida a las dimensiones que integran la calidad del mismo, de los alumnos y PTC de licenciatura en la Facultad de Ciencias Humanas (FCH), campus Mexicali, de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) durante el periodo escolar 2010-1. El instrumento utilizado para recolectar los datos es el SERVQUALING.

De los resultados: Se obtuvieron las dimensiones latentes de la percepción de la calidad del servicio, utilizando la técnica de estadística multivariable de análisis factorial, reducción de factores, apoyados en el modelo de regresión múltiple, análisis de componentes principales y con la técnica de rotación VARIMAX. Se confirmaron las dimensiones teóricas de Elementos Tangibles, y empatía, se obtuvieron las dimensiones subyacentes que son servicio eficaz y compromiso con la eficacia. El Valor del determinante estadístico es de 0.00107, excelente dato para realizar el análisis de factores. El estadístico KMO arrojó un valor de 0,948, lo que quiere decir que hay factores que relacionan a los datos y que puede utilizarse el análisis de factores. El valor arrojado para las prueba de Bartlett fue de 5124.624, con un nivel de significación de 0.000, por lo que fue una evidencia de que el modelo de factores era adecuado para explicar los datos.

Los indicadores de las cinco dimensiones teóricas se reorganizaron en cuatro dimensiones empíricas, los indicadores 5, 6, 7,8 y 9 de la dimensión de Confiabilidad más el 10 y 11 de Capacidad de Respuesta se reorganizaron en la dimensión empírica subyacente denominada “Compromiso con la Eficacia”. Los indicadores 12 y 13 de Capacidad de Respuesta y los indicadores 14,15,16, y 17 de Seguridad (dimensiones teóricas) se reorganizaron en la dimensión empírica subyacente de “Servicio Eficaz”, las dimensiones teóricas de Elementos Tangibles (indicadores 1,2,3, y 4) y Empatía (18,19,20,21 y 22) se confirmaron

empíricamente. El cuarto factor, Comunicación Eficaz, el personal comunica cuando concluirá el servicio, lo promete y cumple las necesidades del estudiante: Afirmaciones 5,10 y 22. Por último el quinto factor, Confianza, la habilidad del personal de ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Afirmaciones 6,8 y 9. Las cinco dimensiones latentes de la calidad del servicio prestado por la FCH UABC desde la perspectiva de los PTC, son diferentes a las planteadas por Parasuraman.

Conclusiones: Basado en el análisis de factores realizado, previa determinación de la adecuación muestral, la Calidad del Servicio percibida por los alumnos y PTC de las Institución estudiada puede dimensionarse en los siguientes factores: En los alumnos los indicadores de las cinco dimensiones teóricas se reorganizaron en cuatro dimensiones: En la dimensión empírica subyacente denominada “Compromiso con la Eficacia” y la de “Servicio Eficaz”, y se confirmaron las dimensiones teóricas de Elementos Tangibles y Empatía. En los PTC de las Institución estudiada se redimensiona en cinco factores: Atención Empática, Respuesta Segura, Satisfacción Eficaz, Comunicación Eficaz y Confianza. Los resultados arrojados proveen a los directivos de información objetiva para el análisis institucional y del entorno, llevados a cabo dentro de la planificación estratégica entre otros planes de acción operativos. Se recomienda que en próximas investigaciones de la calidad del servicio educativo universitario, se continúe con estudios de la percepción de los PTC, además de los estudiantes porque son sujetos involucrados directamente en el proceso de enseñanza – aprendizaje y puede complementar la evaluación hecha sobre la percepción de la calidad educativa que tienen los estudiantes, con un enfoque multinivel es posible tener una percepción más completa que arroje una información objetiva para el análisis institucional y del entorno, llevados a cabo dentro del proceso de planificación estratégica en la institución educativa bajo estudio.

**Vergara Schmalbach & Quesada Ibargüen, (2011)** en su investigación titulada: Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales Este artículo propone el uso de un modelo de ecuaciones estructurales para determinar la calidad en el servicio ofrecido por las distintas unidades académicas pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena.

**Población y muestra:** La población objeto de análisis la conforman los estudiantes pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena en cada uno de sus programas: Economía, Administración Industrial, Administración de Empresas y Contaduría Pública, muestra que equivale a 1,877 personas.

**Resultados:** Los pesos factoriales son significativos a, un (196 g.l); NFI = 0.90 y NNFI = 0.98

En este diagrama se evidencian las relaciones directas e indirectas entre las variables latentes; por ejemplo, el efecto directo que tiene la calidad del servicio académico percibido sobre el valor percibido por el estudiante y la satisfacción del estudiante, y esta última variable, a su vez, afecta directamente la intención de seguir estudiando y la intención de recomendar a la universidad. Por lo tanto, la calidad del servicio académico percibido podría afectar indirectamente la intención de seguir estudiando y la intención de recomendar a la universidad a través de la satisfacción del estudiante.

Estableciendo las relaciones entre las variables evaluadas en este modelo, se encontraron índices de correlación significativos entre la calidad del servicio académico y el valor percibido por el estudiante, y la calidad del servicio académico con la satisfacción de los estudiantes; también existe una correlación elevada (0.946) entre el valor percibido por el estudiante y la satisfacción del mismo y por último las percepciones con un índice de 0.829 de correlación con la calidad del servicio académico percibido. La variable precio actual de la

matrícula, no presenta un efecto significativo sobre las variables calidad del servicio académico, ni ésta sobre valor percibido por el estudiante.

El esquema propuesto explica el valor de la varianza en las variables claves del modelo: aproximadamente el 72.1% de la varianza en la intención de recomendar a la universidad, 64.4% en la intención de seguir estudiando y 71% en la satisfacción del estudiante. En este sentido, el precio actual de la matrícula explica el 16.9% de la varianza en el precio percibido de la matrícula; esta última y las percepciones explican el 68.7% de la varianza en la calidad del servicio académico percibido.

#### Conclusiones:

- En el estudio, se utilizó una adaptación del modelo propuesto por Oh (1999) y la escala de medición propuesta en el modelo SERVQUAL para analizar la calidad en el servicio ofrecido por las unidades académicas adscritas a la facultad de ciencias económicas de la Universidad de Cartagena. A partir del uso del modelo, se pudo demostrar la influencia que tienen unas variables sobre otras, y el grado de incidencia de éstas a la hora de evaluar la calidad del servicio, demostrándose así la aplicabilidad del modelo en centros educativos.
- Entre las correlaciones obtenidas se pudieron destacar las percepciones con un alto índice de correlación con respecto a dos variables, en las cuales influyen significativamente. Como efecto de mayor relevancia se concluye que para poder aumentar la calidad del servicio académico percibido se debe hacer énfasis en las percepciones que, de los servicios, tienen los estudiantes. También aumentar la calidad del servicio académico tendrá un doble efecto positivo sobre la satisfacción de los estudiantes de la facultad, incrementando el valor percibido por el estudiante y su satisfacción.



- Luego, por la relación que existe entre el valor percibido por el estudiante y la satisfacción del mismo, se observa que si aumenta el valor percibido por el estudiante, aumentará su satisfacción hacia los servicios que ofrece la institución. En el estudio de referencia realizado por Oh (1999) se llega a una conclusión similar.
- El precio pagado por concepto de matrícula tiene una influencia inversa con respecto al valor percibido por el estudiante, ya que si el estudiante paga un alto precio en la matrícula su percepción del valor disminuye, teniendo en cuenta que en el valor de la matrícula, una menor percepción indica que existe una inconformidad en cuanto al precio que se cancela por la misma. Oh (1999) plantea en sus hipótesis una única correlación negativa, entre el valor percibido respecto al precio y valor general percibido por el cliente, argumentando que a un mayor valor pagado, mayor serán las expectativas generadas por la calidad del servicio recibido. En este artículo se demuestra también dicha relación con una correlación negativa de  $-0.098$  entre ambas variables latentes, sugiriendo que este efecto se aplica al caso analizado.
- Finalmente se demuestra que el modelo permite evaluar la calidad del servicio en forma exitosa en centros educativos, identificando los puntos clave en los cuales debe centrar la atención la institución para mejorar la satisfacción de los estudiantes y aumentar la intención de recomendar la universidad, y que a partir de estudios como éste se podrían generar informes que faciliten la gestión de procesos, ayudando a mejorar los aspectos identificados, en los cuales se tiene alguna deficiencia, en aras de ofrecer un buen servicio a los clientes.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

**Aguirre Espinoza & Rodríguez Tafur, (2017)** en su investigación titulada Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la

Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos 2017. Indica que la calidad de atención al cliente es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y en necesidades de los mismos, así como también atraer cada vez un mayor número de clientes por medio de un posicionamiento tal, que lleve a éstos a realizar la publicidad persona a persona. Son pocas las organizaciones que consiguen adaptarse a las necesidades de sus clientes ya sea en cuanto a la calidad, eficiencia o servicio personal. Es por ello que los directivos deben mejorar la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes, ya que la vida de la organización depende de ello. Para mantener una organización en el mercado, es necesario entre otras cosas mejorar continuamente el lugar de trabajo, enfocándolo hacia la calidad de bienes y servicios, haciendo que esta actitud sea un factor que prevalezca en todas las actividades. Todos los clientes deben tener la oportunidad de hacer aportes. Una de las mejores formas de mejorar la relación comercial con los clientes, es preguntándoles lo que piensan sobre los servicios y cómo se los podría mejorar para servir al cliente mejor. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar la calidad de servicio que brinda la Universidad Privada de la Selva y la deserción estudiantil para proponer estrategias de mejoramiento y lograr perfeccionar las falencias encontradas en el servicio. Dicha investigación se focalizó en un estudio de los clientes internos de las principales que son los estudiantes y docentes de la universidad. Por ello se plantea la evaluación de la calidad de los servicios universitarios en la universidad privada de la Selva Peruana de Iquitos desde la percepción de estudiantes y docentes. Para ello se adecuó la escala de Capelleras y Veciana (2004), basados en el modelo SERVQUAL, y se incorporaron ítems que atienden a otros aspectos del servicio universitario 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. La escala de 42 variables relativas a las percepciones de la

calidad de los servicios, y a las condiciones de la institución para ofrecerlos, se aplicó a una muestra de 200 estudiantes y 63 docentes. Los resultados mostraron consistencia interna y el Análisis de Factores identificó ocho dimensiones que permiten proponer mejoras en atención a lo que exhiben los resultados obtenidos.

**Pillaca Valdez, (2015)**, en su tesis titulada Calidad percibida y calidad esperada por los estudiantes de las instituciones educativa emblemáticas de Huamanga - Ayacucho. Cuyo propósito fue estudiar la relación existente entre la calidad percibida y la calidad esperada desde las percepciones de los estudiantes en cuatro instituciones educativas de Huamanga, Ayacucho.

Se realizó un análisis descriptivo correlacional y comparativo de medias con la finalidad de determinar, primero, si existía relación entre las variables. En segundo lugar, verificar si se producían diferencias significativas entre las mismas.

El análisis correlacional nos permitió identificar procesos o patrones existentes en el mundo de las percepciones con respecto a la relación entre las variables; así como el análisis de diferencia de medias nos proporcionó evidencias de la evaluación general de la calidad del servicio educativo que se brinda en dichas instituciones.

El estudio fue realizado a dos niveles: el general, considerando las cuatro instituciones educativas como grupo y el desagregado, por cada institución educativa.

La muestra estuvo conformada por 339 estudiantes, correspondientes a cuatro instituciones educativas emblemáticas de la ciudad de Huamanga, Ayacucho.

Los instrumentos de medición de las variables calidad percibida y calidad esperada, presentan una fuerte confiabilidad y cada uno de sus ítems muestra una alta consistencia interna. Descriptivamente, los resultados muestran que, para el 54% de los estudiantes encuestados, la calidad percibida es menor o igual que la media y para el 46% la calidad percibida es alta o muy alta. Respecto a la calidad esperada, el 27.2% espera una calidad baja

o media, mientras que el 72.8% espera que sea alta o muy alta. En otras palabras, más de la mitad percibe una calidad baja o igual a la media y casi tres cuartas partes esperan una mejor calidad de la que están recibiendo.

Por otro lado, en la evaluación de la calidad general del servicio (calidad percibida menos calidad esperada) se encuentra que para el 71% de estudiantes, la calidad es deficiente, ya que no llegan a percibirla como esperan, mientras que para el 29% la calidad es buena o excelente porque obtienen una calidad igual o que excede lo esperado.

Desde el punto vista inferencial, se demuestra que existe una correlación moderada, positiva y significativa entre las variables calidad percibida y esperada. Sin embargo, al analizar dividiendo al grupo en valoraciones de la calidad percibida sobre y bajo la media, se encuentra que no existe correlación significativa entre las dos variables en el caso de estudiantes que valoran por debajo de la media. Por otro lado, existe correlación positiva y significativa en el grupo de los alumnos que valoran por sobre la media. Este dato tiene enormes implicancias para los procesos de mejoramiento de la calidad.

La diferencia de medias entre las variables es altamente significativa y con mayor valor hacia lo esperado que a lo percibido. Esto implica que la calidad del servicio educativo es significativamente deficiente.

**Tolentino Sifuentes (2014)**, en su tesis titulada desempeño didáctico y académico del docente relacionado a la satisfacción de los estudiantes del programa de complementación pedagógica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2013 – II. Siendo el propósito de la investigación demostrar el nivel de asociación estadística entre el desempeño didáctico y académico de los docentes con la satisfacción de los estudiantes del Programa de Complementación Pedagógica de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Hemos elegido esta casa de estudios por la importancia de su historia

institucional, pionera en este tipo de programas y con mayor experiencia acumulada. Asimismo, hemos aplicado nuestros instrumentos de recolección de datos a la población estudiantil del segundo semestre académico del 2013. Nuestras variables contemplan dos aspectos muy ligados en el escenario pedagógico: el desempeño didáctico y académico del docente y la satisfacción de los estudiantes.

El desempeño didáctico y académico de los docentes en programas de estudios pedagógicos complementarios exige una atención especial en tanto se interactúa con estudiantes ya profesionales, provenientes de distintas universidades y facultades. Entonces, las estrategias didácticas empleadas deben guardar un mínimo de coherencia entre lo que se pretende que el estudiante/profesional aprenda y la forma cómo las estrategias se aplican. Por eso, nos preguntamos ¿cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes en el programa de complementación pedagógica de la UNMSM en relación al desempeño didáctico y académico de sus docentes?

Los resultados observados nos muestran que los estudiantes en su mayoría (aprox. 64% considerando los niveles medio, bajo y muy bajo) perciben que los docentes no están desempeñándose, en los aspectos académico y didáctico, al mejor nivel.

Conclusión: Se ha establecido la existencia de una relación estadísticamente significativa de  $r_s = 0.920$  entre el desempeño didáctico y académico del docente y el grado de satisfacción de los estudiantes del Programa de Complementación Pedagógica de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos durante el periodo 2013 –II.

Se tiene una relación estadísticamente significativa de  $r_s = 0.877$  entre el desempeño didáctico del docente universitario y el grado de satisfacción de los estudiantes del Programa de Complementación Pedagógica de la UNMSM, durante el periodo 2013 –II.

Y del mismo modo, una relación estadísticamente significativa de  $r_s = 0.897$  entre el desempeño académico del docente universitario y el grado de satisfacción de los estudiantes del Programa de Complementación Pedagógica de la UNMSM, durante el periodo 2013 –II.

El mayor porcentaje de los encuestados (aprox. 32%) considera a un nivel medio el desempeño didáctico de los docentes en el Programa de Complementación Pedagógica de la UNMSM, 2013 –II.

Así mismo, otro porcentaje similar considera niveles menores a medio en cuanto al desempeño didáctico de los docentes. En efecto, los resultados estadísticos obtenidos demuestran que los estudiantes en su mayoría, (aprox. 65% considerando los niveles medio, bajo y muy bajo) perciben que los docentes no están desempeñándose, en el aspecto didáctico, al mejor nivel.

El mayor porcentaje de los encuestados (aprox. 37%) considera a un nivel medio el desempeño académico de los docentes del Programa de Complementación Pedagógica de la UNMSM, 2013 –II. Así mismo, hay un gran porcentaje de estudiantes (aprox. 27%) que considera niveles menores a medio en cuanto al desempeño académico de los docentes. En efecto, los resultados observados nos muestran que los estudiantes en su mayoría (aprox. 64% considerando los niveles medio, bajo y muy bajo) perciben que los docentes no están desempeñándose, en el aspecto académico, al mejor nivel, es decir, no están demostrando que conocen con suficiencia los fundamentos teóricos y tecnológicos de la asignatura que imparten, no demuestran alto bagaje cultural, etc.

**Bullón Villaizán, (2007)** en su tesis titulada la satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad

El trabajo es de tipo descriptivo y estudia el tema de la satisfacción estudiantil en cuanto a la calidad educativa universitaria, a partir del diseño de una escala para medir dicho

constructo. Es por ello que se propone la escala de Satisfacción Estudiantil en Ingeniería en cuanto a la Calidad Educativa (SEICE), que se sustenta en cuatro niveles teóricos que son evaluados a través de nueve áreas.

La muestra del estudio estuvo conformada por 156 alumnos de los últimos ciclos de cuatro especialidades de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de una universidad privada de Lima.

En el análisis estadístico realizado la escala SEICE resultó ser válida y confiable para la muestra estudiada.

Los hallazgos indican que la satisfacción para el total de la muestra se encuentra en el grado Satisfecho. No obstante, al analizar por especialidades se encuentra que los estudiantes de Ingeniería Electrónica, Industrial y Civil, se ubican en el grado Bastante Satisfecho en comparación con los de Ingeniería Mecánica que están en el grado Satisfecho.

Los alumnos se hallan más satisfechos con relación a las habilidades desarrolladas durante la formación académica, que respecto a la consideración que tiene la universidad sobre su situación económica.

Se encontró una diferencia significativa en el grado de satisfacción entre la edad y los años de estudio en la universidad, en donde a menor edad y tiempo de estudio, mayor satisfacción con la calidad percibida. No se encontraron diferencias significativas en cuanto a las otras variables de estudio, como ciclo de estudios, sexo, fuente de financiamiento y escala de pagos.

Por último, el análisis de segmentación de la muestra revela tres segmentos diferenciados en cuanto a la percepción de satisfacción.

Conclusiones; El cuestionario elaborado para evaluar la Satisfacción Estudiantil en Ingeniería en cuanto a la Calidad Educativa (SEICE) es válida y confiable para la muestra estudiada.

En cuanto a los resultados sobre la percepción de satisfacción en la muestra total, los estudiantes muestran una alta satisfacción, ya que se encuentran Bastante Satisfechos con la calidad educativa que brinda la universidad.

Si bien los estudiantes de las Especialidades de Ingeniería Industrial, Ingeniería Civil e Ingeniería Electrónica se han expresado como Bastante Satisfechos con la calidad educativa recibida, los estudiantes de Ingeniería Mecánica son los que tienen una más baja percepción de satisfacción en todas las áreas evaluadas por el cuestionario.

Con relación a la percepción de satisfacción por áreas, el área 2 Habilidades desarrolladas durante la formación, es el área en que se ha alcanzado la mayor percepción de satisfacción, pues en general los participantes en el estudio se encuentran Bastante Satisfechos con las habilidades adquiridas durante la carrera.

El área 4 Consideración a la situación económica del estudiante, es la que tiene la menor percepción de satisfacción, si bien la muestra se ubica en el grado Satisfecho.

En cuanto a la correlación edad y tiempo en años de estudio, se encontró que a más edad y tiempo de estudio hay menos satisfacción y que a menor edad y tiempo de estudios hay mayor satisfacción con la calidad educativa de la universidad.

No se encontraron diferencias significativas en cuanto a la satisfacción para las variables ciclo de estudios, escala de pagos, sexo y fuente de financiamiento para los estudios, lo cual podría indicar que para esta muestra en particular, estas variables no influyen en su percepción de satisfacción.

En cuanto a la segmentación, la mayoría de los participantes, reagruparon en el segmento 2 de satisfacción intermedia, cuyos grados de satisfacción se ubican entre Satisfecho y Bastante Satisfecho.



## 2.2 Bases teóricas

### 2.2.1 Percepción

Percepción es la acción y efecto de percibir. En este sentido, el término percepción hace alusión a las impresiones que puede percibir un individuo de un objeto a través de los sentidos (vista, olfato tacto, auditivo y gusto).

La percepción que tiene el cliente, desempeña un papel importante en la evaluación del servicio ya que “El cliente es el punto de partida de una estrategia de servicio y el objetivo de una buena estrategia de servicio debe consistir tanto en mantener a los actuales clientes como en atraer a los clientes potenciales”(Sanz, Castán, Gutiérrez, & Sáenz, 2005)

### 2.2.2 Calidad

La calidad no es un fenómeno abstracto, sino que está definida concretamente mediante las características o especificaciones técnicas del producto o servicio(Suárez, 2006).

Para Alfaro Calderon, (2009) calidad es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas implícitas.

No hay asunto más importante en los negocios de hoy que la calidad, el futuro de nuestra nación depende de nuestra habilidad para ofrecer los bienes y servicios de más alta calidad.

Otras definiciones de calidad según Alfaro Calderon, (2009):

**En base a la Mercadotecnia:** La calidad significa el cumplimiento de los estándares y el hacerlo bien desde la primera vez.

**En base al Producto:** Se define la calidad como una variable precisa y mensurable.

De lo anterior se desprende la necesidad de definir claramente la calidad específica.

Algunos pioneros del tema la definen como:

Joseph M. Juran, (1990) considera que la palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos:

- La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.
- Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.

Según Edwards Deming en Alfaro Calderon, (2009), calidad es hacer lo correcto de manera correcta, ofreciendo bajos costos de productos y servicios que satisfagan a los clientes.

Según Phillip B. Crosby en Alfaro Calderon, (2009), calidad es el cumplimiento de normas y el desarrollo de una cultura de calidad en la organización. Está más estrechamente asociado con la idea de “cero defectos” que él creó en 1961. Para Crosby, la calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el coste de la no conformidad. Esto quiere decir que al utilizar este enfoque se llega a una meta de performance de “cero defectos”.

Según kaoru Ishikawa en Alfaro Calderon, (2009), indica que la calidad es diseñar, desarrollar, manufacturar y mantener el producto de calidad que sea el más económico útil y siempre satisfactorio para el consumidor y así poder alcanzar cero errores.

Por cuanto podemos indicar que el concepto de calidad desde hace mucho años se lo ha manejado primordialmente bajo el esquema de la mejora continua en la organización y enfocándose básicamente en la satisfacción del cliente tanto interno como externo, esto lo ha conllevado a que se lo tome como una filosofía dentro de la organización, donde las necesidades del cliente son totalmente satisfechas a cabalidad y cada miembro de la empresa se involucre directamente con el cliente.

El concepto de calidad, tradicionalmente relacionado con la calidad del producto, se identifica ahora como aplicable a toda la actividad empresarial y a todo tipo de organización.

De acuerdo con Moreno (2001), el concepto de calidad se encuentra en cuatro categorías fundamentales: calidad como conformidad, es decir conformidad con las especificaciones definidas en función a los requerimientos de los clientes; calidad como satisfacción de las expectativas del cliente; calidad como valor con relación al precio y calidad como excelencia, aplica en aquellos productos o servicios que reúnen los máximos estándares de calidad en sus diferentes características. Un producto o un servicio es de calidad excelente cuando se aplica en su realización los mejores componentes, la mejor gestión y realización en de los procesos (Moreno, Peris, & González, 2001).

### 2.2.3 Características y requisitos de la calidad

Cuando se diseñan y se desarrollan los productos o servicios se les asigna una serie de funciones o características que hacen que sea útil para cubrir las necesidades de los usuarios. Estas características suelen ser de tipo técnico cuando nos referimos exclusivamente a productos y de carácter humano cuando es un servicio. Aunque hoy en día no se entiende la entrega de un producto sin el valor añadido de un buen servicio.

**Tabla 1.-Características de Calidad.**

PRODUCTO		SERVICIO	
Apariencia	Gusto	Credibilidad	Puntualidad
Belleza	Estilo	Efectividad	Cortesía
Peso	Dimensiones	Flexibilidad	Rapidez
Transportabilidad	Durabilidad	Honestidad	Competencia

Fuente: (San Miguel, 2009)

Los requisitos del producto se refieren a como tienen que ser las características, el color exacto, las medidas, los tiempos de entrega, etc., en el momento de decidirse el cliente por un determinado producto.

Además de los requisitos que demandan los clientes para su satisfacción, también existen una serie de requisitos de tipo obligatorio que deben cumplir los productos, como los que se refieren a su seguridad, cumplimiento de normativa legal y la aptitud para el uso para el que fueron diseñados (San Miguel, 2009).

#### **2.2.4 Calidad objetiva y calidad subjetiva.**

Las diferentes perspectivas conceptuales de la calidad pueden organizarse en dos categorías, según hablen de calidad objetiva y subjetiva.

La calidad objetiva deriva de la comparación entre un estándar y un desempeño, referidos a características de calidad medibles cuantitativamente con métodos ingenieriles o tecnológicos. Este concepto describe bien la excelencia, bien la superioridad técnica de los atributos del producto o del proceso siendo independiente de la persona que realiza la medición o adquiere el producto.

La calidad subjetiva se basa en la percepción y en los juicios de valor de las personas y es medible cualitativamente estudiando la satisfacción del cliente (Camisón, Cruz, & Gonzales, 2007)

#### **2.2.5 Calidad percibida**

La calidad percibida viene dada por la distancia entre la calidad incorporada del producto al momento de la entrega y la calidad percibida por el cliente tras la venta, durante el uso del producto o consumo del servicio.

La calidad percibida depende de varios factores.

- La relación personal entre el usuario y el proveedor del producto.
- La eficacia del servicio posventa.
- La garantía de la calidad y la política de reclamaciones.

- El coste global de posesión.

Esta dimensión recoge las características de calidad éticas y contractuales de las que habla Juran(Juran, 1990). Las características de la calidad éticas recogen factores intangibles como la prontitud, puntualidad y rapidez en la respuesta a llamadas de servicio (capacidad de respuesta según Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1994), la profesionalidad y la cortesía del personal de contacto con los clientes, la credibilidad, la seguridad, la accesibilidad y la comunicación en el servicio, que condicionan la percepción de calidad antes incluso del consumo del producto. A su vez, las características de calidad contractuales aluden sobre todo a la garantía de calidad. Esta propiedad está fuertemente ligada a la fiabilidad y a la durabilidad. La oferta por la empresa al cliente de una garantía fiel de producto en plazo, contenido y servicio, que asegure un rendimiento y unas prestaciones dadas durante su vida útil, es una pieza hoy en día esencial de la política de calidad organizativa (Camisón, Cruz, & Gonzales, 2007).

### **2.2.6 Servicio**

En un conjunto de prestaciones que el cliente espera además del producto o del servicio básico-como consecuencia del precio, la imagen, y la reputación del mismo.

Para ofrecer un buen servicio hace falta algo más que amabilidad y gentileza, aunque estas condiciones son imprescindibles en la atención al cliente (Publicaciones Vértice, 2008).

### **2.2.7 Características del servicio.**

Grande, (2005) indica las siguientes características:

- **Intangibilidad:** Los servicios no pueden almacenarse, no se pueden patentar, es más fácil comunicar servicios que bienes, es más difícil fijar precios a los servicios que a los bienes.

- **Heterogeneidad:** La producción del servicio depende de cómo interactúen el comprador y el proveedor, la calidad puede verse afectada por factores no controlables por el proveedor del servicio o por imprevistos, puede que el servicio prestado no se ajuste a lo planificado o comunicado, el riesgo percibido por los consumidores suele ser más alto que con los bienes.
- **Inseparabilidad:** Los clientes participan en la producción del servicio, los servicios generalmente se producen y consumen simultáneamente, la producción masiva puede ser difícil.
- **Carácter perecedero:** Puede ser difícil sincronizar la oferta con la demanda, los servicios no se pueden devolver, los servicios generalmente no se pueden revender.

### 2.2.8 La calidad de servicio

La calidad del servicio es un concepto polisémico o multifacético, no existiendo en la literatura consenso sobre su definición, ni sobre los aspectos fundamentales que deben ser considerados (Hill, 1995; Serrano, López Fernández, & García Piqueres, 2007)

La calidad del servicio adquiere una especial importancia en las instituciones de educación superior. Muchos de los trabajos publicados sobre calidad del servicio en educación superior se centran en los contenidos o desarrollo del proceso de enseñanza por parte de los docentes; sin embargo, debido al ambiente global y crecientemente competitivo en el que muchas universidades están desarrollando su labor, la preocupación por la calidad del servicio se ha extendido a otros niveles (Alashloo, Castka, & Sharp, 2005).

**Didomenico & Bonnici, (1996)** defienden que las instituciones de educación superior deben analizar la calidad del servicio prestado para poder funcionar con eficiencia y eficacia en un entorno altamente competitivo y deben esforzarse en definir una estrategia orientada a la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Hemos de tener presente que la definición de cliente en educación superior no incluye sólo a los estudiantes, sino también a los empleados de la institución, los docentes, el gobierno, las familias y la sociedad en general, lo que se traduce en un vasto conjunto de necesidades a satisfacer (Firdaus, 2006).

Un servicio que es de calidad de acuerdo con la política de la calidad, lo es porque ha hecho de la satisfacción del cliente, su brújula y su principio máximo; porque ofrece su prestación con una calidad que se ve en sus elementos tangibles (instalaciones, equipos, etc.) y en su fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (la suma de todo ello que da la calidad en el servicio, porque toma como patrón un estándar prefijado. Estos tres asuntos son el objeto de este capítulo (Aliena , 2007).

La calidad de servicio dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido. La calidad de servicio se mide el grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras forjarse una impresión de servicio recibido. Esta es la medida final de la aptitud para el uso del producto consustancial al concepto de calidad propuesto por Juran.

Incluso cuando los requisitos del cliente se han pactado con él y la empresa los haya cumplido, una elevada satisfacción del cliente no estará asegurada. La calidad final de servicio depende esencialmente de varios factores.

- La eficacia de la empresa en la gestión de las expectativas de los clientes.
- La experiencia de los clientes con productos de la competencia y de la propia empresa.
- La estrategia de comunicación de la empresa.
- Las opiniones de terceros.
- La percepción de la calidad asociada a un producto puede incluso surgir sin que el cliente haya tenido una experiencia de consumo con aquél, naciendo de la imagen y la

reputación que la empresa se haya labrado. Por consiguiente, aunque las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción, la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción de los mismos (Camisón, Cruz, & Gonzales, 2007).

En función de la satisfacción de cada una de las necesidades apuntadas, existen tres tipos de calidad, se acuerdo con la percepción que el cliente tenga sobre la satisfacción de cada una de ellas:

- Calidad requerida: Nivel de cumplimiento de las especificaciones del servicio.
- Calidad esperada: Satisfacción de los aspectos no especificados o “implícitos”.
- Calidad subyacente: Relacionada con la satisfacción de las expectativas no explícitas que todo cliente tiene.

Se define pues la calidad de servicio como el “gap existente entre las necesidades y expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido”.

Expresando de otra forma y volviendo a la definición de calidad dada al principio, se constata la enorme importancia que en los negocios de servicios tiene el valor percibido por el cliente.

Es sencillo deducir que para mejorar la calidad de servicio habrá que ajustar las expectativas que el cliente tiene gestionándolas adecuadamente, aumentándolas o disminuyéndolas o mejorar su percepción de la realidad.

Un servicio será catalogado de excelente cuando sobrepase las expectativas que el cliente necesitaba satisfacer (Alfaro Calderon, 2009).

### **2.2.9 La ecuación de la calidad en los servicios**

La calidad de un servicio se juzga en función de cómo lo perciban los clientes en el momento de la prestación.



Los clientes llegan al momento de la prestación con una serie de expectativas respecto a lo que esperan del servicio.

Esto implica que en el momento del encuentro o prestación de un servicio, puede producirse tras posibles situaciones.

- Primero: La prestación no satisface la totalidad de las expectativas de los clientes.
- Segundo: La prestación satisface las expectativas del cliente.
- Tercero: La prestación supera las expectativas del cliente.

**Tabla 2.-Evaluación del servicio.**

<b>Si el resultado del encuentro del servicio es que:</b>	<b>El servicio será considerado:</b>
1. La prestación no satisface las expectativas del cliente.	Malo, pobre, deficiente
2. La prestación satisface las expectativas del cliente.	Bueno, aceptable, correcto, satisfactorio, adecuado
3. La prestación supera las expectativas del cliente	Excelente, hace las delicias del cliente.

**Fuente:** (Díaz de Santos, 2005)

Las expectativas representan lo que los clientes esperan recibir con la prestación del servicio.

Las expectativas constituyen el baremo o parámetro con el que los clientes miden la calidad de un servicio (Díaz de Santos, 2005).

### **2.2.10 Perspectiva con base en el usuario.**

La calidad se basa en la suposición de que la calidad se determina de acuerdo con lo que el cliente quiere. Las personas tienen distintos deseos y necesidades y por tanto diferentes

normas de calidad, lo que nos lleva a una definición basada en el usuario: La calidad se define como la adecuación al uso o cuán bien desempeña su función el producto (Evans & Lindsay., 2008)

### **2.2.11 Teorías de calidad**

Serrano, López Fernández, y García Piqueres, (2007) desarrolla las siguientes teorías de calidad:

### **2.2.12 Calidad según W. Edward Deming**

Deming mejoro el círculo de calidad propuesto por Shewhart, el cual consiste en localizar el problema y atacarlo de raíz, a través de 4 etapas las cuales son "Planear, Desarrollo, Control y Análisis". El Círculo de Calidad se transforma en un proceso de mejora continua, ya que se analiza cada parte del proceso para ver cuál es la problemática y esto nos ayuda a conocerlo mejor y evitar futuros errores, y una vez que se logren los objetivos del primer esfuerzo hay que seguirlo estableciendo, y no dejar de seguir el proceso.

#### **Los 14 puntos de Deming.**

- **Lograr la constancia del propósito para mejorar los productos y los servicios.**

Deming sostiene que la dirección debe tener un compromiso firme con la calidad y cambiar su enfoque del corto plazo al largo. La calidad y no las utilidades deben estar en el fondo del propósito de la organización. Según Deming las utilidades son una consecuencia que resulta de forma natural de que la organización se enfoque hacia la calidad.

- **Adoptar la nueva filosofía.**

Según Deming la aceptación de que nos encontramos en otra era en la que se requiere un incremento permanente de la calidad para que las empresas puedan sobrevivir, se fundamenta

en mantener la constancia de propósito. La gerencia debe rechazar materiales de calidad inferior, trabajo manual malo, productos defectuosos y servicios deficientes. No basta con reducir al mínimo los defectos, estos deben ser eliminados. Deming dice que el servicio confiable disminuye los costos y que las demoras y los errores elevan los costos. Hay que dismantelar los sistemas tradicionales y cambiarlo por otro. Todos los empleados deben respaldar la cultura nueva y deben reflejar su compromiso con la calidad.

- **No seguir dependiendo de las inspecciones masivas.**

Deming reconoce que cuando se presentan errores, se han perdido eficiencia y eficacia. Por consiguiente se deben abandonar las inspecciones masivas para encontrar errores después de que han concurrido y se debe crear con calidad desde el principio. El proceso de mejora continua disminuye los costos que se derivan de cometer errores y después corregirlos. La producción de artículos de gran calidad también alienta la satisfacción de los empleados, porque les permite sentirse realizados y enorgullecerse de su trabajo, a nadie le gusta producir basura.

- **Acabar con la costumbre y conceder negocios solo con base en el precio marcado.**

Deming aconseja a las compañías que no sigan teniendo relaciones de adversarios con sus proveedores y que en cambio, establezcan relaciones duraderas con ellos. Argumenta que el precio no importa si no hasta que se vincula con una medición de la calidad que se adquiere. Los instrumentos estadísticos son muy importantes para que las compañías puedan evaluar la calidad de sus proveedores y las piezas adquiridas.

- **Mejorar en forma constante y permanente el sistema de producción y los servicios.**

Según Deming la obligación de la gerencia de buscar métodos para mejorar la calidad no termina jamás. Es de la opinión que las mejoras se presentan después de estudiar el proceso mismo, y no los defectos y que el mejorar el proceso es responsabilidad de la dirección. En

este sentido el enfoque que se dirige hacia la reingeniería de las empresas es congruente con las enseñanzas de Deming.

- **Instruir métodos modernos de capacitación en el trabajo.**

En opinión de Deming, la capacitación abarca más que solo enseñar a los empleados a usar instrumentos para mejorar la calidad. La capacitación también consiste en asegurarse de que los trabajadores reciban los conocimientos y las habilidades necesarias para los trabajos que desempeñan.

- **Instruir el liderazgo.**

Las acciones tradicionales de los supervisores no son adecuadas, según Deming, quien afirma que los supervisores se limitan a indicarles a los trabajadores lo que deben hacer y a vigilar que lo hagan. Administran premios y las sanciones y aplican medidas disciplinarias cuando se necesita. No consideran que su trabajo sea de líderes. Por otra parte los líderes parten del supuesto que los trabajadores pretenden hacer las cosas lo mejor posible y se esfuerzan por ayudar a los trabajadores a desarrollar todo su potencial.

- **Acabar con el miedo.**

Deming piensa que es importante que el miedo no impida a los empleados a hacer preguntas, reportar problemas o manifestar ideas. Los empleados se deben sentir seguros para que se puedan perseguir la calidad debidamente en el centro de trabajo. Una cultura abierta donde la gente no tema decir la verdad.

- **Reducir las barreras entre las áreas Staff.**

Deming considera que las barreras existentes entre los departamentos funcionales son contraproducentes. Los empleados pueden mejorar en productividad conociendo más a los otros y coordinando sus esfuerzos sea cual fuera su campo profesional. Las estructuras de las organizaciones tradicionales tienden a fomentar la competencia entre departamentos. Según Deming los empleados reconocen que independientemente de su especialidad todos

comparten las mismas metas. La competencia debe ser contra otras organizaciones no contra la suya.

- **Eliminar, exhortaciones y objetivos de la fuerza de trabajo.**

Deming dice que la meta general de las mejoras continuas debe reemplazar los letreros, lemas, etc., que presuntamente son fuente de motivación o inspiración. Critica a las empresas que tratan de motivar a los empleados usando altavoces y tratando de inspiración, pues solo frustran a los empleados que no sienten aliento para hacer las cosas que el sistema administrativo existente les impide hacer.

- **Eliminar las cuotas numéricas.**

Deming es partidario de suprimir las cuotas, porque estas acaban por fomentar que la gente se concentre en la cantidad, muchas veces a expensas de la calidad. Las compañías deben enfocarse hacia problemas de calidad, en lugar de perseguir números ciegamente.

- **Retirar obstáculos para el orgullo en el trabajo.**

Deming sostiene que se deben suprimir las calificaciones anuales o los sistemas de méritos. Si la gente inherentemente quiere trabajar bien como presupone Deming, entonces no necesita estos sistemas de incentivos, lo que necesita es ayuda para superar obstáculos que presentan los materiales y la capacitación inadecuadas. Los sistemas que pretendan retirar estos obstáculos deben reemplazar los sistemas que pretenden presionar el desempeño, haciendo que los trabajadores sientan que siempre están siendo juzgados, clasificados y calificados.

- **Instituir un programa vigoroso de educación y capacitación.**

Deming concede gran importancia a la capacitación. Esta incluye una preparación sólida respecto a los instrumentos y las técnicas del control de calidad, así como instrucción adicional sobre el trabajo en equipo y la filosofía de la cultura de la administración de la calidad total.

- **Tomar medidas para lograr la transformación.**

Según Deming, la organización entera debe trabajar unidad para que triunfe la cultura de la calidad. Los altos directivos diseñan y aplican la estrategia y los trabajadores puedan cooperar para lograr una cultura de la administración de la calidad total.

**2.2.12.1 Calidad Según Kaoru Ishikawa**

Ingeniero japonés Discípulo de Deming y Juran, extendió el desarrollo de la calidad a todos los miembros de la organización, destacando por su clara orientación hacia las personas. Afirma que la dirección de la empresa debe estar basada en hechos y orientada al cliente, con la calidad como primera variable a considerar.

Una de sus metas fue conseguir que se educara en técnicas estadísticas a todo el personal de la empresa, desde el nivel más bajo hasta la alta dirección, haciendo sencillo el control estadístico. Para ello explico herramientas de fácil aprendizaje y aplicación como histograma, diagramas de pareto, gráficos de control y el diagrama de causa efecto, también conocida como de espina de percatado o de Ishikawa

Los elementos clave de su filosofía de pueden resumir en los siguientes puntos.

- La calidad empieza con la educación y termina con la educación.
- El primer paso hacia la calidad es conocer las necesidades de los clientes.
- El estado ideal del control de calidad ocurre cuando ya no es necesaria la inspección.
- Elimine la causa raíz y no los síntomas.
- El control de calidad es responsabilidad de todos los trabajadores en todas las aéreas.
- No confunda los medios con los objetivos.

- Ponga la calidad en primer término y dirija su vista hacia las utilidades a largo plazo.
- El marketing es la entrada y salida de la calidad.
- La alta dirección no debe mostrar enfado cuando sus subordinados les presenten los hechos.
- El 95% de los problemas de una empresa se pueden resolver con simples herramientas de análisis y soluciones de problemas.
- Aquellos datos que no tengan variabilidad son falsos.

#### ***2.2.12.2 Calidad Según Feigenbaum***

Arman V. Feigenbaum es conocido por haber sido el primero en utilizar la frase “control de calidad total”. Concebía la calidad como una herramienta estratégica empresarial que requiere involucrar a toda la organización. Aunque el empleo de técnicas estadísticas es importante. La clave de la gestión de calidad son las relaciones humanas.

El control de calidad total debe comenzar con un control de los nuevos diseños, estableciendo procedimientos documentados y empleados técnicas que garanticen que las necesidades del cliente sean tenidas en cuenta desde las primeras etapas del proceso de diseño. En segundo lugar es necesario realizar un control de compras para garantizar la calidad de los suministros de nuestros proveedores. Finalmente debe existir un control del producto que incluirá todos los procedimientos documentados necesarios para garantizar que el producto fabricado es conforme a las especificaciones establecidas inicialmente.

Introdujo el concepto de fábrica oculta o fábrica fantasma, para hacer referencia a que los rechazos disminuían la capacidad real de la planta, debido a la repetición de

trabajos y a no hacer las cosas desde el principio. Además fomento el empleo de los costes de calidad como herramientas de medición y evaluación de la calidad.

Su filosofía resume en sus tres pasos hacia la calidad.

- **Liderazgo de calidad.** Administración basada en la planificación y no en la reacción ante el error.
- **Tecnología de calidad moderna.** Ampliación de todo el personal en la resolución de los problemas de calidad.
- **Compromiso organizacional.** Capacitación y motivación continuas de toda la fuerza de trabajo e integración de la calidad en la planificación de la empresa.

### ***2.2.12.3 La Calidad Según Philip Crosby***

La calidad es hacer que la gente haga mejor todas las cosas importantes que de cualquier forma tiene que hacer". Incluye a la alta dirección como a los niveles más bajos de la organización.

La calidad es una entidad alcanzable, medible y rentable que puede ser un catalizador muy importante que establece la diferencia entre el éxito y el fracaso.

Cuatro objetivos para el programa de calidad:

- a) Implantar un programa competente de administración.
- b) Eliminar problemas imprevistos.
- c) Reducir los costos de la calidad.
- d) Convertirse al estándar mundial de la calidad.

Los puntos esenciales de esta definición son:

- Es necesario definir calidad; de otra forma, no podemos conocer suficiente acerca de qué se está haciendo para manejarlo.



- De alguna forma, alguien debe conocer cuáles son los requerimientos que deben establecerse como características medibles de los productos y servicios.
- Con los requerimientos establecidos en términos de especificaciones numéricas, podemos medir las características de un producto (diámetro de un hoyo) o servicio (tiempo de respuesta de servicio al cliente) para ver si es considerado como producto de alta calidad.

Joseph Juran junto a Deming cumplen un papel destacado en las enseñanzas de la mejora de la calidad industria japonesa durante los años 50. Estuvo desde el principio orientado a la gestión, concentrándose con posterioridad en la planificación de la calidad.

Para Juran la calidad se define como la adecuación al uso, la cual se alcanza en primer lugar por una adecuación del diseño del producto (calidad de diseño) y en segundo lugar por el grado de conformidad del producto final con ese diseño (la calidad de fabricación o de conformidad). Una de sus principales aportaciones es la denominada trilogía de la calidad. En la que indica la relación existente entre planificación, control y mejora de la calidad. Para Juran la calidad no surge de forma accidental sino que debe ser planificada (Juran, 1990).

### 2.3 Definición de términos básicos

- **Calidad:** La calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación

mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

- **Servicio:** Se suele entender por servicio a un cúmulo de tareas desarrolladas por una compañía para satisfacer las exigencias de sus clientes. De este modo, el servicio podría presentarse como un bien de carácter no material. Por lo tanto, quienes ofrecen servicios no acostumbran hacer uso de un gran número de materias primas y poseen escasas restricciones físicas. Asimismo, hay que resaltar que su valor más importante es la experiencia.
- **Grupo etario:** Es un grupo de personas separadas por edades
- **Percepción:** Todo el análisis que gira en torno a la calidad y la satisfacción se basa en las percepciones del cliente acerca del servicio. El concepto básico es el de "servicio percibido" tal como se analiza en el modelo de las brechas sobre la calidad en el servicio. La Percepción, es muy importante en el tema de Calidad de Servicio, ya que esta muchas veces sesga nuestra forma de identificar las necesidades, cualidades o gustos de nuestros clientes
- **Elementos tangibles:** Se refiere a la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados en determinada compañía (de cómputo, oficina, transporte, etc.).
- **Fiabilidad:** Es la capacidad de nuestra organización de ejecutar el servicio de forma fiable, sin contratarnos ni problemas, este componente se ata directamente a la seguridad y a la credibilidad.
- **Capacidad de respuestas:** Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Nuestros clientes no tienen por qué rogarnos para ser atendidos, ni para que sus dificultades o problemas sean solucionados, debemos

estar al tanto de las dificultades, para estar un paso adelante de ellas y una buena forma de hacerlo es retroalimentándonos con las observaciones nuestros clientes.

- **Seguridad:** El cliente buscará seguridad en todo aquello que hace por lo establecerá un criterio de seguridad física con la instalación en donde se presta los servicios y los **relacionará** con el área de obsesión por los detalles. También buscará la seguridad psicológica en el contacto. Comprobará que la profesionalidad y la cortesía se dan en todos los lugares de la empresa y por todos los componentes del personal de contacto.

## 2.4 Hipótesis

### 2.4.1 Hipótesis general

- La percepción de calidad de servicio de atención al estudiante en la Universidad Alas Peruanas – Filial Abancay - 2017 no es buena.

### 2.4.2 Hipótesis específica

- La percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto al desempeño laboral de la plana docente en la Universidad Alas Peruanas no es buena.
- La percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto a los procesos administrativos de la plana administrativa en la Universidad Alas Peruanas no es buena.
- La percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto a las actitudes frente al proceso académico por parte del docente en la Universidad Alas Peruanas no es buena.
- La percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto a los aspectos del programa académico en la Universidad Alas Peruanas no es buena.

- La percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre la malla curricular en la Universidad Alas Peruanas no es buena.
- La percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre las instalaciones en la Universidad Alas Peruanas no es buena.

## **2.5 Variables**

### **2.5.1 Definición conceptual de la variable**

V1: Percepción de la calidad de servicio.- La calidad de servicio dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido. La calidad de servicio se mide el grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras forjarse una impresión de servicio recibido.

### **2.5.2 Definición operacional de la variable**

- La variable desempeño laboral de la plana docente: está conformado por los ítems 10, 11, 12, 13, 14, 15, 25, 26 y 27, esta variable contempla aspectos relacionados con el conocimiento práctico y teórico que tiene el docente y su manera pedagógica de transmitir sus conocimientos.
- La variable Procesos administrativos: compuesto por los ítems 31, 32, 34, 35, 38, 39 y 40, esta variable incluye aquellos ítems que refieren la eficacia y eficiencia del cuerpo administrativo para dar solución a las quejas e inconformidades del cliente.
- La variable Actitudes frente al proceso académico por parte del docente: ítems 5, 6, 7,8 y 9 esta variable comprende los aspectos motivacionales, comportamientos y

actitudes que tiene el cuerpo docente de la institución frente a los procesos de enseñanza y aprendizaje.

- La variable Aspectos del programa académico: el cual comprende los ítems 21, 22, 23, 24, 28, 29, 30, 33, 36 y 37 esta variable evalúa todas las características propias del programa académico, intensidad horaria, número de cupos por materia, contenido temático, formas de evaluación, entre otras.
- La variable Malla curricular: comprende los ítems 16, 17, 18, 19 y 20, esta variable logra evaluar la percepción que tiene el cliente referente a las materias y electivas que le ofrece el programa académico al cual ha accedido.
- La variable Instalaciones físicas: ítems 1, 2, 3 y 4, con esta variable es posible conocer la perspectiva que tiene el cliente referente a las instalaciones físicas de la institución, salones, laboratorios y zonas recreativas y deportivas.

### **2.5.3 Operacionalización de la variable**

#### ***2.5.3.1 Para el Objetivo general***

##### **Variable:**

V1: Percepción de la calidad de servicio

- **Dimensión:** Desempeño laboral de la plana docente

##### **Indicador:**

- Conocimiento teórico
- Conocimiento teórico
- Manera pedagógica de transmitir sus conocimientos

➤ **Dimensión:** Procesos administrativos

**Indicador:**

- Eficacia para dar solución a las quejas e inconformidades del cliente
- Eficiencia para dar solución a las quejas e inconformidades del cliente

➤ **Dimensión:** Actitudes frente al proceso académico por parte del docente

**Indicador:**

- Aspectos motivacionales frente a los procesos de enseñanza y aprendizaje.
- Aspectos comportamientos frente a los procesos de enseñanza y aprendizaje.
- Aspectos actitudes frente a los procesos de enseñanza y aprendizaje.

➤ **Dimensión:** Aspectos del programa académico

**Indicador:**

- Intensidad horaria
- Número de cupos por materia
- Contenido temático
- Formas de evaluación

➤ **Dimensión:** Malla curricular

**Indicador:**

- Perspectivas sobre las asignaturas básicas
- Perspectivas sobre las asignaturas de formación

➤ **Dimensión:** Instalaciones físicas

**Indicador:**

- Salones
- Laboratorios
- Zonas recreativas
- Zonas deportivas

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y nivel de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

La investigación fue de tipo Aplicativo.

##### **3.1.2 Nivel de la investigación**

Es descriptivo

#### **3.2 Descripción del ámbito de la investigación**

La investigación se realizó en los alumnos matriculados de la universidad Alas peruanas Filial Abancay, la misma que se encuentra ubicada en la ciudad de Abancay, región Apurímac. Se inició el 01 de julio y se culminó el 31 de setiembre de 2017.



### 3.3 Población y muestra

#### 3.3.1 Población

La población viene a ser los 1782 alumnos matriculados en la Universidad Alas Peruanas filial Abancay (Direcciones de escuela, 2017).

#### 3.3.2 Muestra

En la determinación óptima de la muestra se utilizó la fórmula de muestreo aleatorio simple para estimar proporciones, siendo la utilizando siguiente:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

n = Tamaño óptimo de muestra.

Z = Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% deconfianza.

P = (P=0,5 valor asumido debido al desconocimiento de P)

Q = (Q=0,5 valor asumido debido al desconocimiento de P).

e = Margen de error 5%.

N = Población

1 = Factor de corrección.

Entonces, el nivel de significancia es de 95%; 5% como margen de error, n óptima es:

$$n = \frac{(1,967)^2(0,5)(0,5)(1782)}{(0,05)^2 (1782 - 1) + (1,967)^2 (0,5)(0,5)}$$

n = 316 alumnos UAP.

### Formula de ajuste:

$$n^{\circ} = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{n}}$$

### Leyenda:

$n^{\circ}$  = Muestra ajustada

$n$  = Muestra inicial

$$n^{\circ} = \frac{316}{1 + \frac{316-1}{316}}$$

$n^{\circ}$ =**159** alumnos UAP –filial Abancay

## 3.4 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

### 3.4.1 Técnicas

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta

### 3.4.2 Instrumentos

El instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario.

## 3.5 Validez y confiabilidad del instrumento

El cuestionario aplicado fueron los recomendados por Arévalo Guzmán, (2016), las mismas que fueron desarrolladas y validadas en su tesis titulada: Validación de un instrumento para la medición de la calidad del servicio al cliente externo en el ámbito universitario (Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Corporación Universitaria Minuto de Dios Centro Regional Soacha). Sin embargo se ha realizado el coeficiente de confiabilidad KR20 alfa de Crombach para el instrumento, como sigue:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

$\alpha$  = Coeficiente de Alfa de Cronbach

K = El número de ítems

$S_i^2$  = Varianzas de los Ítems

$S_T^2$  = Varianza de la suma de los Ítems

De acuerdo a los resultados obtenidos, fue posible realizar el análisis de confiabilidad de la escala calculando el coeficiente del KR20 alfa de Cronbach para cada uno de las seis dimensiones, dando como resultado los siguientes valores:

- Desempeño laboral de la plana docente:  $\alpha = 0,903$  confiabilidad muy alta.
- Procesos administrativos:  $\alpha = 0,820$  confiabilidad muy alta.
- Actitudes frente al proceso académico por parte del docente:  $\alpha = 0,760$  confiabilidad muy alta.
- Aspectos del programa académico:  $\alpha = 0,834$  confiabilidad muy alta.
- Malla curricular:  $\alpha = 0,791$  confiabilidad muy alta.
- Instalaciones físicas:  $\alpha = 0,560$  confiabilidad alta.
- Calidad global:  $\alpha = 0,936$  confiabilidad muy alta

Criterio de decisión:

1,00	Perfecta
$\pm 0,71$ a $\pm 0,90$	Muy Alta
$\pm 0,51$ a $\pm 0,70$	Alta
$\pm 0,26$ a $\pm 0,5$	Baja
$\pm 0,01$ a $\pm 0,25$	Muy Baja
0,00	Nulo

### 3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos

Para la siguiente investigación se solicitó permiso para obtener la autorización del Director de la Universidad Alas Peruanas Filial Abancay. Una vez adquirido el permiso se comenzó la recopilación de información, se aplicó las encuestas en las aulas a todos los alumnos que salieron seleccionados como muestra según números aleatorios, hasta llegar al número de la muestra por escuela; para lo cual se contó con permiso de la UAP para interrumpir las clases y en 15 minutos aplicar la encuesta.

Una vez obtenidos los datos el procesamiento de los datos se realizó con ayuda de la hoja de cálculo Excel de Microsoft® y del software IBM SPSS® versión 20. Se utilizó la prueba de t.

#### 3.6.1 Cálculo de la calidad de servicio

Para establecer la calificación se utilizará la tabla 3.

**Tabla 3.-Escala de medidas correspondientes a la escala para valores del 1 al 5.**

Desde	Hasta	Calificación
1.00	1.34	Malo
1.35	1.95	Pobre
1.96	2.56	Regular
2.57	3.17	Aceptable
3.18	3.78	Bueno
3.79	4.39	Muy bueno
4.40	5.00	Excelente

Fuente:(Mejías Acosta, 2005)

## CAPÍTULO IV

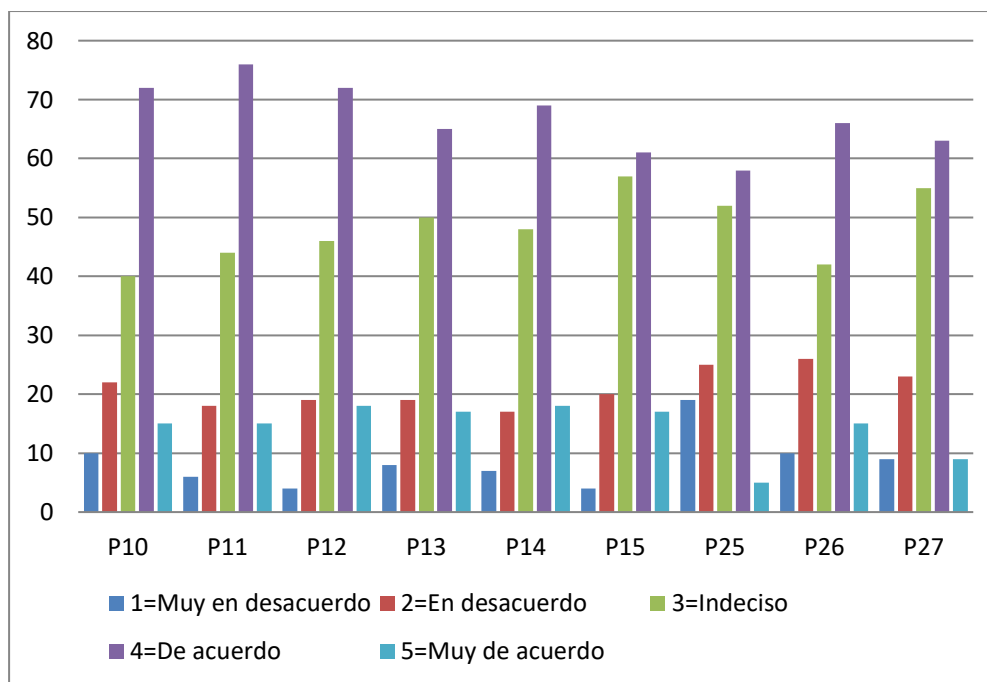
### RESULTADOS

#### 4.1 Resultados para el objetivo específico 1

**Tabla 04.**

**Tabla 4.-Percepción de la calidad de servicio respecto al desempeño laboral de los docentes en la Universidad Alas Peruanas.**

ITEMS	Variable desempeño laboral de la plana docente	1=Muy en desacuerdo		2=En desacuerdo		3=Indeciso		4=De acuerdo		5=Muy de acuerdo		Total	
		Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
P10	El material entregado por los docentes es útil y pertinente para las clases	10	6.3	22	13.8	40	25.2	72	45	15	9.43	159	100
P11	Los profesores tiene un nivel suficiente de conocimiento teórico	6	3.8	18	11.3	44	27.7	76	48	15	9.43	159	100
P12	Los profesores tiene un nivel suficiente de conocimiento práctico	4	2.5	19	11.9	46	28.9	72	45	18	11.3	159	100
P13	Los docentes están actualizados en sus conocimientos	8	5.0	19	11.9	50	31.4	65	41	17	10.7	159	100
P14	Los docentes tienen la capacidad de transmitir adecuadamente sus conocimientos	7	4.4	17	10.7	48	30.2	69	43	18	11.3	159	100
P15	Los docentes explican los temas con claridad y coherencia	4	2.5	20	12.6	57	35.8	61	38	17	10.7	159	100
P25	En este momento se cumplen las expectativas que tenía al iniciar la carrera	19	11.9	25	15.7	52	32.7	58	36	5	3.14	159	100
P26	El seguimiento de la malla académica es adecuada para enriquecer su nivel profesional	10	6.3	26	16.4	42	26.4	66	42	15	9.43	159	100
P27	La metodología docente (recursos, estrategias didácticas, actividades complementarias), es adecuada	9	5.7	2	1.4	5	3.3	6	4	9	5.66	1	0.63

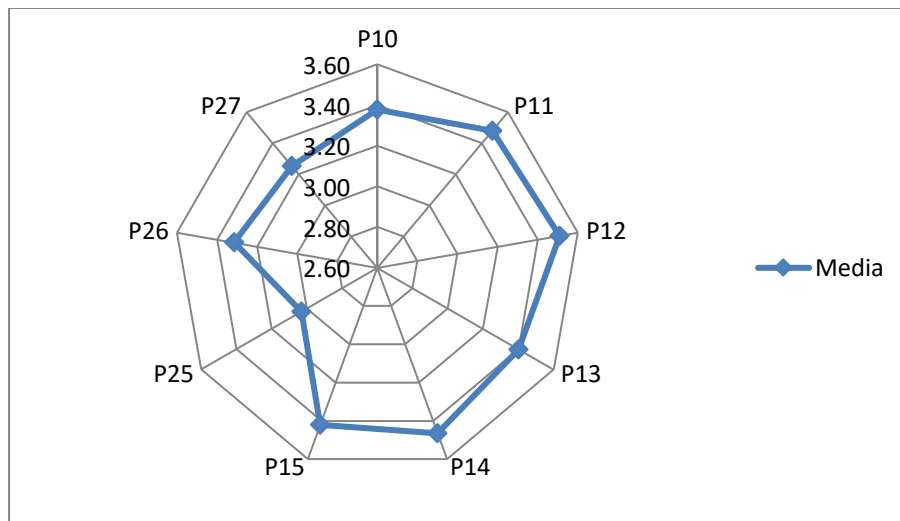


**Gráfico 1.-Percepción de la calidad de servicio respecto al desempeño laboral de los docentes en la Universidad Alas Peruanas.**

Se observa respecto a la pregunta el material entregado por los docentes es útil y pertinente para las clases, 45%(72) está de acuerdo; el 25.2 (40) está indeciso y el 6.3% (10) está muy en desacuerdo; para la pregunta los profesores tiene un nivel suficiente de conocimiento teórico el 48% (76) es de acuerdo y el 3.8% (6) están en muy en desacuerdo; para las preguntas los profesores tiene un nivel suficiente de conocimiento práctico, los docentes están actualizados en sus conocimientos, los docentes tienen la capacidad de transmitir adecuadamente sus conocimientos, los docentes explican los temas con claridad y coherencia, en este momento se cumplen las expectativas que tenía al iniciar la carrera, el seguimiento de la malla académica es adecuada para enriquecer su nivel profesional y finalmente la metodología docente (recursos, estrategias didácticas, actividades complementarias), es adecuada la gran mayoría en un rango de 36 a 46% están de acuerdo y un porcentaje que oscila entre 2 y 11% opinan que están en muy en desacuerdo.

**Tabla 5.-Calidad de servicio respecto al desempeño laboral de los docentes en la Universidad Alas Peruanas.**

	Indicadores	n	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
P10	El material entregado por los docentes es útil y pertinente para las clases	1 59	3.38	1.041	.083
P11	Los profesores tiene un nivel suficiente de conocimiento teórico	1 59	3.48	.947	.075
P12	Los profesores tiene un nivel suficiente de conocimiento práctico	1 59	3.51	.934	.074
P13	Los docentes están actualizados en sus conocimientos	1 59	3.40	1.001	.079
P14	Los docentes tienen la capacidad de transmitir adecuadamente sus conocimientos	1 59	3.47	.979	.078
P15	Los docentes explican los temas con claridad y coherencia	1 59	3.42	.930	.074
P25	En este momento se cumplen las expectativas que tenía al iniciar la carrera	1 59	3.03	1.064	.084
P26	El seguimiento de la malla académica es adecuada para enriquecer su nivel profesional	1 59	3.31	1.056	.084
P27	La metodología docente (recursos, estrategias didácticas, actividades complementarias), es adecuada	1 59	3.25	.968	.077
<b>Media total Desempeño laboral</b>			<b>3.36</b>		



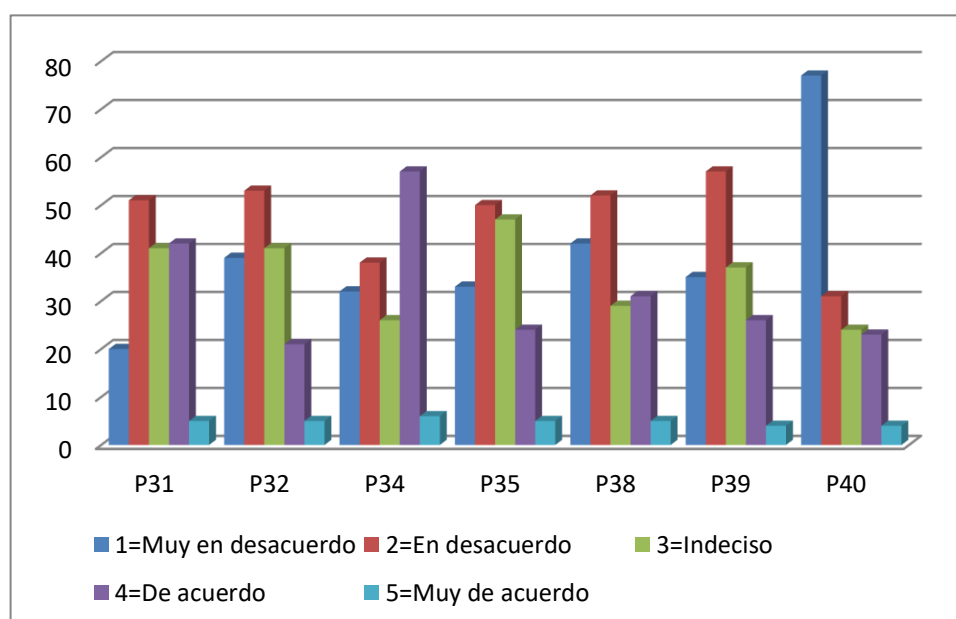
**Gráfico 2.-Calidad de servicio respecto al desempeño laboral de los docentes en la Universidad Alas Peruanas.**

Considerando los valores de la tabla 3, el nivel de servicio es de: 3.36 obtiene un nivel de servicio bueno, sin embargo se aprecia que el material entregado por los docentes, profesores con suficiente nivel de conocimientos, docentes actualizados y el seguimiento de la malla académica alcanzan puntajes que son calificados como buenos, pero no cumplen con las expectativas que tenían los alumnos al iniciar la carrera (P25: 2.60)

## 4.2 Resultados para el objetivo específico 2

**Tabla 6.-Percepción de la calidad de servicio respecto a los procesos administrativos de la plana administrativa en la Universidad Alas Peruanas.**

ITEMS	Variable procesos administrativos	1=Muy en desacuerdo		2=En desacuerdo		3=Indeciso		4=De acuerdo		5=Muy de acuerdo		Total	
		Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
P31	Los espacios existentes para expresar opiniones (murales), son adecuados	20	12.6	51	32.1	41	25.8	42	26.4	5	3.14	159	100
P32	El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios son adecuados y generan pronta respuesta	39	24.5	53	33.3	41	25.8	21	13.2	5	3.14	159	100
P34	El trato por parte del personal administrativo hacia el estudiante es adecuado	32	20.1	38	23.9	26	16.4	57	35.8	6	3.77	159	100
P35	Las soluciones y alternativas que se plantean para resolver las dificultades, quejas y/o sugerencias son adecuadas	33	20.8	50	31.4	47	29.6	24	15.1	5	3.14	159	100
P38	Los procesos administrativos (matricula, tramites, solicitudes académicas, certificados, entre otros), son ejecutados de manera ágil	42	26.4	52	32.7	29	18.2	31.0	19.5	5	3.14	159	100
P39	La respuesta hacia sus solicitudes y/o inconformidades son generadas de forma eficaz y eficiente	35	22.0	57	35.8	37	23.3	26.0	16.4	4	2.52	159	100
P40	El sistema de Internet dentro de las instalaciones de la universidad le facilitan el desarrollo de actividades académicas	77	48.4	31	19.5	24	15.1	23	14.5	4	2.52	159	100



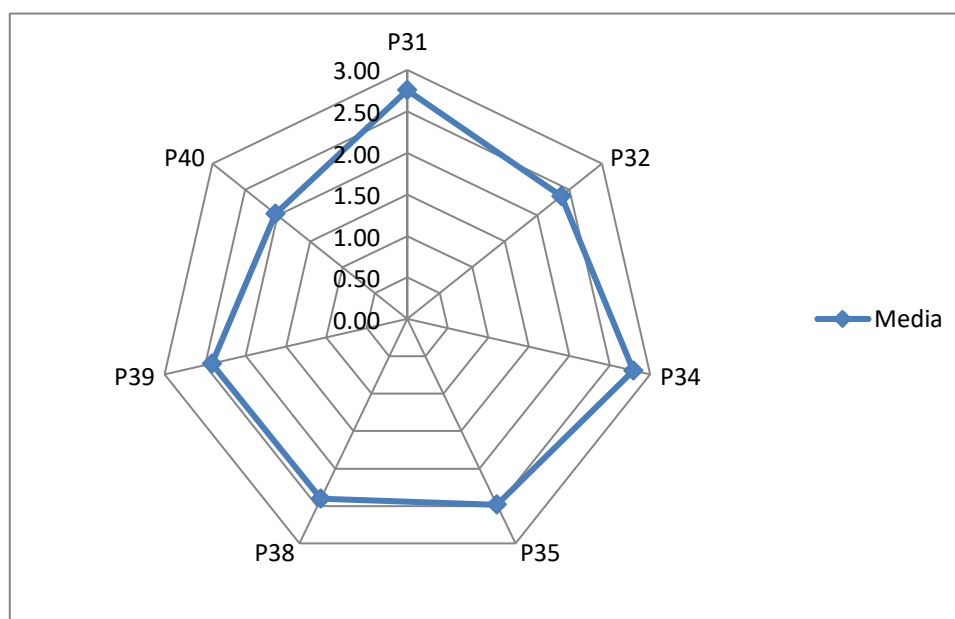
**Gráfico 3.-Percepción de la calidad de servicio respecto a los procesos administrativos de la plana administrativa en la Universidad Alas Peruanas.**



En la tabla y figura anterior se aprecia que los alumnos de la universidad Alas Peruanas respecto a los procesos administrativos de la plana administrativa. Respecto a la pregunta Los espacios existentes para expresar opiniones (murales), son adecuados más del 60% está indeciso o están en desacuerdo y muy en desacuerdo, el 26.4% indica que está de acuerdo; las preguntas El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios son adecuados y generan pronta respuesta, El trato por parte del personal administrativo hacia el estudiante es adecuado, Las soluciones y alternativas que se plantean para resolver las dificultades, quejas y/o sugerencias son adecuadas, Los procesos administrativos (matricula, tramites, solicitudes académicas, certificados, entre otros), son ejecutados de manera ágil, La respuesta hacia sus solicitudes y/o inconformidades son generadas de forma eficaz y eficiente y el sistema de Internet dentro de las instalaciones de la universidad le facilitan el desarrollo de actividades académicas tienen un alto porcentaje de desaprobación dado que contestaron estar muy en desacuerdo porcentajes que oscilan entre 20 a 26%

**Tabla 7.-Calidad de servicio respecto a los procesos administrativos de la plana administrativa en la Universidad Alas Peruanas.**

	Indicadores	n	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
P31	Los espacios existentes para expresar opiniones (murales), son adecuados	159	2.75	1.077	.085
P32	El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios son adecuados y generan pronta respuesta	159	2.37	1.088	.086
P34	El trato por parte del personal administrativo hacia el estudiante es adecuado	159	2.79	1.233	.098
P35	Las soluciones y alternativas que se plantean para resolver las dificultades, quejas y/o sugerencias son adecuadas	159	2.48	1.078	.086
P38	Los procesos administrativos (matricula, tramites, solicitudes académicas, certificados, entre otros), son ejecutados de manera ágil	159	2.40	1.164	.092
P39	La respuesta hacia sus solicitudes y/o inconformidades son generadas de forma eficaz y eficiente	159	2.42	1.081	.086
P40	El sistema de Internet dentro de las instalaciones de la universidad le facilitan el desarrollo de actividades académicas	159	2.03	1.203	.095
<b>Media total Proceso administrativo</b>			<b>2.46</b>		



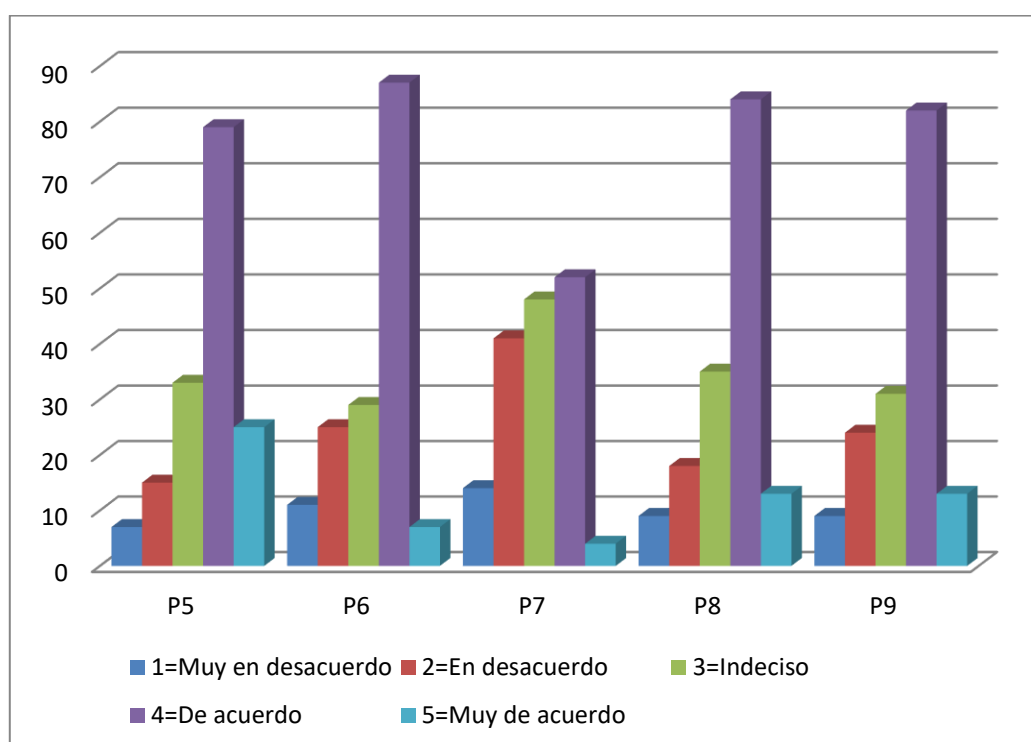
**Gráfico 4.-Calidad de servicio respecto a los procesos administrativos de la plana administrativa en la Universidad Alas Peruanas.**

Se observa que el promedio de las medias es de 2.46 lo que equivale a un nivel de servicio regular, siendo el nivel más bajo el sistema de Internet dentro de las instalaciones de la universidad que debería de facilitar el desarrollo de actividades académicas, sin embargo la prestación de este servicio es regular, en esta dimensión no sobresale ninguno de los indicadores, lo máximo que llegan es a aceptable.

### 4.3 Resultados para el objetivo específico 3

**Tabla 8.-Percepción de la calidad de servicio respecto a las actitudes frente al proceso académico por parte del docente en la Universidad Alas Peruanas.**

ITEMS	Variable actitudes frente al proceso académico por parte del docente	1=Muy en desacuerdo		2=En desacuerdo		3=Indeciso		4=De acuerdo		5=Muy de acuerdo		Total	
		Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
P5	Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias.	7	4.4	15	9.4	33	20.8	79	49.7	25	15.7	159	100
P6	Los docentes fomentan la participación de los estudiantes en clase	11	6.9	25	15.7	29	18.2	87	54.7	7	4.4	159	100
P7	Los profesores brindan el espacio de tutoría cuando es pertinente	14	8.8	41	25.8	48	30.2	52	32.7	4	2.52	159	100
P8	Existe una comunicación asertiva entre estudiante - profesor y profesor-estudiante	9	5.7	18	11.3	35	22.0	84	52.8	13	8.18	159	100
P9	Los métodos evaluativos son adecuados para medir lo que ha aprendido el estudiante	9	5.7	24	15.1	31	19.5	82.0	51.6	13	8.18	159	100



**Gráfico 5.-Percepción de la calidad de servicio respecto a las actitudes frente al proceso académico por parte del docente en la Universidad Alas Peruanas.**

Las tablas y figuras anteriores muestran la percepción de la calidad de servicio respecto a las actitudes frente al proceso académico por parte del docente en la Universidad Alas

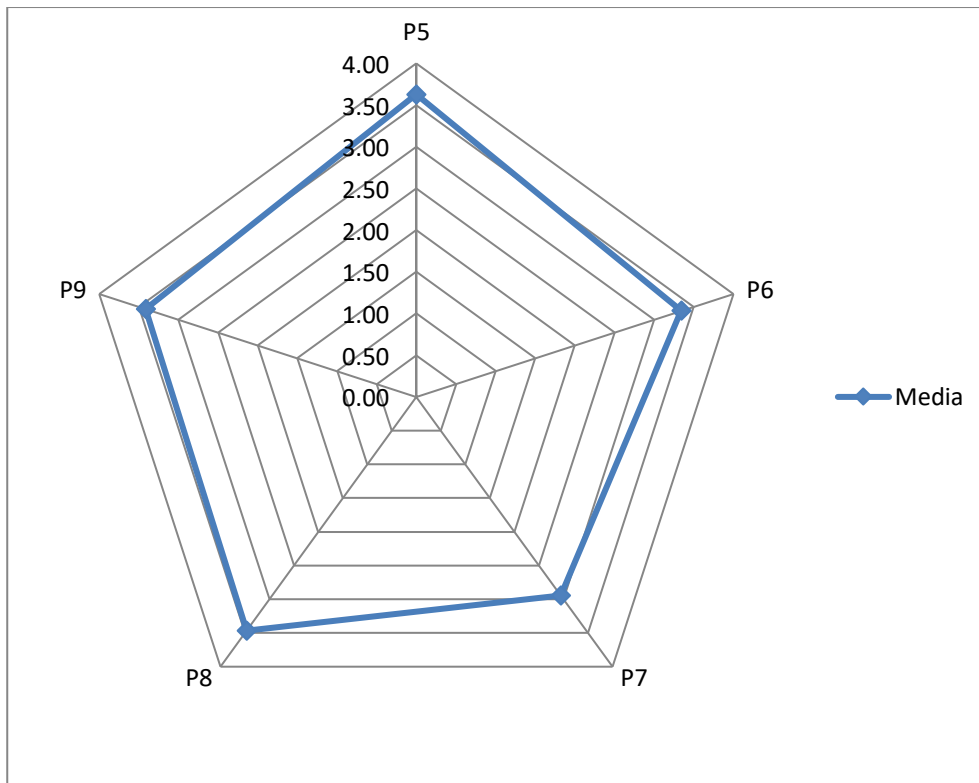
Peruanas, se aprecia que en las 5 preguntas respondieron estar de acuerdo, los porcentajes oscilan entre 32.7% y 54.7%.

A La pregunta Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias el 15.7% indica que están muy de acuerdo, y justamente esa pregunta tiene el más bajo porcentaje de alumnos que contestaron estar en muy en desacuerdo (4.4%).

De igual forma para con las dos últimas preguntas debidas que contestan estar muy de acuerdo el 8.8% para ambas preguntas y un punto más, es decir el 9% en ambos casos contestaron estar muy en desacuerdo.

**Tabla 9.-Calidad de servicio respecto a las actitudes frente al proceso académico por parte del docente en la Universidad Alas Peruanas.**

	<b>Indicadores</b>	<b>n</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típ.</b>	<b>Error típ. de la media</b>
P5	Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias.	159	3.63	1.003	.080
P6	Los docentes fomentan la participación de los estudiantes en clase	159	3.34	1.024	.081
P7	Los profesores brindan el espacio de tutoría cuando es pertinente	159	2.94	1.020	.081
P8	Existe una comunicación asertiva entre estudiante - profesor y profesor-estudiante	159	3.47	.992	.079
P9	Los métodos evaluativos son adecuados para medir lo que ha aprendido el estudiante	159	3.42	1.027	.081
<b>Media total Actitudes</b>			<b>3.36</b>		



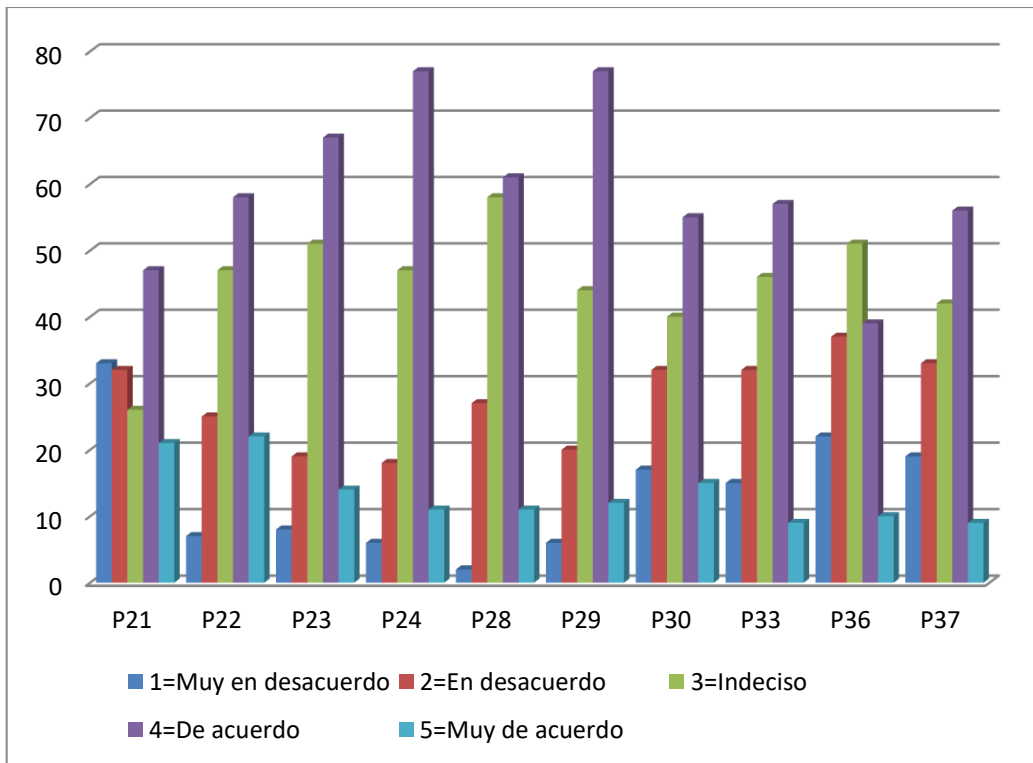
**Gráfico 6.-Calidad de servicio respecto a las actitudes frente al proceso académico por parte del docente en la Universidad Alas Peruanas.**

En esta dimensión de calidad de servicio respecto a las actitudes frente al proceso académico por parte del docente la calidad de servicio percibido por los alumnos es bueno (3.36), haciendo notar el P7 los profesores brindan el espacio de tutoría cuando es pertinente que tiene como apreciación un puntaje bajo en comparación a todos los demás indicadores de esta dimensión es decir su nivel de calidad de servicio es de aceptable pero no bueno.

#### 4.4 Resultados para el objetivo específico 4

**Tabla 10.-Percepción de la calidad de servicio respecto a los aspectos del programa académico en la Universidad Alas Peruanas.**

ITEMS	Variable aspectos del programa académico	1=Muy en desacuerdo		2=En desacuerdo		3=Indeciso		4=De acuerdo		5=Muy de acuerdo		Total	
		Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
P21	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes	33	20.8	32	20.1	26	16.4	47	29.6	21	13.2	159	100
P22	El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza – aprendizaje	7	4.4	25	15.7	47	29.6	58	36.5	22	13.8	159	100
P23	Los contenidos vistos a lo largo del semestre contribuyen y potencializan su perfil profesional	8	5.0	19	11.9	51	32.1	67	42.1	14	8.81	159	100
P24	El trato recibido por los profesores es adecuado	6	3.8	18	11.3	47	29.6	77	48.4	11	6.92	159	100
P28	El trabajo autónomo es adecuado y pertinente	2	1.3	27	17.0	58	36.5	61	38.4	11	6.92	159	100
P29	La evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación, resultados y revisión de parciales), es adecuada	6	3.8	20	12.6	44	27.7	77	48.4	12	7.55	159	100
P30	Los procesos de comunicación y canales de comunicación son útiles para la comunidad educativa	17	10.7	32	20.1	40	25.2	55	34.6	15	9.43	159	100
P33	El clima de convivencia y relaciones interpersonales son adecuadas	15	9.4	32	20.1	46	28.9	57.0	35.8	9	5.66	159	100
P36	La ampliación de las instalaciones como plan de mejora e innovación le permite tener mayor calidad en su proceso	22	13.8	37	23.3	51	32.1	39.0	24.5	10	6.29	159	100
P37	El desarrollo investigativo es fomentado dentro de su programa académico	19	11.9	33	20.8	42	26.4	56	35.2	9	5.66	159	100



**Gráfico 7.-Percepción de la calidad de servicio respecto a los aspectos del programa académico en la Universidad Alas Peruanas.**

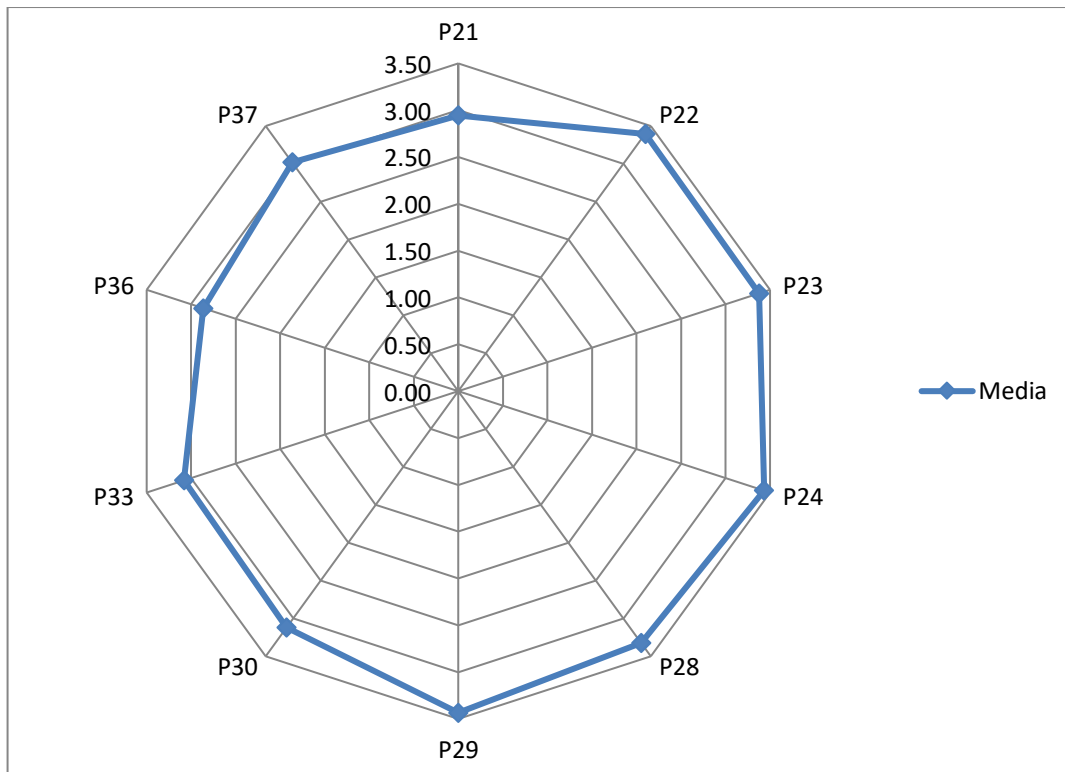
Para la Percepción de la calidad de servicio respecto a los aspectos del programa académico en la Universidad Alas Peruanas el 29% está de acuerdo con dicha afirmación, el 29.6% indica estar de acuerdo con los horarios, una gran mayoría frente a la pregunta afirman que el 33· están muy en desacuerdo, así mismo en la pregunta que se refiere a que si el número de estudiantes por salón es el adecuado, la respuesta fue que el 36.5% están de acuerdo. El 36.5% está indeciso respecto a El trabajo autónomo es adecuado y pertinente.

Respecto a La ampliación de las instalaciones como plan de mejora e innovación le permite tener mayor calidad en su proceso el 13.8% están muy en desacuerdo

**Tabla 11.-Calidad de servicio respecto a los aspectos del programa académico en la Universidad Alas Peruanas.**

	<b>Indicadores</b>	<b>n</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típ.</b>	<b>Error típ. de la media</b>
P21	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes	159	2.94	1.365	.108
P22	El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza – aprendizaje	159	3.40	1.050	.083
P23	Los contenidos vistos a lo largo del semestre contribuyen y potencializan su perfil profesional	159	3.38	.979	.078
P24	El trato recibido por los profesores es adecuado	159	3.43	.918	.073
P28	El trabajo autónomo es adecuado y pertinente	159	3.33	.882	.070
P29	La evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación, resultados y revisión de parciales), es adecuada	159	3.43	.938	.074
P30	Los procesos de comunicación y canales de comunicación son útiles para la comunidad educativa	159	3.12	1.160	.092
P33	El clima de convivencia y relaciones interpersonales son adecuadas	159	3.08	1.079	.086
P36	La ampliación de las instalaciones como plan de mejora e innovación le permite tener mayor calidad en su proceso	159	2.86	1.128	.089
P37	El desarrollo investigativo es fomentado dentro de su programa académico	159	3.02	1.128	.089
<b>Media total Aspectos del programa académico</b>			<b>3.20</b>		





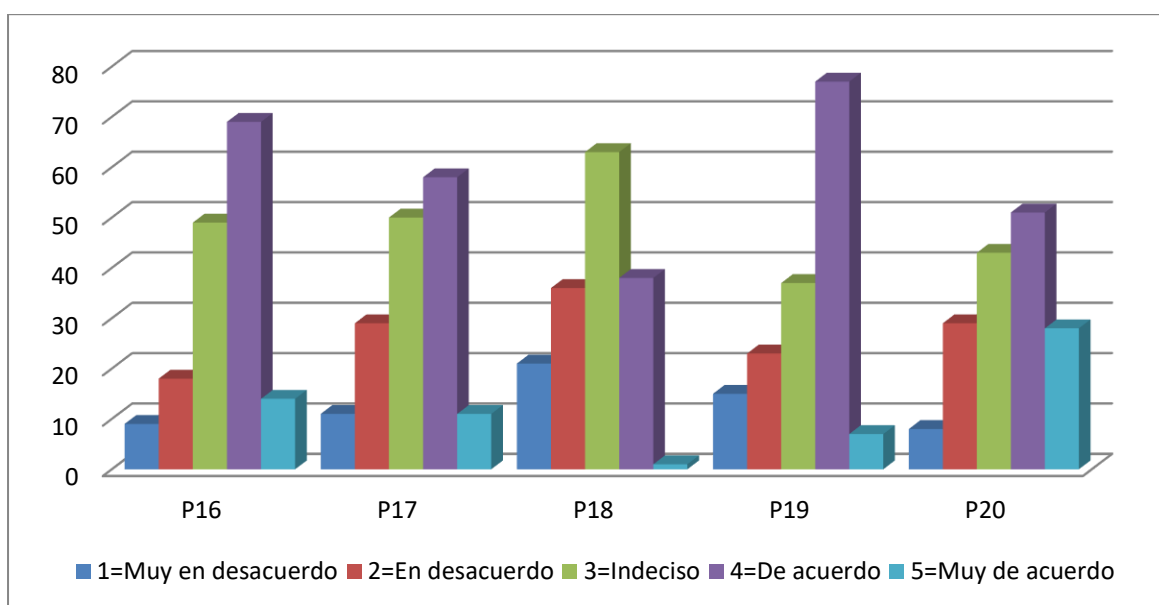
**Gráfico 8.-Calidad de servicio respecto a los aspectos del programa académico en la Universidad Alas Peruanas.**

La calidad de servicio respecto a los aspectos del programa académico en la Universidad Alas Peruanas tiene una media de 3.20 equivalente a bueno, sobresaliendo el número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza – aprendizaje, los contenidos vistos a lo largo del semestre contribuyen y potencializan su perfil profesional, la evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación, resultados y revisión de parciales), es adecuada.

#### 4.5 Resultados para el objetivo específico 5

**Tabla 12.-Percepción de la calidad de servicio respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre la malla curricular en la Universidad Alas Peruanas.**

ITEMS	Variable malla curricular	1=Muy en desacuerdo		2=En desacuerdo		3=Indeciso		4=De acuerdo		5=Muy de acuerdo		Total	
		Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
P16	Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente	9	5.7	18	11.3	49	30.8	69	43.4	14	8.81	159	100
P17	En su programa existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y electivas	11	6.9	29	18.2	50	31.4	58	36.5	11	6.92	159	100
P18	En su carrera existe una oferta amplia de electivas CPC y CMD	21	11.1	36	19.0	63	33.3	68	36	1	0.53	189	100
P19	En su programa existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos	15	9.4	23	14.5	37	23.3	77	48.4	7	4.4	159	100
P20	En su carrera se estimula el desarrollo investigativo en los estudiantes	8	5.0	29	18.2	43	27.0	51.0	32.1	28	17.6	159	100



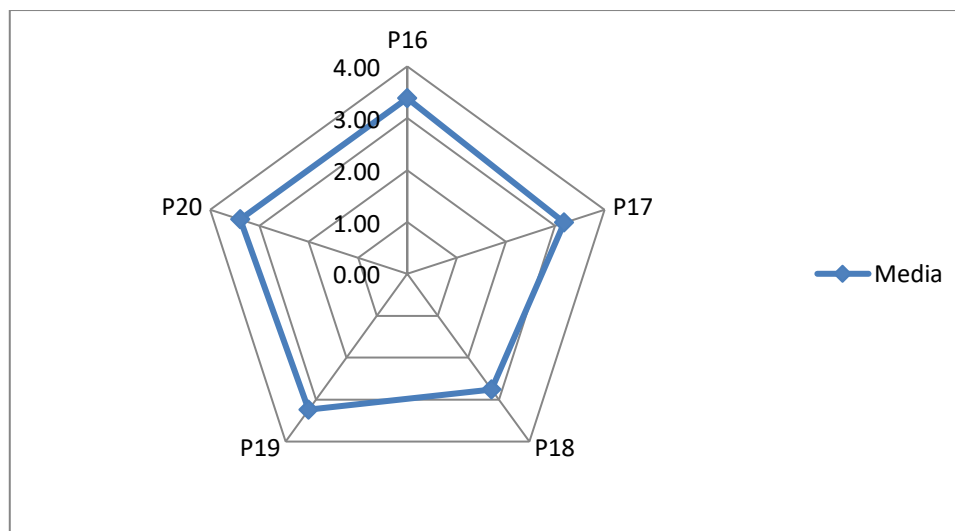
**Gráfico 9.-Percepción de la calidad de servicio respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre la malla curricular en la Universidad Alas Peruanas.**

E la tabla que y figura anterior se aprecia que la pregunta Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente, se tiene que el 43.4% manifestó estar de acuerdo, el 30.8% está indeciso y aproximadamente u curto del total opinan estar en desacuerdo y muy en desacuerdo, y respecto a la motivación del desarrollo investigativo en

los estudiantes se aprecia que el 16.7% está muy de acuerdo y solo el 29% manifiesta que esta en desacuerdo. La pregunta En su programa existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos la gran mayoría más del 50% indica estar de acuerdo y muy de acuerdo.

**Tabla 13.-Calidad de servicio respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre la malla curricular en la Universidad Alas Peruanas.**

Indicadores	n	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
P16 Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente	159	3.38	.992	.079
P17 En su programa existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y electivas	159	3.18	1.036	.082
P18 En su carrera existe una oferta amplia de electivas CPC y CMD	159	2.76	.984	.078
P19 En su programa existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos	159	3.24	1.064	.084
P20 En su carrera se estimula el desarrollo investigativo en los estudiantes	159	3.39	1.125	.089
<b>Media total Malla curricular</b>		<b>3.19</b>		



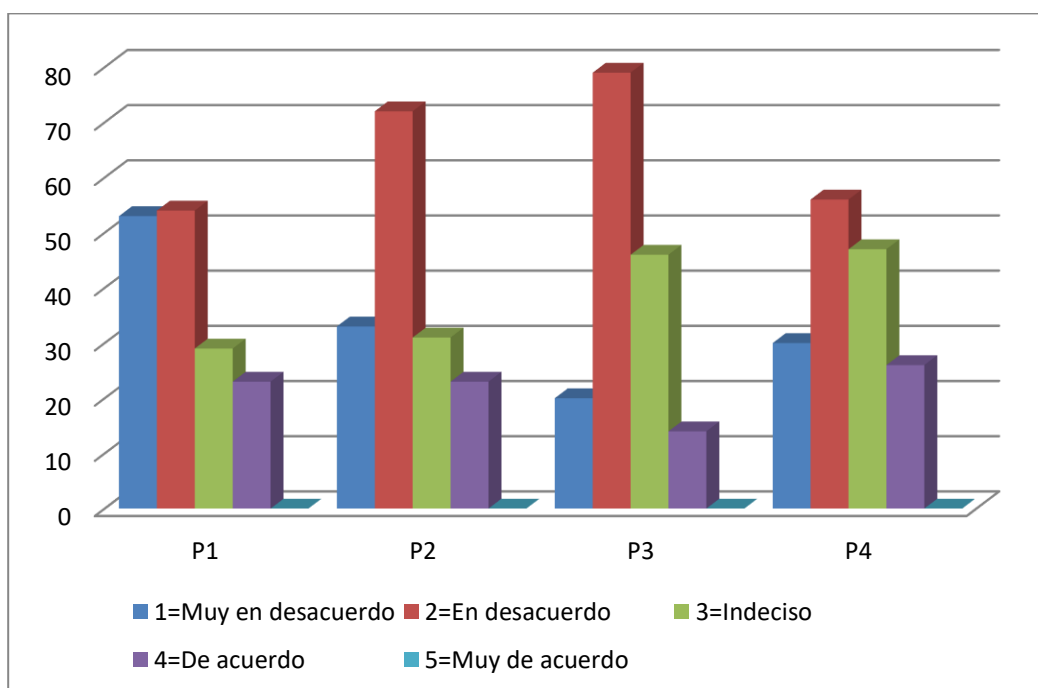
**Gráfico 10.-Calidad de servicio respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre la malla curricular en la Universidad Alas Peruanas.**

Sobre las perspectivas que tiene el estudiante sobre la malla curricular son es bueno, orientando los profesores al trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente, estimulando el desarrollo investigativo en los estudiantes, existiendo una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos.

#### 4.6 Resultados para el objetivo específico 6

**Tabla 14.-Percepción de la calidad de servicio respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre las instalaciones en la Universidad Alas Peruanas.**

ITEMS	Variable instalaciones físicas	1=Muy en desacuerdo		2=En desacuerdo		3=Indeciso		4=De acuerdo		5=Muy de acuerdo		Total	
		Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
P1	El equipamiento (laboratorios, talleres) son adecuados para ejercer sus actividades académicas	53	33.3	54	34.0	29	18.2	23	14.5	0	0	159	100
P2	Las zonas comunes (baños, cafetería, biblioteca, áreas de deporte y cultura), cumplen con sus expectativas	33	20.8	72	45.3	31	19.5	23	14.5	0	0	159	100
P3	La bibliografía disponible es suficiente	20	12.6	79	49.7	46	28.9	14	8.81	0	0	159	100
P4	Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje	30	18.9	56	35.2	47	29.6	26	16.4	0	0	159	100

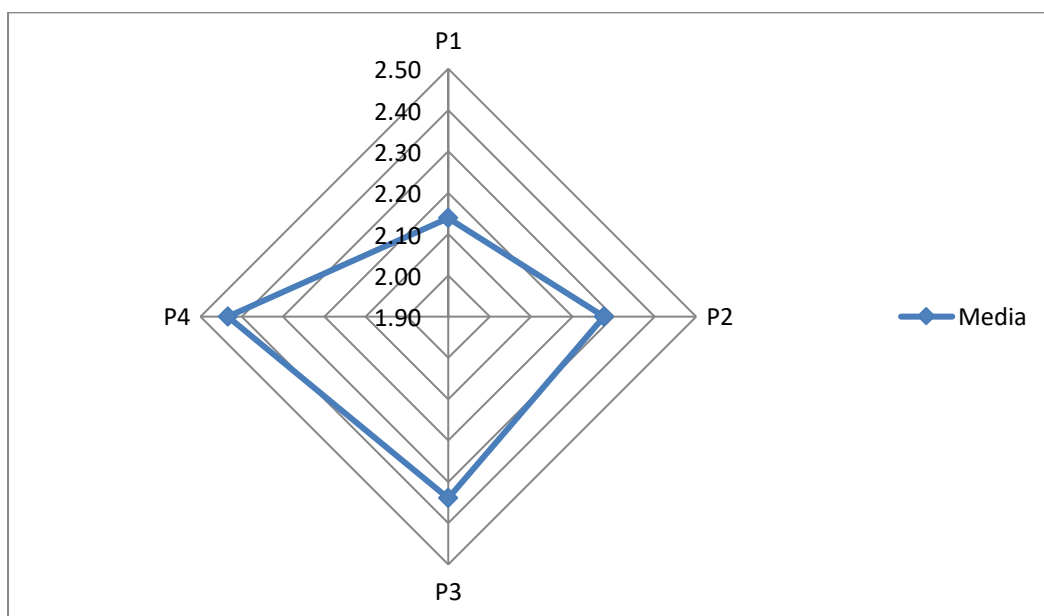


**Gráfico 11.-Percepción de la calidad de servicio respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre las instalaciones en la Universidad Alas Peruanas.**

En la figura y tabla anterior respecto al equipamiento, zonas comunes, bibliografía disponible instalaciones físicas adecuadas, en todos los casos logran mayoría, más del 50% está en desacuerdo o muy en desacuerdo. No hay alumnos que opinen estar muy de acuerdo, en las tres primeras preguntas, la cantidad de indecisos oscila entre 18.2% y 29.6%.

**Tabla 15.-Calidad de servicio respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre las instalaciones en la Universidad Alas Peruanas.**

Indicadores	n	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
P1 El equipamiento (laboratorios, talleres) son adecuados para ejercer sus actividades académicas	159	2.14	1.040	.082
P2 Las zonas comunes (baños, cafetería, biblioteca, áreas de deporte y cultura), cumplen con sus expectativas	159	2.28	.954	.076
P3 La bibliografía disponible es suficiente	159	2.34	.810	.064
P4 Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje	159	2.43	.978	.078
<b>Media total Instalaciones</b>		<b>2.30</b>		



**Gráfico 12.-Percepción de la calidad de servicio respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre las instalaciones en la Universidad Alas Peruanas.**

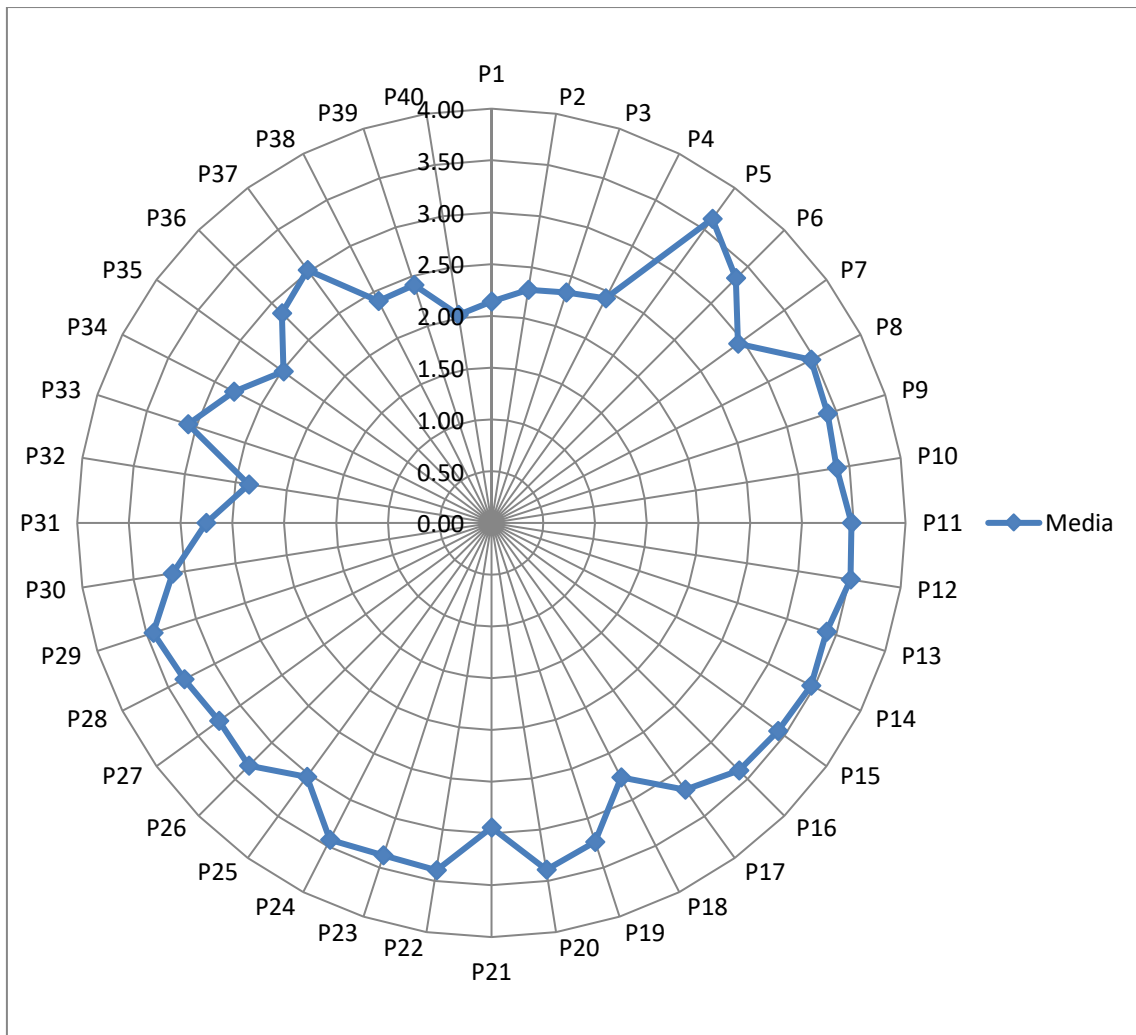
La percepción de la calidad de servicio respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre las instalaciones en la Universidad Alas Peruanas tiene una media de 2.30 equivalente según tabla 3 a regular, esta dimensión es la más baja de todas, y es que los alumnos perciben que el equipamiento (laboratorios, talleres) no son adecuados para ejercer sus actividades académicas, la bibliografía disponible es insuficiente o simplemente no hay los libros que uno requiere y por último las instalaciones físicas no son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje

## 4.7 Resultados Globales

**Tabla 16.-Calidad de servicio global de la Universidad Alas Peruanas.**

	Indicadores	n	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
	El equipamiento (laboratorios, talleres) son adecuados para ejercer sus actividades académicas	159	2.14	1.040	.082
P1					
	Las zonas comunes (baños, cafetería, biblioteca, áreas de deporte y cultura), cumplen con sus expectativas	159	2.28	.954	.076
P2					
P3	La bibliografía disponible es suficiente	159	2.34	.810	.064
	Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje	159	2.43	.978	.078
P4					
P5	Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias.	159	3.63	1.003	.080
	Los docentes fomentan la participación de los estudiantes en clase	159	3.34	1.024	.081
P6					
P7	Los profesores brindan el espacio de tutoría cuando es pertinente	159	2.94	1.020	.081
	Existe una comunicación asertiva entre estudiante - profesor y profesor-estudiante	159	3.47	.992	.079
P8					
	Los métodos evaluativos son adecuados para medir lo que ha aprendido el estudiante	159	3.42	1.027	.081
P9					
	El material entregado por los docentes es útil y pertinente para las clases	159	3.38	1.041	.083
P10					
	Los profesores tiene un nivel suficiente de conocimiento teórico	159	3.48	.947	.075
P11					
	Los profesores tiene un nivel suficiente de conocimiento práctico	159	3.51	.934	.074
P12					
	Los docentes están actualizados en sus conocimientos	159	3.40	1.001	.079
P13					
	Los docentes tienen la capacidad de transmitir adecuadamente sus conocimientos	159	3.47	.979	.078
P14					
	Los docentes explican los temas con claridad y coherencia	159	3.42	.930	.074
P15					
	Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente	159	3.38	.992	.079
P16					
	En su programa existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y electivas	159	3.18	1.036	.082
P17					
	En su carrera existe una oferta amplia de electivas CPC y CMD	159	2.76	.984	.078
P18					
	En su programa existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos	159	3.24	1.064	.084
P19					
	En su carrera se estimula el desarrollo investigativo en los estudiantes	159	3.39	1.125	.089
P20					
	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes	159	2.94	1.365	.108
P21					
	El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza – aprendizaje	159	3.40	1.050	.083
P22					
	Los contenidos vistos a lo largo del semestre contribuyen y potencializan su perfil profesional	159	3.38	.979	.078
P23					
	El trato recibido por los profesores es adecuado	159	3.43	.918	.073
P24					

P25	En este momento se cumplen las expectativas que tenía al iniciar la carrera	159	3.03	1.064	.084
	El seguimiento de la malla académica es adecuada para enriquecer su nivel profesional	159	3.31	1.056	.084
P26					
P27	La metodología docente (recursos, estrategias didácticas, actividades complementarias), es adecuada	159	3.25	.968	.077
P28	El trabajo autónomo es adecuado y pertinente	159	3.33	.882	.070
P29	La evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación, resultados y revisión de parciales), es adecuada	159	3.43	.938	.074
P30	Los procesos de comunicación y canales de comunicación son útiles para la comunidad educativa	159	3.12	1.160	.092
P31	Los espacios existentes para expresar opiniones (murales), son adecuados	159	2.75	1.077	.085
	El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios son adecuados y generan pronta respuesta	159	2.37	1.088	.086
P32					
P33	El clima de convivencia y relaciones interpersonales son adecuadas	159	3.08	1.079	.086
	El trato por parte del personal administrativo hacia el estudiante es adecuado	159	2.79	1.233	.098
P34					
P35	Las soluciones y alternativas que se plantean para resolver las dificultades, quejas y/o sugerencias son adecuadas	159	2.48	1.078	.086
P36	La ampliación de las instalaciones como plan de mejora e innovación le permite tener mayor calidad en su proceso	159	2.86	1.128	.089
P37	El desarrollo investigativo es fomentado dentro de su programa académico	159	3.02	1.128	.089
	Los procesos administrativos (matricula, tramites, solicitudes académicas, certificados, entre otros), son ejecutados de manera ágil	159	2.40	1.164	.092
P38					
P39	La respuesta hacia sus solicitudes y/o inconformidades son generadas de forma eficaz y eficiente	159	2.42	1.081	.086
	El sistema de Internet dentro de las instalaciones de la universidad le facilitan el desarrollo de actividades académicas	159	2.03	1.203	.095
P40					
	Media total global		3.04		



**Gráfico 13.-Calidad de servicio global de la Universidad Alas Peruanas.**

Para la calidad global de servicio de atención al estudiante en la Universidad Alas Peruanas – Filial Abancay – 2017 tiene una media global de 3.04 lo cual nos indica que la calidad percibida de los estudiantes sobre la prestación de servicios de la universidad es aceptable, no es buena ni es regular.

Se puede destacar como puntaje mínimo el obtenido por el ítem referido al sistema de Internet dentro de las instalaciones de la universidad le facilitan el desarrollo de actividades académicas cuyo calificativo es de regular; siendo el ítem P28 referido a La evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación, resultados y revisión de parciales), es adecuada, teniendo un calificativo de bueno.



## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

De los resultados obtenidos en la investigación se aprecia que en general los alumnos de la Universidad Alas Peruanas tienen una percepción de aceptable, si lo comparamos con el trabajo de (Vega-Robles, Mejías Acosta, Cadena-Badilla, & Vásquez Quiroga, 2015) quien encontró un nivel de servicios calificado como muy bueno, se recomienda realizar revisiones que permitan identificar los factores de este nivel, entre los que se destacan aquellos relacionados con el trato que se les da a los usuarios; por lo se recomienda realizar un estudio que permita la mejora de este punto. La medición del nivel de servicio es parte del diagnóstico para la elaboración de un plan de mejora, debido a que será el punto inicial de referencia, como objetivo para lograr la excelencia en el servicio.

A su vez si nuestros resultados globales lo comparamos con (Reyes Sánchez & Reyes Pazos, 2012) es muy similar debido a que reporta una media general de 3.13 (aceptable) es igual al nuestro que es 3.04 (aceptable); se puede deber a que por más que haya individualidades en las diferentes casa de estudio, también es cierto que existen similitudes y estados de ánimo, y otros factores que pudieran influenciar en la percepción de la calidad.

La dimensión desempeño laboral de la plana docente contempla aspectos relacionados con el conocimiento práctico y teórico que tiene el docente y su manera pedagógica de transmitir sus conocimientos tiene una percepción de calidad de servicio de bueno, si estos resultados lo comparamos con (Tolentino Sifuentes, 2014) se puede observar que coinciden en algunos ítems y en otros claro está que no, esto sucede si colocamos el equivalente como sigue:

Muy en desacuerdo = muy bajo

En desacuerdo = Bajo

Indeciso = medio

De acuerdo = Alto

Muy en acuerdo = Muy alto

Coincide en cuanto que el mayor porcentaje de los encuestados (aprox. 32%) considera a un nivel medio el desempeño didáctico de los docentes, en nuestro trabajo se considera el 34%. Además, aproximadamente un 35% considera que los niveles son altos y muy altos. En nuestro trabajo el porcentaje es mayor si sumamos alto y muy alto. Así mismo, (Tolentino Sifuentes, 2014) indica que hay un gran porcentaje de estudiantes (aprox. 32%) que considera niveles menores a medio en cuanto al desempeño didáctico de los docentes; comparado con el nuestro el porcentaje es menor; También indica que los docentes no están aplicando estrategias para identificar los intereses de los estudiantes, ni promueven la participación activa de los estudiantes, tampoco se promueve la reflexión crítica de los estudiantes, no utilizan los resultados de la evaluación para retroalimentar el aprendizaje de los estudiantes, etc. Diferente a la percepción que tienen los alumnos encuestados en la UAP ya que ellos consideran que los docentes tienen la capacidad de transmitir adecuadamente sus conocimientos, La metodología docente (recursos, estrategias didácticas, actividades complementarias), es adecuada, El material entregado por los docentes es útil y pertinente para las clases, Los profesores tiene un nivel suficiente de conocimiento teórico, práctico, etc.

Esto se puede deber a que cada universidad tiene sus propias características, y que el momento en que se aplica el instrumento es muy importante, debido a que los alumnos pueden cambiar de pareceres o maneras de pensar muy rápidamente.

La dimensión Procesos administrativos incluye aquellos ítems que refieren la eficacia y eficiencia del cuerpo administrativo para dar solución a las quejas e inconformidades del cliente; resultados comparados con (Reyes Sánchez & Reyes Pazos, 2012) ellos obtuvieron una media de 3.13 (aceptable), nosotros obtuvimos una media de 2.46 (regular) lo cual nos indica que también nos supera, esto confirma que en nuestra universidad el tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios son inadecuados y no generan pronta respuesta y a veces nunca responden; las soluciones y alternativas que se plantean para resolver las dificultades, quejas y/o sugerencias son inadecuadas; los procesos administrativos (matricula, tramites, solicitudes académicas, certificados, entre otros), son ejecutados de manera no ágil, cada tramite demora mucho, que va a Lima, que se traspapeló el documento, que lo enviaron la respuesta a otra sede, entre otros factores que molestan al alumno o usuario, en general la respuesta hacia sus solicitudes y/o inconformidades son generadas de forma ineficaz e ineficiente y no existe sistema de Internet dentro de las instalaciones de la universidad para los alumnos ni a los docentes que les facilite el desarrollo de actividades académicas.

La dimensión Actitudes frente al proceso académico por parte del docente comprende los aspectos motivacionales, comportamientos y actitudes que tiene el cuerpo docente de la institución frente a los procesos de enseñanza y aprendizaje; (Reyes Sánchez & Reyes Pazos, 2012) reporta una media de 2.98 (aceptable) y nosotros una media de 3.36 (bueno), superamos en esta dimensión a Reyes por cuanto la percepción de los alumnos es que los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias, los docentes fomentan la

participación de los estudiantes en clase, existe una comunicación asertiva entre estudiante - profesor y profesor-estudiante, entre otros.

La dimensión Aspectos del programa académico evalúa todas las características propias del programa académico, intensidad horaria, número de cupos por materia, contenido temático, formas de evaluación, entre otras y la dimensión logra evaluar la percepción que tiene el cliente referente a las materias y electivas que le ofrece el programa académico al cual ha accedido.

La dimensión Instalaciones físicas, con esta variable es posible conocer la perspectiva que tiene el cliente referente a las instalaciones físicas de la institución, salones, laboratorios y zonas recreativas y deportivas; si lo comparamos con (Reyes Sánchez & Reyes Pazos, 2012) existe diferencia dado que él tiene un valor de la media de 326 (bueno) y nosotros tenemos un valor de la media de 2.30 (regular), estamos por debajo en cuanto a las condiciones de equipamiento (laboratorios, talleres) que no son adecuados para ejercer actividades académicas, la bibliografía disponible es insuficiente y en gran mayoría que las instalaciones físicas no son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje, es tan cierto esto que existen salones que han sido partidos literalmente en dos (1 salón = 2 salones) donde comparten el encendido de la luz, si uno quiere proyectar y apagar no puede porque perjudica al otro salón, y se escucha todo lo que el otro docente dice, lo cual perjudica la labor de aprendizaje y enseñanza.

## CONCLUSIONES

- La calidad de servicio de atención al estudiante en la Universidad Alas Peruanas – Filial Abancay – 2017 es aceptable (3.04)
- La percepción de la calidad de servicio respecto al desempeño laboral de los docentes en la Universidad Alas Peruanas es buena (3.36).
- La percepción de la calidad de servicio respecto a los procesos administrativos de la plana administrativa en la Universidad Alas Peruanas es regular (2.46).
- La percepción de la calidad de servicio respecto a las actitudes frente al proceso académico por parte del docente en la Universidad Alas Peruanas es buena (3.36).
- La percepción de la calidad de servicio respecto a los aspectos del programa académico en la Universidad Alas Peruanas es buena (3.20).
- Determinar la percepción de la calidad de servicio respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre la malla curricular en la Universidad Alas Peruanas es buena (3.19).
- La percepción de la calidad de servicio respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre las instalaciones en la Universidad Alas Peruanas es deficiente es regular (2.30)

## **RECOMENDACIONES**

- Las autoridades de la UAP remitan los resultados del trabajo de investigación para aportar a los planes de mejora que contribuyan al desarrollo de la institución para alcanzar altos niveles de calidad y con ello el licenciamiento.
- Se realicen más investigaciones relativas al tema donde se puedan combinar técnicas cualitativas como entrevistas a profundidad.
- También se realicen investigaciones longitudinales, para realizar el seguimiento de los cambios en la calidad de servicio de atención al estudiante en la Universidad Alas Peruanas – Filial Abancay y ser una fuente de información permanente para la planeación estratégica universitaria.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre Espinoza, W. S., & Rodriguez Tafur, E. M. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la Universidad Privada de la Selva Peruana*. Iquitos: Universidad Privada de la Selva Peruana.
- Alashloo, F. R., Castka, P., & Sharp, J. M. (2005). *Towards understanding the impeder of strategy implementation in higher education (HE): A case of HE institutes in Iran*. *Quality Assurance in Education*, 13, 132-147.
- Alfaro Calderon, G. G. (2009). *Administración para la calidad total*. Michoacan. Mexico: Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.
- Aliena, R. (2007). *Las esferas de la calidad*. Madrid. España: Caritas Española Editores.
- Alvarado-Lagunas, E., Luyando-Cuevas, J.-R., & Picazzo-Palencia, E. (2015). Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey. *Revista Iberoamericana de Educacion Superior*, VI (17), 58-76.
- Arévalo Guzmán, L. J. (2016). *Validación de un instrumento para la medición de la calidad del servicio al cliente externo en el ámbito universitario*. Soacha. Colombia: Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Corporación Universitaria Minuto de Dios Centro Regional Soacha.
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2007). *Gestión de la Calidad*. España.
- Díaz de Santos. (2005). *La fórmula del servicio excelente*. España.
- Dos Santos, M. A. (2016). *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*. Concepción. Chile.: Universidad Católica de la Santísima Concepción.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2008). *Administración y control de calidad*. México: 7a. edición.
- Feigenbaum, A. (2005). *Control Total de la Calidad*. México: CECSA.

- Firdaus, A. (2006). *The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector*. International Journal of Consumer Studies, 30(6), 569-581.
- Hill, F. M. (1995). *Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer*. Quality Assurance in Education, 3, 10-21.
- Jain, R., Sinha, G., & Sahney, S. (2001). *Conceptualizing service quality in Higher education*. Asian Journal on Quality, 2011, 12 (3), pp. 296-314.
- Juran, J. M. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid. España: Editorial Díaz de Santos.
- Maringe, F., & Gibbs, P. (2009). *Marketing higher education: Theory and practice*. New York: McGraw-Hill Education.
- Mejías Acosta, A. A. (2005). Validación de un instrumento para medir la calidad de servicio en programas de estudios universitarios. *Ingeniería Industrial*, vol. XXVI (2), pp.20-25.
- Moreno, L., Peris, F., & González, T. (2001). *Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y Estudio de Casos*. España: Prentice Hall.
- Pillaca Valdez, V. H. (2015). *Calidad percibida y calidad esperada por los estudiantes de las instituciones educativa emblemáticas de Huamanga - Ayacucho*. Huamanga, Ayacucho.
- Publicaciones Vértice. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. España: Publicaciones Vértice.
- Reyes Sánchez, O., & Reyes Pazos, M. (2012). *Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores*. Baja California. Mexico: Revista internacional administracion & finanzas. Volumen 5-Numero 5.
- San Miguel, P. A. (2009). *Calidad*. Madrid, España.: 1ra Edición.
- Sanz, I., Castán, J. C., Gutiérrez, P., & Sáenz, G. C. (2005). *La satisfacción en los practicantes de spinning: elaboración de una escala para su medición*. European Journal of Human Movement, (13), 17-36.



- Serrano, A. M., López Fernández, C., & García Piqueres, G. (2007). *Gestión de la calidad en servicios: una revisión desde la perspectiva del Management*. Cuadernos de Gestión, Vol 7, nº 1, pp. 33-49.
- Suárez, G. (2006). *Tres expertos en Calidad*. Asturias Bussines School.
- Tolentino Sifuentes, L. A. (2014). *Desempeño Didáctico y Académico del Docente Relacionado a la Satisfacción de los Estudiantes del Programa de Complementación Pedagógica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2013 – II*. Lima. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Vega-Robles, A., Mejías Acosta, A., Cadena-Badilla, M., & Vásquez Quiroga, J. (2015). Análisis de la calidad de los servicios académicos: caso de estudio Ingeniería Industrial y de Sistemas Campus Caborca, Universidad de Sonora, México. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial (2015)* , vol.18, 18(2): 20-26 UNMSM ISSN: 1560-9146 (Impreso) / ISSN: 1810-9993 .
- Vergara Schmalbach, J. C., & Quesada Ibargüen, V. M. (2011). *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales*. Recuperado el 11 de julio de 2017, de <http://redie.uabc.mx/vol13no1/contenido-vergaraquesada.html>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE EN LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS - FILIAL ABANCAY - 2017"

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	METODOLOGÍA
GENERAL	¿Cuál es la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante en la Universidad Alas Peruanas – Filial Abancay - 2017?	Evaluar la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante en la Universidad Alas Peruanas – Filial Abancay - 2017	La percepción de calidad de servicio de atención al estudiante en la Universidad Alas Peruanas – Filial Abancay – 2017 no es buena.	V1: Percepción de la calidad de servicio.	Desempeño laboral de la plana docente	Conocimiento teórico	Tipo de investigación: aplicativo. Nivel: Descriptivo. Población: 1782 alumnos Muestra ajustada: 159 alumnos. Técnicas: Encuesta Instrumento: el cuestionario. Estadística: Medidas de tendencia central. Diseño: No experimental
						Conocimiento practico	
						Manera pedagógica de transmitir sus conocimientos	
					Procesos administrativos	Eficacia para dar solución a las quejas e inconformidades del cliente	
						Eficiencia para dar solución a las quejas e inconformidades del cliente	
					Actitudes frente al proceso académico por parte del docente	Aspectos motivacionales frente a los procesos de enseñanza y aprendizaje.	
						Aspectos comportamientos frente a los procesos de enseñanza y aprendizaje.	
					Aspectos del programa académico	Aspectos actitudes frente a los procesos de enseñanza y aprendizaje.	
						intensidad horaria	
						numero de cupos por materia	
					Malla curricular	contenido temático	
						formas de evaluación	
Instalaciones físicas	Perspectivas sobre las asignaturas básicas						
	Perspectivas sobre las asignaturas de formación						
	Salones						
	Laboratorios						
						Zonas recreativas	
						Zonas deportivas	
ESPECIFICO	1.- ¿Cuál es la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto al desempeño laboral de la plana docente en la Universidad Alas Peruanas?	1.- Determinar la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto al desempeño laboral de la plana docente en la Universidad Alas Peruanas	1.- Apercpección de calidad de servicio de atención al estudiante respecto al desempeño laboral de la plana docente en la Universidad Alas Peruanas no es buena.	V1: Desempeño laboral de la plana docente		Conocimiento teórico	Muy en desacuerdo, En Desacuerdo, Indeciso y De Acuerdo.
						Conocimiento practico	Muy en desacuerdo, En Desacuerdo, Indeciso y De Acuerdo.
						Manera pedagógica de transmitir sus conocimientos	Muy en desacuerdo, En Desacuerdo, Indeciso y De Acuerdo.
	2.- ¿Cuál es la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto a los procesos administrativos de la plana administrativa en la Universidad Alas Peruanas?	2.- Determinar la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto a los procesos administrativos de la plana administrativa en la Universidad Alas Peruanas	2.- Apercpección de calidad de servicio de atención al estudiante respecto a los procesos administrativos de la plana administrativa en la Universidad Alas Peruanas no es buena.	V1:Procesos administrativos		Eficacia para dar solución a las quejas e inconformidades del cliente	Muy en desacuerdo, En Desacuerdo, Indeciso y De Acuerdo.
						Eficiencia para dar solución a las quejas e inconformidades del cliente	Muy en desacuerdo, En Desacuerdo, Indeciso y De Acuerdo.
	3.- ¿Cuál es la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto a las actitudes frente al proceso académico por parte del docente en la Universidad Alas Peruanas?	3.- Determinar la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto a las actitudes frente al proceso académico por parte del docente en la Universidad Alas Peruanas	3.-La percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto a las actitudes frente al proceso académico por parte del docente en la Universidad Alas Peruanas no es buena.	V1:Actitudes frente al proceso académico por parte del docente		Aspectos motivacionales frente a los procesos de enseñanza y aprendizaje.	Muy en desacuerdo, En Desacuerdo, Indeciso y De Acuerdo.
						Aspectos comportamientos frente a los procesos de enseñanza y aprendizaje.	Muy en desacuerdo, En Desacuerdo, Indeciso y De Acuerdo.
						Aspectos actitudes frente a los procesos de enseñanza y aprendizaje.	Muy en desacuerdo, En Desacuerdo, Indeciso y De Acuerdo.
	4.- ¿Cuál es la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto a los aspectos del programa académico en la Universidad Alas Peruanas?	4.- Determinar la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto a los aspectos del programa académico en la Universidad Alas Peruanas	4.-La percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto a los aspectos del programa académico en la Universidad Alas Peruanas no es buena	V1:Aspectos del programa académico		intensidad horaria	Muy en desacuerdo, En Desacuerdo, Indeciso y De Acuerdo.
						numero de cupos por materia	Muy en desacuerdo, En Desacuerdo, Indeciso y De Acuerdo.
						contenido temático	Muy en desacuerdo, En Desacuerdo, Indeciso y De Acuerdo.
						formas de evaluación	Muy en desacuerdo, En Desacuerdo, Indeciso y De Acuerdo.
	5.- ¿Cuál es la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre la malla curricular en la Universidad Alas Peruanas?	5.- Determinar la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre la malla curricular en la Universidad Alas Peruanas	5.-La percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre la malla curricular en la Universidad Alas Peruanas no es buena	V1:Malla curricular		Perspectivas sobre las asignaturas básicas	Muy en desacuerdo, En Desacuerdo, Indeciso y De Acuerdo.
						Perspectivas sobre las asignaturas de formación	Muy en desacuerdo, En Desacuerdo, Indeciso y De Acuerdo.
	6.- ¿Cuál es la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre las instalaciones en la Universidad Alas Peruanas?	6.- Determinar la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre las instalaciones en la Universidad Alas Peruanas	6.-La percepción de calidad de servicio de atención al estudiante respecto a las perspectivas que tiene el estudiante sobre las instalaciones en la Universidad Alas Peruanas no es buena	V1:Instalaciones físicas		Salones	Muy en desacuerdo, En Desacuerdo, Indeciso y De Acuerdo.
						Laboratorios	Muy en desacuerdo, En Desacuerdo, Indeciso y De Acuerdo.
						Zonas recreativas	Muy en desacuerdo, En Desacuerdo, Indeciso y De Acuerdo.
						Zonas deportivas	Muy en desacuerdo, En Desacuerdo, Indeciso y De Acuerdo.

## Anexo 2 Instrumento



### CUESTIONARIO

**Distinguido(a) Sr(a) alumno(a):**

N°.....

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación (tesis) que tiene como finalidad recoger información sobre **la percepción de la calidad de servicio de atención al estudiante en la Universidad Alas Peruanas – Filial Abancay - 2017**

Por ello su participación voluntaria es fundamental debiendo responder a cada afirmación con la mayor sinceridad, objetividad y veracidad posible.

- No existen respuestas correctas o incorrectas.
- Utilice el tiempo necesario.
- El instrumento tiene carácter anónimo e individual.
- No deje ítems sin responder.
- Coloque una (X) en una sola alternativa que considere conveniente:

1= Muy en desacuerdo. 2= En Desacuerdo. 3= Indeciso. 4= De Acuerdo.

5 = Muy de acuerdo

#### Datos Demográficos

Género: F \_\_\_\_\_ M \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Escuela Académico Profesional al que pertenece \_\_\_\_\_

Semestre que cursa actualmente: \_\_\_\_\_

N°	ITEM	Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo.	Muy de acuerdo
1	El equipamiento (laboratorios, talleres) son adecuados para ejercer sus actividades académicas	1	2	3	4	5
2	Las zonas comunes (baños, cafetería, biblioteca, áreas de deporte y cultura), cumplen con sus expectativas	1	2	3	4	5
3	La bibliografía disponible es suficiente	1	2	3	4	5
4	Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje	1	2	3	4	5
5	Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias.	1	2	3	4	5
6	Los docentes fomentan la participación de los estudiantes en clase	1	2	3	4	5
7	Los profesores brindan el espacio de tutoría cuando es pertinente	1	2	3	4	5

N°	ITEM	Muy en desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo.	Muy de acuerdo
8	Existe una comunicación asertiva entre estudiante - profesor y profesor-estudiante	1	2	3	4	5
9	Los métodos evaluativos son adecuados para medir lo que ha aprendido el estudiante	1	2	3	4	5
10	El material entregado por los docentes es útil y pertinente para las clases	1	2	3	4	5
11	Los profesores tiene un nivel suficiente de conocimiento teórico	1	2	3	4	5
12	Los profesores tiene un nivel suficiente de conocimiento práctico	1	2	3	4	5
13	Los docentes están actualizados en sus conocimientos	1	2	3	4	5
14	Los docentes tienen la capacidad de transmitir adecuadamente sus conocimientos	1	2	3	4	5
15	Los docentes explican los temas con claridad y coherencia	1	2	3	4	5
16	Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente	1	2	3	4	5
17	En su programa existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y electivas	1	2	3	4	5
18	En su carrera existe una oferta amplia de electivas CPC y CMD	1	2	3	4	5
19	En su programa existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos	1	2	3	4	5
20	En su carrera se estimula el desarrollo investigativo en los estudiantes	1	2	3	4	5
21	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes	1	2	3	4	5
22	El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza – aprendizaje	1	2	3	4	5
23	Los contenidos vistos a lo largo del semestre contribuyen y potencializan su perfil profesional	1	2	3	4	5
24	El trato recibido por los profesores es adecuado	1	2	3	4	5
25	En este momento se cumplen las expectativas que tenía al iniciar la carrera	1	2	3	4	5
26	El seguimiento de la malla académica es adecuada para enriquecer su nivel profesional	1	2	3	4	5
27	La metodología docente (recursos, estrategias didácticas, actividades complementarias), es adecuada	1	2	3	4	5
28	El trabajo autónomo es adecuado y pertinente	1	2	3	4	5
29	La evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación, resultados y revisión de parciales), es adecuada	1	2	3	4	5

N°	ITEM	Muy desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo.	Muy de acuerdo
30	Los procesos de comunicación y canales de comunicación son útiles para la comunidad educativa	1	2	3	4	5
31	Los espacios existentes para expresar opiniones (murales), son adecuados	1	2	3	4	5
32	El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios son adecuados y generan pronta respuesta	1	2	3	4	5
33	El clima de convivencia y relaciones interpersonales son adecuadas	1	2	3	4	5
34	El trato por parte del personal administrativo hacia el estudiante es adecuado	1	2	3	4	5
35	Las soluciones y alternativas que se plantean para resolver las dificultades, quejas y/o sugerencias son adecuadas	1	2	3	4	5
36	La ampliación de las instalaciones como plan de mejora e innovación le permite tener mayor calidad en su proceso	1	2	3	4	5
37	El desarrollo investigativo es fomentado dentro de su programa académico	1	2	3	4	5
38	Los procesos administrativos (matricula, tramites, solicitudes académicas, certificados, entre otros), son ejecutados de manera ágil	1	2	3	4	5
39	La respuesta hacia sus solicitudes y/o inconformidades son generadas de forma eficaz y eficiente	1	2	3	4	5
40	El sistema de Internet dentro de las instalaciones de la universidad le facilitan el desarrollo de actividades académicas	1	2	3	4	5

Desempeño laboral		Valor de prueba = 0					
		t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
						Inferior	Superior
P10	El material entregado por los docentes es útil y pertinente para las clases	40.893	158	.000	3.377	3.21	3.54
P11	Los profesores tiene un nivel suficiente de conocimiento teórico	46.314	158	.000	3.478	3.33	3.63
P12	Los profesores tiene un nivel suficiente de conocimiento práctico	47.396	158	.000	3.509	3.36	3.66
P13	Los docentes están actualizados en sus conocimientos	42.872	158	.000	3.403	3.25	3.56
P14	Los docentes tienen la capacidad de transmitir adecuadamente sus conocimientos	44.616	158	.000	3.465	3.31	3.62
P15	Los docentes explican los temas con claridad y coherencia	46.370	158	.000	3.421	3.28	3.57
P25	En este momento se cumplen las expectativas que tenía al iniciar la carrera	35.929	158	.000	3.031	2.86	3.20
P26	El seguimiento de la malla académica es adecuada para enriquecer su nivel profesional	39.568	158	.000	3.314	3.15	3.48
P27	La metodología docente (recursos, estrategias didácticas, actividades complementarias), es adecuada	42.372	158	.000	3.252	3.10	3.40

Proceso administrativo		Valor de prueba = 0					
		t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
						Inferior	Superior
P31	Los espacios existentes para expresar opiniones (murales), son adecuados	32.238	158	.000	2.755	2.59	2.92
P32	El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios son adecuados y generan pronta respuesta	27.474	158	.000	2.371	2.20	2.54
P34	El trato por parte del personal administrativo hacia el estudiante es adecuado	28.561	158	.000	2.792	2.60	2.99
P35	Las soluciones y alternativas que se plantean para resolver las dificultades, quejas y/o sugerencias son adecuadas	29.051	158	.000	2.484	2.32	2.65
P38	Los procesos administrativos (matricula, tramites, solicitudes académicas, certificados, entre otros), son ejecutados de manera ágil	26.016	158	.000	2.403	2.22	2.58
P39	La respuesta hacia sus solicitudes y/o inconformidades son generadas de forma eficaz y eficiente	28.174	158	.000	2.415	2.25	2.58
P40	El sistema de Internet dentro de las instalaciones de la universidad le facilitan el desarrollo de actividades académicas	21.285	158	.000	2.031	1.84	2.22

		Valor de prueba = 0					
Actitudes		t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
						Inferior	Superior
P5	Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias.	45.600	158	.000	3.629	3.47	3.79
P6	Los docentes fomentan la participación de los estudiantes en clase	41.126	158	.000	3.340	3.18	3.50
P7	Los profesores brindan el espacio de tutoría cuando es pertinente	36.375	158	.000	2.943	2.78	3.10
P8	Existe una comunicación asertiva entre estudiante - profesor y profesor-estudiante	44.039	158	.000	3.465	3.31	3.62
P9	Los métodos evaluativos son adecuados para medir lo que ha aprendido el estudiante	41.936	158	.000	3.415	3.25	3.58

		Valor de prueba = 0					
Programa académico		t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
						Inferior	Superior
P21	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes	27.186	158	.000	2.943	2.73	3.16
P22	El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza – aprendizaje	40.804	158	.000	3.396	3.23	3.56
P23	Los contenidos vistos a lo largo del semestre contribuyen y potencializan su perfil profesional	43.511	158	.000	3.377	3.22	3.53
P24	El trato recibido por los profesores es adecuado	47.185	158	.000	3.434	3.29	3.58
P28	El trabajo autónomo es adecuado y pertinente	47.549	158	.000	3.327	3.19	3.47
P29	La evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación, resultados y revisión de parciales), es adecuada	46.156	158	.000	3.434	3.29	3.58
P30	Los procesos de comunicación y canales de comunicación son útiles para la comunidad educativa	33.900	158	.000	3.119	2.94	3.30
P33	El clima de convivencia y relaciones interpersonales son adecuadas	36.016	158	.000	3.082	2.91	3.25
P36	La ampliación de las instalaciones como plan de mejora e innovación le permite tener mayor calidad en su proceso	31.996	158	.000	2.862	2.68	3.04
P37	El desarrollo investigativo es fomentado dentro de su programa académico	33.755	158	.000	3.019	2.84	3.20



Malla curricular		Valor de prueba = 0						
		t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia		
						Inferior	Superior	
P16	Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente	42.994	158	.000	3.384	3.23	3.54	
P17	En su programa existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y electivas	38.719	158	.000	3.182	3.02	3.34	
P18	En su carrera existe una oferta amplia de electivas CPC y CMD	35.389	158	.000	2.761	2.61	2.92	
P19	En su programa existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos	38.380	158	.000	3.239	3.07	3.41	
P20	En su carrera se estimula el desarrollo investigativo en los estudiantes	38.010	158	.000	3.390	3.21	3.57	

Instalaciones		Valor de prueba = 0						
		t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia		
						Inferior	Superior	
P1	El equipamiento (laboratorios, talleres) son adecuados para ejercer sus actividades académicas	25.922	158	.000	2.138	1.98	2.30	
P2	Las zonas comunes (baños, cafetería, biblioteca, áreas de deporte y cultura), cumplen con sus expectativas	30.090	158	.000	2.277	2.13	2.43	
P3	La bibliografía disponible es suficiente	36.422	158	.000	2.340	2.21	2.47	
P4	Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje	31.389	158	.000	2.434	2.28	2.59	

Global		Valor de prueba = 0					95% Intervalo de confianza para la diferencia	
		t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Inferior	Superior	
P1	El equipamiento (laboratorios, talleres) son adecuados para ejercer sus actividades académicas	25.922	158	.000	2.138	1.98	2.30	
P2	Las zonas comunes (baños, cafetería, biblioteca, áreas de deporte y cultura), cumplen con sus expectativas	30.090	158	.000	2.277	2.13	2.43	
P3	La bibliografía disponible es suficiente	36.422	158	.000	2.340	2.21	2.47	
P4	Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje	31.389	158	.000	2.434	2.28	2.59	
P5	Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias.	45.600	158	.000	3.629	3.47	3.79	
P6	Los docentes fomentan la participación de los estudiantes en clase	41.126	158	.000	3.340	3.18	3.50	
P7	Los profesores brindan el espacio de tutoría cuando es pertinente	36.375	158	.000	2.943	2.78	3.10	
P8	Existe una comunicación asertiva entre estudiante - profesor y profesor-estudiante	44.039	158	.000	3.465	3.31	3.62	
P9	Los métodos evaluativos son adecuados para medir lo que ha aprendido el estudiante	41.936	158	.000	3.415	3.25	3.58	
P10	El material entregado por los docentes es útil y pertinente para las clases	40.893	158	.000	3.377	3.21	3.54	
P11	Los profesores tiene un nivel suficiente de conocimiento teórico	46.314	158	.000	3.478	3.33	3.63	
P12	Los profesores tiene un nivel suficiente de conocimiento práctico	47.396	158	.000	3.509	3.36	3.66	
P13	Los docentes están actualizados en sus conocimientos	42.872	158	.000	3.403	3.25	3.56	
P14	Los docentes tienen la capacidad de transmitir adecuadamente sus conocimientos	44.616	158	.000	3.465	3.31	3.62	
P15	Los docentes explican los temas con claridad y coherencia	46.370	158	.000	3.421	3.28	3.57	
P16	Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente	42.994	158	.000	3.384	3.23	3.54	
P17	En su programa existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y electivas	38.719	158	.000	3.182	3.02	3.34	
P18	En su carrera existe una oferta amplia de electivas CPC y CMD	35.389	158	.000	2.761	2.61	2.92	
P19	En su programa existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos	38.380	158	.000	3.239	3.07	3.41	
P20	En su carrera se estimula el desarrollo investigativo en los estudiantes	38.010	158	.000	3.390	3.21	3.57	
P21	Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes	27.186	158	.000	2.943	2.73	3.16	
P22	El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza – aprendizaje	40.804	158	.000	3.396	3.23	3.56	
P23	Los contenidos vistos a lo largo del semestre contribuyen y potencializan su perfil profesional	43.511	158	.000	3.377	3.22	3.53	

P24	El trato recibido por los profesores es adecuado	47.185	158	.000	3.434	3.29	3.58
P25	En este momento se cumplen las expectativas que tenía al iniciar la carrera	35.929	158	.000	3.031	2.86	3.20
P26	El seguimiento de la malla académica es adecuada para enriquecer su nivel profesional	39.568	158	.000	3.314	3.15	3.48
P27	La metodología docente (recursos, estrategias didácticas, actividades complementarias), es adecuada	42.372	158	.000	3.252	3.10	3.40
P28	El trabajo autónomo es adecuado y pertinente	47.549	158	.000	3.327	3.19	3.47
P29	La evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación, resultados y revisión de parciales), es adecuada	46.156	158	.000	3.434	3.29	3.58
P30	Los procesos de comunicación y canales de comunicación son útiles para la comunidad educativa	33.900	158	.000	3.119	2.94	3.30
P31	Los espacios existentes para expresar opiniones (murales), son adecuados	32.238	158	.000	2.755	2.59	2.92
P32	El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios son adecuados y generan pronta respuesta	27.474	158	.000	2.371	2.20	2.54
P33	El clima de convivencia y relaciones interpersonales son adecuadas	36.016	158	.000	3.082	2.91	3.25
P34	El trato por parte del personal administrativo hacia el estudiante es adecuado	28.561	158	.000	2.792	2.60	2.99
P35	Las soluciones y alternativas que se plantean para resolver las dificultades, quejas y/o sugerencias son adecuadas	29.051	158	.000	2.484	2.32	2.65
P36	La ampliación de las instalaciones como plan de mejora e innovación le permite tener mayor calidad en su proceso	31.996	158	.000	2.862	2.68	3.04
P37	El desarrollo investigativo es fomentado dentro de su programa académico	33.755	158	.000	3.019	2.84	3.20
P38	Los procesos administrativos (matricula, tramites, solicitudes académicas, certificados, entre otros), son ejecutados de manera ágil	26.016	158	.000	2.403	2.22	2.58
P39	La respuesta hacia sus solicitudes y/o inconformidades son generadas de forma eficaz y eficiente	28.174	158	.000	2.415	2.25	2.58
P40	El sistema de Internet dentro de las instalaciones de la universidad le facilitan el desarrollo de actividades académicas	21.285	158	.000	2.031	1.84	2.22

---

Estadísticos de fiabilidad - Desempeño laboral de la plana docente

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados</b>	<b>N de elementos</b>
.903	.904	9

Estadísticos de fiabilidad - Procesos administrativos

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados</b>	<b>N de elementos</b>
.820	.821	7

Estadísticos de fiabilidad - Actitudes frente al proceso académico por parte del docente

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados</b>	<b>N de elementos</b>
.760	.760	5

Estadísticos de fiabilidad - Aspectos del programa académico

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados</b>	<b>N de elementos</b>
.834	.845	10

### Estadísticos de fiabilidad - Malla curricular

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.791	.793	5

### Estadísticos de fiabilidad - Instalaciones físicas

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.560	.557	4

### Tabla .Estadísticos de fiabilidad Global

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.936	.938	40

Galería de imágenes:



Imagen 1. Alumnos UAP llenando encuesta.



Imagen 2. Aplicando encuesta en la biblioteca de la UAP



Imagen 3. Aplicando encuesta en aula de la UAP



Imagen 4.Indicaciones para el llenado de la encuesta en laboratorio UAP



Imagen 5. Alumnos llenando la encuesta en laboratorio UAP



Imagen 6. Llenando la encuesta en aulas de la UAP