



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE LA EDUCACIÓN**

**Valoración de la calidad de servicio educativo universitario por docentes y alumnos
de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal,
el Agustino, 2019.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación**

AUTORA:

Br. Cárdenas Chávez, Nancy (ORCID: 0000-0003-1495-9020)

ASESOR:

Mg. Novoa Castillo, Pedro Félix (ORCID: 0000-0003-2186-7458)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico mi trabajo de investigación a Dios porque es quien me da fuerza para seguir adelante, a mi mamá Bertha porque es quien se sacrifica por mí día a día. .A todos mis hermanos que siempre me apoyan y me alientan, a mi esposo con mucho amor, él es quien siempre me apoya en todo, a mis hijos Mariella, Eiko y Max, por su apoyo y paciencia, y a mi sobrina Maxime. También se lo dedico a mi ángel, mi papá Maximiliano, quien me hubiera gustado que esté presente en estos momentos.

Agradecimiento

Agradezco a mi profesor Mg. Pedro Félix Novoa Catillo por su asesoría, por compartir sus conocimientos, a mi hermana Lucy por su gran apoyo, a mi cuñado Greg por su colaboración y a Marco, mi esposo por apoyarme siempre con mucha paciencia.

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **CARDENAS CHAVEZ, NANCY**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Administración de la Educación*, ha sustentado la tesis titulada:

VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO UNIVERSITARIO POR DOCENTES Y ALUMNOS DE LA FACULTAD DE TECNOLOGÍA MÉDICA SE LA UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL, EL AGUSTINO, 2019

Fecha: 17 de abril de 2019

Hora: 9:30 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Hugo Agüero Alva

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Felipe Guizado Oscco

Firma:

VOCAL: Mg. Pedro Félix Novoa Castillo

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aproba el por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Mayor calidad APA*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Nancy Cárdenas Chávez, estudiante del Programa Maestría en Administración en Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI, 08687057 con la tesis titulada: "Valoración de la calidad de servicio educativo universitario por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, El Agustino, 2019".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de abril del 2019



Nancy Cárdenas Chávez

DNI. 08687057

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Página de Jurado	v
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. MÉTODO	37
2.1. Diseño de investigación	38
2.2. Variables, operacionalización	39
2.3. Población y muestra	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	42
2.5. Métodos de análisis de datos	45
2.6. Aspectos éticos	45
III. RESULTADOS	46
IV. DISCUSIÓN	56
V. CONCLUSIONES	59
VI. RECOMENDACIONES	62
VII. REFERENCIAS	63
ANEXOS	69

Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable Calidad de servicio educativo universitario	40
Tabla 2: Resultado de la Validación por juicio de expertos	44
Tabla 3: Confiabilidad del instrumento que mide valoración de la calidad de servicio educativo universitario	44
Tabla 4: Distribución de frecuencia y porcentaje de docentes y alumnos según valoración de la calidad de servicio universitario	47
Tabla 5: Distribución de frecuencia y porcentaje de docentes y alumnos según valoración de la competencia del cuerpo docente	48
Tabla 6: Distribución de frecuencia y porcentaje de docentes y alumnos según valoración de organización de la enseñanza de la carrera	49
Tabla 7: Distribución de frecuencia y porcentaje de docentes y alumnos según valoración de la comunicación y clima organizacional	50
Tabla 8: Distribución de frecuencia y porcentaje de docentes y alumnos según valoración de las actitudes y comportamientos del cuerpo docente	51
Tabla 9: Distribución de frecuencia y porcentaje de docentes y alumnos según valoración de las instalaciones y equipamiento	52
Tabla 10: Distribución de frecuencia y porcentaje de docentes y alumnos según valoración de las evaluaciones	53
Tabla 11: Distribución de frecuencia y porcentaje de docentes y alumnos según valoración de asignaturas optativas	54
Tabla 12: Distribución de frecuencia y porcentaje de docentes y alumnos según valoración de las efectividad de los procesos administrativos	55

Índice de figuras

	Página
Figura 1: Distribución porcentual de docentes y alumnos según valoración de la calidad de servicio educativo universitario	47
Figura 2: Distribución porcentual de docentes y alumnos según valoración de la competencia del cuerpo docente	48
Figura 3: Distribución porcentual de docentes y alumnos según valoración de la organización de la enseñanza de la carrera	49
Figura 4: Distribución porcentual de docentes y alumnos según valoración de la comunicación y clima organizacional	50
Figura 5: Distribución porcentual de docentes y alumnos según valoración de las actitudes y comportamientos del cuerpo docente	51
Figura 6: Distribución porcentual de docentes y alumnos según valoración de las instalaciones y equipamientos	52
Figura 7: Distribución porcentual de docentes y alumnos según valoración de las evaluaciones	53
Figura 8: Distribución porcentual de docentes y alumnos según valoración de las asignaturas optativas	54
Figura 9: Distribución porcentual de docentes y alumnos según valoración de la efectividad de los procesos administrativos	55

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de valoración de la calidad de servicio educativo universitario por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019.

El método empleado fue el inductivo, tipo de investigación básica y sustantiva; de nivel descriptivo simple, con un enfoque cuantitativo; diseño no experimental. La población de estudio fue censal, formada por 80 participantes (40 docentes y 40 estudiantes), siendo el muestreo de tipo no probabilístico. La técnica empleada para la recopilación de la información una encuesta, instrumento de recolección de datos un cuestionario, validado a través de juicios de expertos cuya confiabilidad se determinó a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, obteniendo un coeficiente de 0.818,

Los resultados obtenidos mostraron que la valoración de la calidad de servicio educativo universitario, está en un nivel regular según la percepción de la del 57.50% de docentes y del 52.50% de alumnos. El 25.00% de los docentes y el 35.00% de los alumnos percibió a la calidad de servicio educativo como mala y el 17.50% de docentes y el 12.50% de alumnos como buena. Concluyéndose que el nivel de valoración de la calidad de servicio educativo universitario por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019 es regular, siendo mayor esta percepción en el personal docente. Así mismo se concluyó que el factor que más influenció a este nivel de valoración de la calidad de servicio educativo fue que el 67.50% de docentes y 62.50% de alumnos valoraron como de nivel regular a la comunicación y clima organizacional.

Palabras claves: Educación, universidad, calidad, docencia, estrategias, metodología, procesos administrativos, comunicación y clima organizacional.

Abstract

The general objective of the present research was to determine, from the viewpoint of teachers & students, the evaluation of the quality of university educational service from the Faculty of Medical Technology of the National University Federico Villarreal, in El Augustino, in 2019.

The method used was the inductive, basic and substantive type of research; simple descriptive level, with a quantitative approach; non-experimental design. The study population was census, consisting of 80 participants (40 teachers and 40 students), the sampling being non-probabilistic. The technique used to collect the information a survey, data collection instrument, a questionnaire, validated through judgments of experts whose reliability was determined through the Cronbach Alpha reliability statistic, obtaining a coefficient of 0.818.

The results obtained demonstrated that the evaluation of the quality of university educational service is at a medium level according to the perception of 57.50% of teachers and 52.50% for students. In addition, 25.00% of teachers and 35.00% of the students perceive the quality of educational service as bad and 17.50% of teachers and 12.50% of students perceive it as good. It is concluded that the level of evaluation of the quality of university educational service for teachers and students of the Faculty of Medical Technology of the National University Federico Villareal, El Augustino, in 2019, is average, as this perception was the greatest in the teaching personnel. At the same time it was concluded that the factor that most influenced this level of evaluation of the quality of educational service was that 67.50% of teachers and 62.50% of students evaluated communication and organizational climate as average.

Key words: Education, university, quality, teaching, strategies, methodology, administrative processes, communication and organizational climate.

I. Introducción

El crecimiento social, intelectual y económico de cada país está sujeto básicamente a la educación que se brinda en distintos niveles, siendo la educación superior aquella que brinda una formación profesional para aquellos que ofrecen su servicio en un mercado mundial, de igual forma en uno nacional, el mismo que va depender de cuan eficiente y eficaz haya sido su preparación, el manejo de sus habilidades y la toma de decisiones de manera pertinente, que se les brindo a dichos estudiantes para logren desenvolverse en un entorno competitivo, además un nivel alto en competitividad, calidad además de productividad en distintas ramas profesionales en la cual se preparan los jóvenes. En el sector de salud esta situación es más relevante debido a la importancia de la misma, por ello las profesiones de salud tienen gran oferta en distintas universidades privadas o nacionales, las mismas que probablemente no reflexionen y evalúen si sus estándares de calidad cumplen con las exigencias de la demanda, la oferta de la educación superior está acompañada de las exigencias de la sociedad, que requiere un individuo preparado con educación de calidad mayor. Así como no es considerada una evaluación hacia la satisfacción el cliente principal de instituciones universitarias que vienen a ser los alumnos, el recurso potencial que el desarrollo de la sociedad crezca (Casas, 2017).

En los últimos años en el Perú la propuesta educativa nacional ha puesto de manifiesto el término “calidad” en la educación, debido las actualizaciones tecnológicas y científicas en los últimos años cuyos cambios sustanciales viene realizando el estado en el ámbito educativo.

Específicamente, con la Ley Universitaria actual (Ley N° 28740), pretende promover una educación universitaria con calidad, para tal efecto se ha creado la Superintendencia Nacional de Educación Superior (SUNEDU), organismo adscrito al Ministerio de Educación, la cual establece y supervisa las condiciones básicas de calidad que deben cumplir tanto las universidades privadas como las universidades nacionales (estatales) en favor del alumnado. (SUNEDU, 2016)

La concepción actual de la Universidad ha sufrido cambios sustanciales a diferencia de los años atrás, en la que las leyes no exigían muchas condiciones para la apertura de nuevas universidades la misma que provocó una creciente ola de nuevas universidades por todo el país con poco control en la parte académica y administrativa, acarreado como consecuencia una calidad educativa baja en la preparación de los estudiantes.

En el plano local, en el ámbito motivo de estudio, Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV), dando cumplimiento a la Ley Universitaria y a las disposiciones de la SUNEDU, viene realizando modificaciones sustanciales a fin de mejorar el aspecto académico con planes de estudio acorde con las últimas tendencias, mejorando su equipamiento e infraestructura, sin descuidar lo más importante, la capacitación docente y el clima laboral acciones relevantes con la intención de ofrecer una educación de calidad, y alcanzar el licenciamiento, lo que motiva que en la Facultad de Tecnología Médica, sea preciso evaluar el nivel de la calidad del servicio educativo que allí se desarrolla, ya que según manifiesto de algunos estudiantes y docentes la calidad no está en punto deseado para una universidad de reputación sobresaliente intelectualmente, es por ello que la investigación planteo interrogantes con el objetivo de valorar dicha calidad.

Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018), en su trabajo de investigación “*Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria*” cuyo objetivo es conocer la satisfacción en relación a los aspectos de la calidad en la educación de los alumnos de pregrado en las carreras de Ciencias Económico-administrativo, Ingeniería y Arquitectura de una universidad nacional del sur de México, cuyo método empleado fue no experimental, transversal, descriptivo correlacional cuya población fue de 7676 estudiantes con un muestreo probabilístico no experimental (p.9) sustentada en la Universidad de la Sabana - Colombia, a fin de obtener el grado de magister en docencia universitaria. Cuyos aspectos considerados como indicadores de calidad a evaluar fueron: proceso enseñanza aprendizaje, percepción que tienen los alumnos y alumnas con el personal con el que tiene que interactuar debido a situaciones académicas, infraestructura y realización del alumno. En él reconocen las áreas que optimizan la satisfacción de los alumnos en la relación a infraestructura y afirmación de buen trato a los alumnos por parte de sus tutores, así como las situaciones que brinda la universidad en su desarrollo personal, los resultados obtenidos de este estudio, un alto porcentaje de los participantes experimenta insatisfacción con algún elemento de calidad educativa y una cuarta parte siente total insatisfacción, así mismo se evidencia un nivel más alto, en la dimensión de infraestructura sobre todo en donde se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Ávila (2017), en su tesis para optar el grado de Doctor en Educación y Sociedad en “*Aportes a la calidad de la educación rural en Colombia, Brasil y México: Experiencias pedagógicas significativas*”, sustentada en la Universidad de La Salle, Colombia, cuyo objetivo es evaluar cuatro prácticas pedagógicas significativas de educación rural en

Latinoamérica a fin de establecer elementos importantes que establezcan la calidad educativa en el ámbito rural. Se evaluaron las prácticas pedagógicas del “Movimiento de los trabajadores rurales sin tierras” en Brasil (MST), práctica pedagógica de “Alternancia”, práctica pedagógica de “Escuela de café” en Colombia y la práctica pedagógica del Centro de estudios para el desarrollo rural, en México (CESDER) (p.17). La metodología empleada fue de enfoque cualitativo, tipo descriptivo. Encontrándose pertinencia en el curriculum, en el proyecto de vida de los estudiantes, organización y sostenibilidad de la acción educativa rural. Con el presente estudio se llegó a concluir que la calidad de la educación en la zona rural se origina en las necesidades e intereses de las comunidades rurales. (p.6)

Ramírez (2017) en su trabajo de investigación titulada “*Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador*”, estudio de tipo descriptiva, explicativa, con el propósito de determinar el nivel de eficacia del Modelo ServQual Académico conducente a medir la Calidad de los Servicios Educativos en relación a la Satisfacción de los alumnos en las diversas carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba. Se concluyó que dicho modelo influye de manera positiva y significativa en la satisfacción de los estudiantes.

Serrano (2016), en su tesis “*Consultorías sobre la calidad y eficiencia que los estudiantes de pregrado perciben de los servicios administrativos y académicos suministrados por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador*”, a fin de optar el grado de Maestro en consultoría empresarial, con el objetivo de conocer la percepción y expectativa de los estudiantes, respecto al servicio educativo y administrativo ofrecido por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador (p.20). La metodología utilizada de tipo exploratorio, no experimental, descriptiva y analítica, instrumento utilizado encuesta, entrevista y observación directa. Los resultados de cada dimensión evaluada está presentado en términos de promedio de percepciones y expectativas. Concluyendo que existe una brecha de 1.97 entre la percepción (6.51) y la expectativa (8.48) en cuanto al servicio educativo y una brecha de 3.00 con respecto a la percepción (5.32) y la expectativa (8.32) del servicio administrativo que ofrece la universidad, siendo este último de menor calificación (p.113)

Pereira (2014) en su investigación titulada “*Educación Superior: Calidad percibida y satisfacción de los egresados, en España*” sustentada en la universidad pública Da Coruña para optar el grado de doctor en Sociología con “*mención internacional*”. Cuyo propósito es conocer el desarrollo y validación empírica de una escala de medida de la calidad según los egresados de una universidad pública española (Universidad de A Coruña, UDC). En ella se pretende conocer los factores o dimensiones según como lo perciben los egresados respecto al nivel de calidad en general en la institución que cursaron sus estudios universitarios. Construida la escala de calidad evaluaron la “validez nomológica” de la misma sobre la satisfacción general; es decir la percepción de la calidad captada a fin de explicar la satisfacción del egresado con su experiencia universitaria. La escala indica que el egresado relaciona dicha calidad a seis dimensiones, como instalaciones y equipamientos; calidad de la docencia impartida; éxito en el aprendizaje del alumno; orientación brindada al estudiante en lo referente a las prácticas laborales y las relaciones internacionales, calidad de la investigación desempeñada por el personal docente e investigador (PDI); y las tasas a las que el alumno ha de hacer frente. Así mismo se concluyó que existe una relación causal entre calidad percibida y satisfacción siendo esta alta, positiva y significativa.

Casas (2017) en su estudio sobre “*Calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016*”. Perú. A fin de optar el grado en Magíster en Docencia universitaria en la Universidad Cesar Vallejos, cuyo objetivo es establecer la relación entre calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica. Estudio de tipo básico, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental y de corte transversal, cuya población estuvo constituida por 66 internas de la Escuela Académico Profesional de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para dicho estudio se emplearon dos instrumentos. El primero medir la calidad de la enseñanza universitaria con 34 ítems y el segundo el nivel de satisfacción académica con 22 ítems. Los mismos que validados por el juicio de expertos y a coeficiente de alfa de Cronbach. Los datos fueron analizados a través de EXCELL y SPSS versión 22. En dicho estudio se concluye que existe una relación directa y significativa entre la calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica, debido a que el nivel de significancia calculada es $p < .01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman posee un valor de ,768.

Flores (2017), en su tesis “*Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una Universidad*

Pública, Abancay, 2016”, para optar el grado de Doctor en Educación, cuyo objetivo es establecer los factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, dicho estudio utilizó el modelo SERVQUAL basado en las discrepancias de expectativas y percepciones desarrollado por Parasuraman, Zeithml y Berry (1985). Dicha investigación fue de diseño descriptivo causal, enfoque cuantitativo, tipo no experimental, corte transversal. Se empleó un muestreo no probabilístico, la muestra estuvo conformada por 332 estudiantes. Los instrumentos aplicados fueron sometidos a validez y confiabilidad, se aplicó dos cuestionarios: de expectativa y percepción, adaptados según la estructura de la encuesta Servqual. Los resultados obtenidos fueron sometidos a las pruebas estadísticas los mismos que arrojaron, que el 26.99% de los estudiantes piensan que sus expectativas fueron superadas; el 30.81% consideran que sus perspectivas fueron satisfechas; el 42.21% cree que sus expectativas fueron insatisfechas, además existe una brecha negativa entre expectativas y percepciones. Así mismo se encontró que los factores más críticos y de mayor atención en cuanto a requerimiento de acciones de mejora, corresponde a proyección de seguridad y elementos tangibles. En términos generales, se concluyó que no existe relación entre las variables expectativa y percepción de estudiantes en cuanto a nivel de calidad del servicio universitario ($p=0.602 > 0.05$); sin embargo, a nivel de factores se comprobó la asociación entre dichos factores ($p=0.000 < 0.05$).

Cueva (2017), en su tesis “*Percepción de la calidad del servicio educativo según los estudiantes del quinto año de secundaria de las Instituciones educativas públicas y privadas, Chosica, 2016*” para optar de Magister en Administración de la Educación, en la Universidad privada Cesar Vallejo, cuyo objetivo establecer las diferencia de la calidad de los servicios educativos según los estudiantes del Quinto año de educación secundaria de las instituciones públicas y privadas, Chosica 2018. En dicho estudio se empleó el método hipotético deductivo de diseño no experimental, descriptivo comparativo. La muestra empleada fue probabilística, para tal fin se encuestó a 152 alumnos. En dicho estudio se concluyó que existen diferencias significativa entre calidad de los servicios educativos así lo perciben los estudiantes del Quinto año de educación secundaria de las instituciones educativas públicas y privadas, Chosica, 2016. (p.12)

Claros (2016), en su investigación titulada “*Gestión institucional y calidad educativa en las instituciones educativas de Sayán – Huaura, 2015*”, cuyo objetivo fue establecer la correlación existente entre la gestión institucional y la calidad educativa en los centros

educativos del distrito de Sayán a fin de optar el grado de Magíster en Administración de La Educación y sustentada en la universidad Cesar Vallejos, dicha investigación fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, no experimental, corte transversal. Cuya muestra conformada por 182 profesores/as, tanto en el aspecto de gestión institucional como de calidad educativa. Los resultados obtenidos conllevan a concluir que existe relación directa y significativa entre la gestión institucional y la calidad educativa; para especificar la relación existente, se hizo uso de coeficiente de correlación de Spearman obteniéndose un valor $\rho = 0.728$ y un valor $p = 0.000$ menor al nivel de significancia previsto ($\alpha = 0.05$), siendo así se acepta la hipótesis general, la misma que indica, que existe relación significativa entre la gestión institucional y la calidad educativa en las Instituciones Educativas del distrito de Sayán.

Villanueva (2016) en su trabajo de investigación para obtener el grado de Magister en Administración en la Educación titulado “*Calidad del Servicio educativo y la imagen de Marca en una institución educativa de Santiago de Surco, UGEL 07, 2015*”, sustentada en la Universidad César Vallejo cuyo propósito era determinar la correlación existente entre la calidad del servicio educativo y la imagen de Marca del centro educativo público Amiguitos de Jesús. Dicho estudio empleo como metodología, el método hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo correlacional y de corte transversal, en dicha investigación se llegó a la conclusión de que la calidad del servicio educativo y la imagen de Marca del centro educativo Amiguitos de Jesús de Santiago de Surco se correlacionan de manera moderada ($r_s = 519$), positiva y significativamente ($p 0,000$).

Variable: Calidad de servicio educativo universitario

Para definir esta variable es necesario primero, mencionar y definir que es calidad; según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (RAE, 2016), la calidad es la “propiedad o conjunto de cualidades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”, lo que implica caracteres innatos de algo.

Así mismo Lupaca (2013) define la calidad en general como un conjunto de cualidades naturales y/o peculiaridades que presenta un servicio que se ofrece o un producto que se oferta, permitiendo valorar como mejor, igual o diferente de otras de sus mismas características, a fin de satisfacer las necesidades del usuario o cliente.

Por otra parte Aguirre y Rodríguez (2017) refieren que la calidad es la excelencia de un producto, este puede ser medido por idoneidad del producto, servicio al cliente, confiabilidad (fallas y desperfectos), su acomodamiento a su tipo o modelo, su tiempo de durabilidad y su exquisitez.

Asimismo los autores Aguirre y Rodríguez (2017) señalan, que la asistencia de un servicio, es apreciado como una asistencia que se le ofrece al consumidor ya sea porque lo desea, requiere, solicita o precisa, añadido al tiempo que lo necesita. Es decir, el servicio se enfoca en la satisfacción continua de las necesidades de los clientes, constituyendo una relación favorable, conveniente, equitativa y recíproca de largo plazo.

Por otra parte Águila (2015) define el concepto de calidad como la esplendidez o lucimiento de algo, tomando en cuenta los criterios tradicionales, vale decir condiciones encaminadas a poseer estudiantes sobresalientes, con habilidades destacadas que permite el aseguramiento de primer nivel. Concepción pertinente aplicada a la educación superior latinoamericana, dado a que enfrenta el fenómeno de masificación, desafío que exige respuestas a fin de superar problemas conducentes a discriminación y/o abandono de amplios sectores poblacionales en exigen igualdad de condiciones y no sólo a una clase determinada.

Siendo así, los servicios educativos universitarios de calidad según UNESCO (2017) es un propósito complejo que implica varias dimensiones considerando las demandas, necesidades de la comunidad educativa en su conjunto, tales como: educación, metodología, ciencia, programa de intercambio cultural, plana docente, alumnos, aulas, mobiliario, inmuebles, equipamiento, contexto así como las demandas de la sociedad, la economía de mercado y el espacio de la universidad. Así mismo implica reflexionar sobre los cambio acelerado de la ciencia y la tecnología, aspectos relevantes en el aseguramiento de calidad, dado la heterogeneidad de las instituciones de tipo terciario y de las formas de suministrar la enseñanza. Paralelamente se requiere de velar por la equidad, pertinencia, productividad, perfiles profesionales, accesibilidad en la oferta de formación, además de aprovechar en forma eficaz la tecnología y el trabajo colaborativo.

Calidad educativa y las universidades.

Para que el país pueda alcanzar un desarrollo se necesita considerar con precisión, subir la calidad académica del sistema universitario y así como su modernización. A nivel mundial actualmente se considera que el usuario final del servicio académico es el alumno, el mismo

que tomara decisiones pertinentes y considerar si el servicio que recibe de parte de la Universidad posee calidad o no posee calidad.

Se debe reflexionar que la enseñanza de calidad a nivel universitario requiere que se transfiera de igual forma en la sociedad en general, consiguiendo alcanzar cambios reales en la sociedad por interacción del alumno, graduado, así como en el mundo del trabajo y de manera positiva, permitiendo que el país tenga una jerarquía y logre un elevado crecimiento, desarrollo y prosperidad.

Es necesario subrayar que si los centros educativos logran alcanzar sus objetivos trazados, planes, proyectos, utilizando los pocos medios disponibles, la tecnología y a su vez, utilizando óptimamente los medios financiero, estructurales y los recursos humanos demostraran que son capaces de liderar y ser competentes, considerando que existe una satisfacción por el colectivo que conforma la institución así como el colectivo a nivel nacional.

La idea de calidad nace en el desarrollo del campo financiero e industrial y con la globalización de las finanzas que se vive en el mundo, hace que las exigencias en las prestaciones de bienes y servicios sean mayores.

Mora (1991), señala los trabajos de Georges (1982) y Astin (1985) quienes sintetizaron en 5 categorías el concepto de calidad educativa universitaria:

- 1° La calidad como prestigio: Planteamiento natural de Estados Unidos, se practica mucho el instrumento de encuesta para valorar los diversos temas, en relación a la formación académica se busca evaluar la calidad.
- 2° La calidad como disponibilidad de recursos: Se interacciona los bienes que posee la institución académica con la calidad del producto, y esto permite una evaluación objetiva y es opuesta a la calidad por prestigio.
- 3° La calidad a través de los resultados: se evalúa por el éxito en el trabajo o social, en relación a los resultados obtenidos para lo cual fue formado el egresado.
- 4° La calidad por el contenido: Los planes de estudio con mayor demanda en el mercado, son indicativos que la institución educativa, brinda formación con calidad.
- 5°. La calidad por el plus agregado: El factor plus está ligado a la conducta cognitiva, se busca evaluar el proceso aprendizaje del estudiante. Se considera la experiencia previa y al salir esta diferencia establece la calidad.

La formación universitaria de calidad presenta una batería de transformaciones en el alumno: tendrá mayor capacidad de análisis crítica con valores, blindándole las herramientas requeridas para que desarrolle sus competencias profesiones con veracidad, valores éticos morales, haciendo un forjador de camino con excelencia

Evaluar la calidad en las instituciones académicas en los países desarrollados es una práctica establecida y general que asegura la excelencia del futuro profesional, y debe ser así en los países en vías de desarrollo y convertirse en un ejercicio constante.

Astin, (1985), manifiesta que la formación con calidad, es la que incentiva y realiza modificaciones individuales para enriquecerlo, el valor agregado brinda una forma de adicionar al desarrollo.

H M Government, (1991) mencionan que calidad es el valor agregado, es un valor con particularidades donde se miden las cualidades de la práctica de la formación académica, considerando que haya mejoras en el enriquecimiento del conocimiento.

Las universidades estatales y particulares vienen direccionando hacia un requerimiento de apertura de un gran debate que permita analizar la problemática de la calidad educativa.

La Universidad que consiga embelesar a destacados postulantes, destacados alumnos, mejores maestros, mejores recursos físicos, pedagógicos y científicos, mejor personal administrativo, mejores autoridades, talleres, laboratorios, bibliotecas virtuales, mostrara una universidad de calidad por consiguiente debe producir un profesional que sea lo que la sociedad demanda.

Harvey Green (1993) estima cinco conceptos de calidad y su aporte a la educación superior, teniendo en cuenta que no hay un concepto único de calidad educativa.

Por ello considera:

1. Calidad como un fenómeno excepcional o especial.
2. Calidad como logro de un propósito.
3. Calidad como perfección o coherencia.
4. Calidad como relación valor-costos;
5. Calidad como transformación (cambio cualitativo)

Calidad de servicio educativo universitario

En los últimos años se ha considerado una serie de iniciativas subregionales de aseguramiento de la calidad educativa universitaria. Es importante destacar el proyecto ARCU – SUR, diseñado con el apoyo de MERCOSUR, ha redefinido los perfiles del egresado y los sistemas de calidad a considerar a un grupo de carreras profesionales, a fin de certificar los títulos de grado de la región (aunque solo para efectos académicos) y promover el intercambio y la movilización. Actualmente no se ha avanzado en reconocer los títulos habilitantes, pero si en un crecimiento de los criterios de la calidad homologa en diferentes países como en Paraguay, Uruguay y Bolivia, aportando en la optimización de los procedimientos nacionales para la acreditación.

Otra tentativa trascendental se vivió en Centro América a partir de 1988, época en que se adjudicó un proyecto destinado a iniciar un procedimiento de acreditación, llamado SICEVAES (Sistema Centro americano de evaluación y acreditación de la educación superior) Como producto de esta iniciativa se generó un foro centroamericano para la acreditación de la educación superior, participando representantes de las universidades privadas y públicas, asociaciones profesionales y gobiernos de los siete países centroamericanos, instaurándose en dicho foro, el Concejo Centroamericano de acreditación el mismo que ha cumplido un rol muy importante.

Dimensiones de calidad de servicios educativos universitario

- ***Competencia del cuerpo docente.***

Aspecto relevante que implica nivel de conocimientos y habilidades en los dominios: práctico y teórico del docente, su capacidad como idoneidad para transmitir a la actualización profesional. (Tumino y Poitevin, 2014)

Material educativo

Landau (2010) precisa que el vocablo material educativo, hacer alusión a la gran diversidad de elementos y dispositivo comunicacional elaborado y utilizados en distintos soportes con intención pedagógica a fin de ofrecer y viabilizar los contenidos, facilitando la forma de ofrecer la información. Arbildo (2012) señala que es necesario distinguir la diferenciación entre material educativo de materiales didácticos, considerando el ultimo se elabora po un

especialista del diseño institucional a fin de responder a una serie y a objetivo pedagógico previsto para educar el contenido.

Es necesario señalar que por sus características el material educativo es utilizado en su mayoría con fines pedagógicos aunque originalmente no fue diseñado para tales fines, sino fue elaborado para otro contexto comunicacional. Además se incluye en esta categoría contenidos artísticos (literarios y cinematográficos), así como elementos de los medios de comunicación masiva e incluso del ámbito corporativo. Sin embargo debemos considerar que los materiales se determinan especialmente por la forma de presentar el contenido, aspectos estéticos, profundidad discursiva (recursos audiovisuales, recursos auxiliares) perceptual (por medio de la percepción) y/o de aprendizajes. (Arbildo, 2012)

Conocimientos

Ecured, (2018) califica el conocimiento como proceso por el cual se muestra lo que en realidad hay en el pensamiento humano, acondicionado por la ley del acontecer social siendo este indisoluble, uniendo la teoría con la practica Además considera que la finalidad del conocimiento es lograr la objetiva verdad, por el individuo posee saberes, asimilando conceptos a cerca de un fenómeno real entendiendo al mundo circundante y utilizando la practica a fin de contribuir en la transformación del mundo, subordinando la naturaleza con la necesidad del individuo. La transformación, el conocimiento práctico de la naturaleza como la sociedad son 2 aspectos del mismo procedimiento histórico, el cual es adecuado y entiende mutuamente.

Enseñanza

El aprendizaje surge como proceso por el cual el educando con la orientación directa o indirecta de su tutor y en una situación didáctica estructurada dentro del contexto pedagógico, desarrolla sus habilidades, hábitos, destrezas y capacidades usando métodos pertinentes que le permite creativamente asimilar la cultura para posteriormente emplear para sí mismo. En dicho proceso de asimilación, se va formando los intereses, la conducta, los valores, es decir simultáneamente a la enseñanza se va formando la personalidad. (Ecured, 2018)

Comunicación clara

La comunicación clara en cualquier interrelación es un punto clave en el entendimiento de los objetivos, más aun en el ámbito de la educación donde necesario llegar al alumno o estudiante intelectualmente, que sea capaz de poder comprender lo que se le enseña o imparte, para su asimilación efectiva. (Arbildo, 2012)

Autonomía

Tomando en cuenta la psicología evolutiva y la filosofía se puede conceptualizar como capacidad de actuar por sí mismo sin influencia ni presión externa e interna de otros, es lo opuesto a la heteronomía. La autonomía está referida a la regulación de la conducta cuyas normas surgen del propio individuo, es decir, que el individuo conscientemente decide que normas y reglas va a guiar su comportamiento. Poseer autonomía implica ser capaz de tomar decisiones, analizando y reflexionando lo que creemos que de verdad debemos hacer asumiendo nuestra propia responsabilidad. Somos autónomos cuando somos razonables y tomamos decisiones asertivas usando nuestra conciencia moral (Gobierno de Navarra, 2018)

Acciones pedagógicas

La pedagogía es una ciencia que orienta la forma de adquirir conocimiento y está relacionado con la adquisición del aprendizaje dentro del contexto educativo, cuyos principios psicológicos y de desarrollo infantil juegan un aspecto importante para comprender el proceso de enseñanza aprendizaje, como tal indicaremos que las acciones pedagógicas son todas aquellas situaciones que se realizan o se utilizan en beneficio de la adquisición del aprendizaje. (Álvarez, 2012)

• ***Organización de la enseñanza o de la carrera***

Esta dimensión está referida a lo que contiene del plan de estudio, grado de orientación teórico práctico del mismo, grado y secuencia en la cual esta potencia un desarrollo de capacidad de estudiante, al perfil profesional y educación de contenido, diseño de curricula la adecuación de los contenidos, al diseño curricular y su estructura conteniendo aprendizaje independiente, además de horario de clase como el tamaño de cada grupo vinculado con la institución de enseñanza. (Tumino y Poitevin, 2014)

Teoría y práctica

La teoría y la práctica en el ámbito educativo constituye dos escenarios y o realidades autónomas que proporciona conocimiento de diferente repercusiones y en contextos diferentes, la teoría y la práctica se encuentra en permanente resistencia a pesar que ambas, se justifica y necesita el uno al otro, a pesar de ello frecuentemente se ignoran, esta resquebrajadura es una principal fuente del problema del proceso enseñanza aprendizaje. (Álvarez, 2012)

Estimulación de capacidades

El apremio de desarrollo de talentos y habilidades en la educación superior es una tarea prioritaria en el colectivo docente, dicha prioridad es incipiente dado que los procesos para potenciar su desarrollo todavía representa cierto desconocimiento, no solo por parte de los docentes sino también por parte de las autoridades, tomando en cuenta que juegan un papel importante en el desarrollo de destrezas y habilidades en los futuros profesional dada su misión (Leyva y Ortiz, 2016)

Capacidad para enseñar

Actualmente los docentes enfrentan un reto muy importante que es, brindar una educación de calidad, es decir preparar a sus alumnos para enfrentar los desafíos en esta era del conocimiento y manejo de las nuevas tecnologías en forma pertinente e integral, basándose en la comprensión y análisis de la información, es por ello necesario y relevante que el docente conozca metodología y conduzca de manera eficaz las estrategias de enseñanza aprendizaje conducente a Aprender a Aprender. (Álvarez, 2012)

Perfil profesional

Es la descripción clara y precisa del conjunto de habilidades, capacidades conducentes al logro de competencias que identifica la formación de una persona para responder responsablemente a las funciones y actividades de una determina profesión o trabajo. Es importante transmitir como profesional todos nuestros conocimientos y experiencias a fin de alcanzar el puesto pertinente e idóneo en el momento oportuno de acceder a un trabajo. (Armada, 2018)

Expectativas

Es la impresión, el reconocimiento, perspectivas, percepciones, ilusión que se percibe de un individuo frente a la posibilidad o expectativa de lograr un objetivo frente a cualquier tipo de conquista en su vida. (Leyva y Ortiz, 2016)

Currículo

Es el sustento técnico metodológico que implica criterios, programas, planes de estudio, metodologías de enseñanza aprendizaje, evaluación que rigen las prácticas pedagógicas, así como los procesos que ayudan a la formación integral, a la construcción de la identidad cultural tanto nacional, regional y local e incluso los recursos humanos, académicos y físicos a fin de vincular las políticas educativas y plasmar el proyecto educativo institucional. (Leyva y Ortiz, 2016)

Metodología

Está enlazado necesariamente a los métodos de investigación, en término método se origina en el idioma griego que significa camino, considerando que el método viene a ser un plan por el cual un científico piensa alcanzar un objetivo determinado. Es la que investiga en forma sistemática y organizada los métodos, sin tomar en cuenta la validez pragmática, sino justamente la metodología. (Álvarez, 2012)

Aprendizaje independiente

Es una metodología que usan los estudiantes para aprender, método que promueve autonomía y fortalecimiento en acciones conducentes a asegurar un buen aprovechamiento y actualización continua. (Álvarez, 2012)

- ***Comunicación y Clima Organizacional.***

Esta dimensión tiene aspecto el cual hace referencia a una comunicación en la comunidad educativa, como enlace entre distintos espacios para consensuar, sugerencia, expresar opiniones, actores institucionales y al clima de convivencia. (Tumino y Poitevin, 2014)

Canales de comunicación

Canales o medios de comunicación son los modos que se utilizan para dar un mensaje, lo mismos que se pueden dividir en: directos y mediatizados. Los canales directos son

dependientes de la habilidad y capacidad individual que tienen para una comunicación frente a frente. Los canales mediatizados vienen a ser aquellos que necesitan un tipo de tecnología para poder producir contacto y mensajes entre un receptor y la fuente, no se realiza de frente sino por medio de un externo vehículo físico. (Muriel y Gilda, 2015)

Expresión de opiniones

Es la capacidad y derecho que tiene cada persona a opinar o debatir, respecto a un tema determinado, siendo este de mucha importancia ya que al expresarse de manera alturada demostrara el nivel superior en educación, la expresión de opiniones es importante para poder deferir ante un conocimiento que no es exacto. (Leyva y Ortiz, 2016)

Sugerencias

Es una situación o acto a algo que se sugiere, insinúa o propone. El término suele emplearse como equivalente a consejo o recomendación.

Convivencia universitaria

La Universidad como espacio educativo y de formación, es un lugar en donde jóvenes en formación comparten espacios académicos e interactúan dentro y fuera del aula, y del campus. La formación de habilidades para una ciudadanía proactiva que promueva la convivencia, la tolerancia y la inclusión social es esencial en los espacios educativos, y el compromiso es mayor cuando nos damos cuenta que la Universidad forma profesionales líderes y emprendedores que pueden generar un cambio e impacto social. Así plantea UNESCO "no solo debe brindar una competencia solida la educación superior para el mundo actual y del futuro, además de esto tiene que aportar en el forjamiento de las personas dotadas de un principio ético, comprometido con la creación de paz, defensa del derecho humano además del valor de democracia". Situación que conlleva a realizar cambios de paradigma en su formación a los futuros profesionales. (Guzmán, 2015)

Por ello, convivencia implica la necesaria simultaneidad de variadas y diferentes maneras de pensar y actuar, vivir, siendo indispensable la tolerancia. El mundo globalizado en donde vivimos, participa personas con múltiples y diversas características, y es frecuente observar una reacción de violencia como respuesta a lo diferente. (Guzmán, 2015)

Trato

Representa el acto y efecto de tratar. Dicho vocablo tiene diversas significaciones, así por ejemplo, como procede un individuo (sea de palabra u obra) o reciprocidad para con una persona. Así mismo se comprende como una manera de comunicación o instauración el vínculo con un individuo o un conjunto de personas. (Guzmán, 2015)

Resolución de problemas

Es la habilidad que tiene el ser humano para desarrollar soluciones, ante un problema que se le presente, a través de sus saberes previos, formación de conocimientos adquiridos de la experiencia, dando alternativas y propuestas para poder manejar la situación en la que se encuentra o que se presentan. (Guzmán, 2015)

Innovación

La innovación educativa universitaria, avizora diversas particularidades como: didáctica, pedagogía, tecnología, procesos y personas. Siendo así diremos incluye una implementación en cambios significativos para el procedimiento enseñanza – aprendizaje. Así mismo implica añadir modificaciones en los métodos, materiales, contextos que se comprometen con la enseñanza. La diferencia recibida, se relaciona con calidad mejora de un elemento, el valor de este, al procedimiento enseñanza – aprendizaje además de la contribución como la relevancia de la innovación esta propuesta aporta en la institución como en los grupos externos de interés (Tecnológico de Monterrey, 2017)

• *Actitudes y comportamientos del cuerpo docente*

Las características que se relacionan con comportamientos y actitudes que un docente sostiene frente a sus estudiantes, marca mucha relevancia, que tanto se preocupa porque aprenda, motivación y estimulación por la participación además de una disposición para guiar el aprendizaje trae consigo actitudes positivas para sus estudiantes. (Tumino y Poitevin, 2014)

Interés

Es la actitud de una persona referida al desempeño o servicio que brinda, es la intención con la que se desarrolla una actividad, en nuestro caso el docente tiene una responsabilidad social

con la práctica de la enseñanza como un valor único en el desarrollo de cualquier individuo en beneficio del grupo. (Muriel y Gilda, 2015)

Motivación

La motivación o estimulación viene a ser el aspecto psicológico que se relaciona estrechamente con el desarrollo de la persona, no se identifica como rasgo personal, sino por las interacciones de los individuos con el entorno o la realidad, es por esto que la motivación es diferente en cada persona y en el mismo individuo puede cambiar en diversas situaciones y momentos (Muriel y Gilda, 2015).

Participación

El que los alumnos participen es de suma importancia ya que sin ello no podremos obtener un panorama exacto del nivel de aprendizaje del estudiante, ni si las estrategias de enseñanza están obteniendo el resultado deseado. (Leyva y Ortiz, 2016)

Disposición

Es la manera como están colocadas las cosas. Cuando se habla de una persona y su disposición hace referencia al estado de ánimo que tenga para realizar algo a corto plazo. Significa estar preparado para algo o alguien. (Muriel y Gilda, 2015)

Asimismo, frente a una actividad concreta la forma que tiene una persona para ayudar a otra o llevar a cabo un propósito con habilidad o pericia, dicha disposición e interés que pone en atención ya sea en tiempo e interés indicaremos que muestra una buena disposición. Como ejemplo, una amistad esta dispuesta para hacer un favor siempre que sea consciente que pasa por algo difícil y le hace conocer que le brinda su apoyo para lo que sea necesario. (Alles, 2013)

Interrelación

Vínculo o forma que se constituye entre individuos partiendo de la condición comunicativa, experiencias planes e intenciones compartidas en conjunto, que hacen que cada uno adopte una cierta actitud y desarrolle una determinada predisposición hacia el otro. (Muriel y Gilda, 2015)

- ***Instalaciones y equipamientos.***

Dicho componente está vinculado con formas perceptibles de servicio como una instalación física, equipamiento, aula además de patrimonios bibliográficos disponibles. (Tumino y Poitevin, 2014)

Infraestructura

Infraestructura es aquellos servicios básicos de realización humana bosquejada y administrada por un profesional de Urbanismo, Arquitectura, Ing. Civil, entre otros, las cuales se utilizan como soporte del tratamiento de más actividad y su función, aspecto ineludible en la empresa estructural de la empresa y ciudad (Tumino y Poitevin, 2014)

Equipamiento

Es el grupo de instalaciones y medios los cuales son necesarios para realizar una actividad. En este caso destinados a beneficiar al procedimiento de aprendizaje y enseñanza. (Tecnológico de Monterrey, 2017)

Biblioteca

Viene de vocablos griegos biblion (libros) y teka (caja o deposito), sin embargo no obstante a la etiología que tiene, la biblioteca viene a ser la colección de los libros correctamente ordenados y clasificados para una lectura, mas no es edificio o mueble donde se guarda un libro, sirviendo además para que especialmente los estudiantes los consulten, además investigadores como los que aman la lectura. (Tecnológico de Monterrey, 2017)

La labor fundamental que cumple justifica su existencia como es organizarla y ponerla al servicio del público. Su objetivo principal es brindar a los usuarios el acceso a la información además de la localización de esta.

Instalaciones físicas

Representa es aspecto arquitectónico de una institución en este caso de la universidad, ambientes adecuados para poder estudiar y desarrollar una educación de calidad. (Tecnológico de Monterrey, 2017)

Mantenimiento

Se delimita como la tarea de conservar, la cual presenta objetivos como mantener o preservar el objeto o repararlo en un estado que puede funcionar como se requiere. Estas tareas también contemplan la mezcla de tareas administrativas y técnicas correspondientes. (Tumino y Poitevin, 2014)

- ***Evaluaciones***

Se refiere al ítem que atiende el grado de adecuar las evaluaciones del aprendizaje. Son 3 ítems que presentan una correlación fuerte. (Tumino y Poitevin, 2014)

Evaluaciones

Tareas que se llevan a cabo buscando desafiar cuando entiende el alumno además evaluar que tanto comprenden de la materia. El instrumento a evaluar se emplea para administrar y crear el conocimiento y desarrollo educativo en la institución. Además las evaluaciones pueden ser tanto calificadas y no calificadas. (Álvarez, 2012)

Análisis del conocimiento

El objetivo es de fijar condiciones las cuales sean de necesidad de forma individual además suficiente y/o en grupo hacia el proposicional conocimiento. En este se tiene que distinguir el conocimiento de “adquisición”, por ejemplo, el caso de que Carla conozca a Luana. La relación que se encuentra en el proposicional conocimiento y un involucrado conocimiento en más significado de “conocimiento”, como puede ser conocer/saber dónde (“Carla tiene conocimiento de donde se encuentra”) y además conocer/saber (“Carla sabe conducir un auto”) ello se rige a un debate (Álvarez, 2012)

- ***Asignaturas optativas.***

Se refiere a la mezcla de una asignatura voluntaria y obligatoria, así como estas últimas despiertan un interés dentro de la profesión. (Tumino y Poitevin, 2014)

Asignaturas obligatorias y optativas

En todas las disciplinas existen ciertos cursos obligatorios o indispensables y otra opcional que se elige si desea. La que es obligatoria normalmente son educación física, ciencia de la naturaleza, lengua, informática, matemática, un segundo idioma y ciencia social. En ellas

hay algunas instituciones que tienen inglés como segunda lengua y en otros franceses como un curso de lengua. En ciencia social esta sociología, psicología, geografía, historia, derecho, entre otros. Como ciencia natural se encuentran cursos como biología, química, geología y física. EL 2da idioma usualmente es ingles en la zona francófona y para la zona anglófona el francés, teniendo gran fuerza el español. Algunas instituciones ofrecen además el chino y alemán como una 3ra opción. Dentro de los cursos obligatorios también se puede elegir diversos niveles de complejidad, más que nada en matemática, visto que varios estudiantes no tienen proyectado llevar un estudio en ciencias y lo ven más complicado. Las asignaturas obligatorias pueden ser diferentes en algunas provincias. (Álvarez, 2012)

- ***Efectividad de los procesos administrativos***

Es la dimensión en la que están esos ítems que hacen referencia a la eficiencia y eficacia de aspectos administrativos especialmente los procesos administrativos para solucionar problemas. (Tumino y Poitevin, 2014)

Procesos administrativos

Es un flujo interrelacionado y constante de la labor de dirección, control, organización y planeación, cuyo objetivo es avanzadas acciones buscando alcanzar un propósito común: sacando provecho del recurso humano, técnico, material y cualquier otro, lo cuales tiene la empresa para que sea efectiva. (Álvarez, 2012)

Eficacia

Término utilizado por grandes personajes a lo largo del tiempo en diversos ámbitos plasmado sus propias aportaciones, la palabra eficacia, viene a ser la posesión eficiente de un objetivo trazado con anterioridad; así mismo también indican que es solo la realización o habilidad para hacer correctamente las cosas, solo buscando alcanzar o lograr objetivos previstos. (Álvarez, 2012)

Formulación del problema

- **General**

¿Cuál es el nivel de valoración de la calidad de servicio educativo universitario por docentes y alumnos de la facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019?

- **Específicos.**

¿Cuál es el nivel de valoración de la competencia del cuerpo docente, por docentes y alumnos de la facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019?

¿Cuál es el nivel de valoración de la organización de la enseñanza de la carrera por docentes y alumnos de la facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019?

¿Cuál es el nivel de valoración de la comunicación y clima organizacional, por docentes y alumnos de la facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019?

¿Cuál es el nivel de valoración de las actitudes y comportamientos del cuerpo docente, por docente y alumnos de la facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino 2019 ?

¿Cuál es el nivel de valoración de las Instalaciones y equipamientos por docentes y alumnos de la facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019?

¿Cuál es el nivel de valoración de las evaluaciones por docentes y alumnos de la facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019?

¿Cuál es el nivel de valoración de las asignaturas optativas por docente y alumnos de la facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019?

¿Cuál es el nivel de valoración de la efectividad de los procesos administrativos por docente y alumnos de la facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019?

Justificación del estudio

- **Teórica**

El presente estudio justifica desde el punto de vista teórico pues los resultados obtenidos ampliarán y enriquecerán el cuerpo de conocimientos teórico científico existente con respecto a la calidad de los servicios educativos universitarios y las dimensiones que comprende, así mismo servirá en un corto, mediano o largo plazo como ejemplo y como contribución teórica para la realización de otros trabajos de investigación al respecto.

- **Práctica**

Los resultados permiten conocer la valoración del público interno (docentes) y externo (alumnos) de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, acerca de la calidad del servicio educativo que ofrece esta institución, los cuales señalan en que aspectos se ha de mejorar o incidir para una mejora continua de la calidad de los servicios educativos universitarios y así contribuir positivamente al proceso de licenciamiento ante la SUNEDU.

- **Metodológica**

En el presente estudio de investigación se aplicaron todos los pasos del método científico desde el diseño no experimental hasta el nivel descriptivo simple, se adaptó el instrumento de recolección de datos de Calidad de servicios educativos universitarios a partir del modelo propuesto por Tumino Poitevin (2014) basado en el modelo SERVQUAL el cual fue sometido al juicio de expertos para su validez y a la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, que indicaron su validez y confiabilidad, de manera que puede ser tomado como

una propuesta de instrumento de recolección de datos en otras investigaciones relacionadas con este tema.

Hipótesis

La presente investigación no lleva hipótesis puesto que es sólo descriptiva, además de poseer sólo una variable de estudio.

Objetivos

Objetivo general:

Determinar el nivel de valoración de la calidad de servicio educativo universitario por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019.

Específicos:

Determinar el nivel de valoración de la competencia del cuerpo docente, por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019.

Determinar el nivel de valoración de la organización de la enseñanza de la carrera por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019.

Determinar el nivel de valoración de la comunicación y clima organizacional, por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019.

Determinar el nivel de valoración de las actitudes y comportamientos del cuerpo docente, por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019.

Determinar el nivel de valoración de las Instalaciones y equipamientos por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019.

Determinar el nivel de valoración de las evaluaciones por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019.

Determinar el nivel de valoración de las asignaturas optativas por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019.

Determinar el nivel de valoración de la efectividad de los procesos administrativos por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019.

II. Método

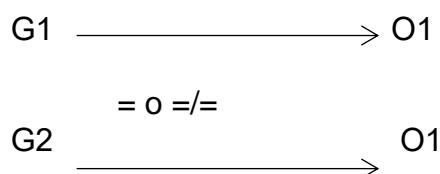
2.1. Diseño de investigación

Diseño

Para Hernández, et al. (2014) viene a ser transversal el corte en el diseño de la investigación no experimental. El estudio fue realizado objetivamente acerca de variables organizadas visualizando un suceso expuesto para un estudio el cual viene el ser el diseño: (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014; p.152)

Para Sánchez y Reyes (2010) el estudio también es descriptivo, pues describe el comportamiento de dos muestras, la del personal docente y alumnos.

El presente trabajo de investigación tiene el esquema siguiente



G1: Docentes

G2: Alumnos

O1: Observación de la Variable: Calidad de servicio educativo universitario

= o \neq : Resultados iguales o diferentes

Método

Según Hernández, et al (2014,p 107) “partiendo del enlace de juicio, se aplica a un principio descubierto en caso particular el método inductivo”

En la presente investigación este método se emplea para analizar y procesar los datos obtenido en cada cuestionario aplicado además para la interpretación y análisis de información.

Tipo

Se empleó un tipo sustantiva o básica ya que no se interesó en un objetivo crematístico, simple curiosidad viene a ser la motivación, un gran placer por averiguar nuevos

conocimientos la cual tiene 4 niveles: correlacional, explicativo, descriptivo y exploratorio. (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2013; p. 70)

Nivel

El nivel del estudio de investigación es el descriptivo simple, porque su finalidad permite detallar eventos y situaciones, en otras palabras, como es además como se da un fenómeno determinado como también busca indicar una propiedad importante de grupos, personas u otro fenómeno el cual se analice. (Hernández, et al, 2014, p. 60)

Asimismo, su principal objetivo viene a ser la recolección de información y datos, acerca de características, dimensiones o aspectos de individuos, propiedades, instituciones y agentes de los procedimientos sociales. (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2013; p. 70)

2.2. Variables, operacionalización

Variable: Calidad de servicio educativo universitario

La Calidad de servicio educativo universitario según la UNESCO (2017) es un concepto de varias dimensiones las cuales tienen que contener toda acción y gestión en una gestión educativa como puede ser: metodología y educación, plana docente, intercambio cultural, ciencia, inmobiliario, aula, atención hacia la sociedad, inmuebles, equipamiento y el espacio de la universidad.

Existen ocho dimensiones o exigencias institucionales para ofrecer un servicio educativo universitario de calidad:

- ✓ Dimensión 1: Competencia del cuerpo docente
- ✓ Organización de la enseñanza o de la carrera – Contenido del Plan de estudios.
- ✓ Comunicación y clima organizacional:
- ✓ Actitudes y comportamientos del cuerpo docente:
- ✓ Instalaciones y equipamiento
- ✓ Evaluaciones
- ✓ Asignaturas optativas
- ✓ Efectividad de los procesos administrativos (Tumino y Poitevin. 2014 (p.73.74)

Definición operacional

Tabla 1

Operacionalización de la variable Calidad de servicio educativo universitario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	valores	Niveles y rangos	
Competencia del Cuerpo docente	Materiales educativos	11, 12		Mala (8-18)	
	Conocimientos	13, 14		Regular (19-29)	
	Enseñanza	15, 16			
	Comunicación clara	17 y		Buena (30-40)	
	Autonomía	27			
Acciones pedagógicas					
	Organización de la enseñanza de la carrera	Teoría y práctica	21, 22	1=	Mala (9-21)
		Estimulación de capacidades	23, 24	Totalmente en desacuerdo	Regular (22-34)
		Capacidad para enseñar	25, 28		
		Perfil profesional	29, 30 y 31		Buena (35-45)
		Expectativas		2= En desacuerdo	
		Currículo			
		Metodología		3= Indeciso	
Comunicación y Clima Organizacional	Aprendizaje independiente		4= De acuerdo		
	Canales de comunicación	33, 34		Mala (7-16)	
		35, 36		Regular (17-26)	
	Expresión de opiniones	37, 38	5=		
	Sugerencias	y 39	Totalmente de acuerdo	Buena (27-35)	
	Convivencia universitaria				
	Trato				
	Resolución de problemas				

Innovación			
Actitudes y comportamientos del cuerpo docente	Interés	5, 6,	Mala (6-14)
	Motivación	7, 8,	Regular (15-23)
	Participación	9 y 26	Buena (24-30)
	Disposición		
	Interrelación		
<hr/>			
Instalaciones y equipamientos	Infraestructura	1, 2,	Mala (5-11)
	Equipamiento	3, 4	Regular (12-18)
	Biblioteca	y 40	Buena (19-25)
	Instalaciones físicas		
	Mantenimiento		
Evaluaciones	Evaluaciones	10, 18	Mala (3-7)
	Análisis del conocimiento	y 32	Regular (8-11)
			Buena (12-15)
Asignaturas optativas	Asignaturas obligatorias	19 y	Mala (2-4)
	Asignaturas optativas	20	Regular (5-7)
			Buena (8-10)
Efectividad de los procesos administrativos	Procesos administrativos	41 y	Mala (2-4)
	Eficacia	42	Regular (5-7)
			Buena (8-10)

Nota: Adaptado de Tumino y Poitevin, 2014

2.3. Población y muestra

Población

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen: “como el grupo de todo caso que coincida en un grupo de especificaciones, las cuales deben estar en torno característica de contenido, tiempo y lugar” (p. 174).

Es por esto que la investigación fue conformada por 80 participantes entre 40 docentes y 40 estudiantes de la Facultad de Tecnología médica de la Universidad nacional Federico Villarreal, Agustino, 2019.

$$N= 80$$

Muestra

Viene a ser el grupo de personas que se toma de la población, para analizar el fenómeno calculable. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 175).

Es por ello que al ser mínima la cantidad que se emplea de toda la población la cual se llamara población censal.

$$n= 80$$

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica

Acerca de la técnica que se utiliza para calcular la variable se empleo la encuesta, la cual es una técnica social la cual se utiliza para identificar y establecer la característica de algo a analizar por medio de interrogantes de contexto cerrado, permite estudiar características, conocimientos, gustos, hábitos, costumbres, opiniones, calidad y modo de vida, cultura, situación ocupacional, entre otros, en una comunidad determinada. (Hernández, et. al., 2014)

2.4.2. Instrumento

El instrumento para medir viene a ser un recurso empleado por el investigador con el registrar datos o información acerca de variables las cuales están en su mente. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010; p.109).

El instrumento empleado fue el cuestionario sobre calidad de servicio educativo universitario, consta de 42 preguntas, que cubren las ocho dimensiones: Competencia del cuerpo docente (8 ítems), Organización de la enseñanza de la carrera (9 ítems), Comunicación y clima organizacional (7 ítems), Actitudes y comportamientos del cuerpo docente, Instalaciones y equipamiento (5 ítems), Evaluaciones (3 ítems), Asignaturas optativas (2 ítems), Efectividad de los procesos administrativos (1 ítems)

Ficha técnica del Instrumento

Denominación	: Cuestionario de calidad de servicio educativo universitario
Autor/a	: Tumino y Poitevin (2014)
Adaptación	: Nancy Cárdenas Chávez
Objetivo	: Medir la valoración de la calidad de servicio educativo universitario
Administración	: Personal
Tiempo	: 30 minutos
Nivel de medición	: Escala politómica

2.4.3 Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez

Según Hernández, et al (2014), “viene a ser el grado en el cual un instrumento calcula la variable que busca calcular” (p.201).

En esta investigación, la validez del instrumento fue realizada a través del procedimiento “juicio de expertos”, ello doblégar el instrumento al juicio de tres o pueden ser más expertos para que midan y evalúen para el recojo de datos. Aquellos estudian al instrumento que cumpla con 3 condiciones, claridad, relevancia y pertinencia. De cumplir el

instrumento con las condiciones mencionadas, cada experto debe firmar el certificado de validez el cual indique que “Hay suficiencia”.

Tabla 2

Resultado de la Validación por juicio de expertos

Juez experto	Resultado
Dr. Michelle Alarcón Díaz	Aplicable
Dr. Joaquín Vértiz Osores	Aplicable
Mg. Enrique Omar Michelena Ríos	Aplicable

Fuente: Fuente: Certificados de Validez del contenido del instrumento que mide la calidad de los servicios educativos universitarios

Confiabilidad

Indican Hernández, Fernández y Baptista (2010) “confiabilidad indica que un instrumento será aplicable para diversas investigaciones además de consistencia de los items los cuales servirán para reconocer la característica principal de cada variable investigada”. Aparte de ello la confiabilidad del instrumento para esta investigación ha sido medida por el coeficiente Alfa de Cronbach en rango de 0 a 1 siempre que esté más cerca de 1 tendrá mayor confiabilidad en el instrumento siendo el resultado de 0.818 para la variable Calidad de servicio educativo universitario, siendo un instrumento con alta confiabilidad, como se presenta en la siguiente tabla 3:

Tabla 3

Confiabilidad del instrumento que mide la valoración de la calidad del servicio educativo universitario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	42

Fuente: Base de datos de la prueba de confiabilidad

2.5. Métodos de análisis de datos

Para realizar un análisis de datos, después de obtener los resultados, se efectúa la carga de los datos a un Excel, teniendo así la adición de la variable y la dimensión. Después se emplea un software llamado SPSS con versión 24, esto para realizar la transformación de variable a nivel-rango y de esta forma generar el informe correspondiente.

Estadística descriptiva

En el resultado que se obtiene se presenta por medio de porcentaje y frecuencia en tablas, empleando también figuras de barras, este elemento apoyara para observar el nivel que tiene cada variable con su dimensión para alcanzar el objetivo planteado.

2.6. Aspectos éticos

Según parámetro indicado además de ética profesional es primordial indicar que se respetó la decisión de cada participante además de la privacidad de la información personal además de cada respuesta que nos brindaron, de igual forma lo que se busca con esto es dar un beneficio a cada involucrado apoyando para una mejora de Calidad Educativa Universitaria.

III. Resultados

3.1.- Presentación, análisis e interpretación de datos

3.1.1 Análisis descriptivo de la variable y sus dimensiones

Tabla 4

Distribución de frecuencia y porcentaje de docentes y alumnos según valoración de la calidad de servicio educativo universitario

Recuento	Docentes		Alumnos		Total		
	Niveles	f	%	f	%	f	%
CALIDAD DEL SERVICIO UNIVERSITARIO	Buena	7	17.50	5	12.50	12	15.00
	regular	23	57.50	21	52.50	44	55.00
	Mala	10	25.00	14	35.00	24	30.00
	Total	40	100.00	40	100.00	80	100.00

Fuente: Base de datos

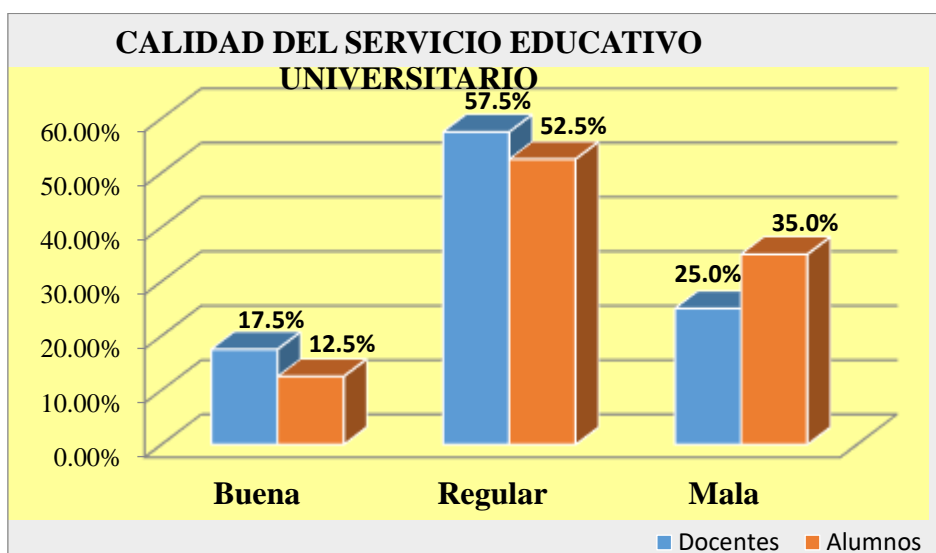


Fig. 1: Distribución porcentual de docentes y alumnos según valoración de la calidad de servicio educativo universitario

Análisis e Interpretación: según los datos obtenidos, en la tabla 4 y figura 1 se puede observar que la valoración de la calidad de servicio educativo universitario, está en un nivel regular según la percepción de la mayoría de docentes y alumnos con porcentajes del 57.5% y del 52.5% respectivamente, por otro lado se percibió a la calidad de servicio como mala según el 25% de los docentes y el 35% de los alumnos, por último se observa que el 17.5% de docentes y el 12.55% de alumnos percibió una calidad buena del servicio educativo universitario.

Tabla 5

Distribución de frecuencia y porcentaje del personal docente y alumnos según valoración de la competencia del cuerpo docente

Recuento	Docentes		Alumnos		Total		
	Niveles	f	%	f	%	f	%
Competencia del cuerpo docente	Buena	5	12.50	5	12.50	10	12.50
	Regular	25	62.50	23	57.50	48	60.00
	Mala	10	25.00	12	30.00	22	27.50
	Total	40	100.00	40	100.00	80	100.00

Fuente: Base de datos

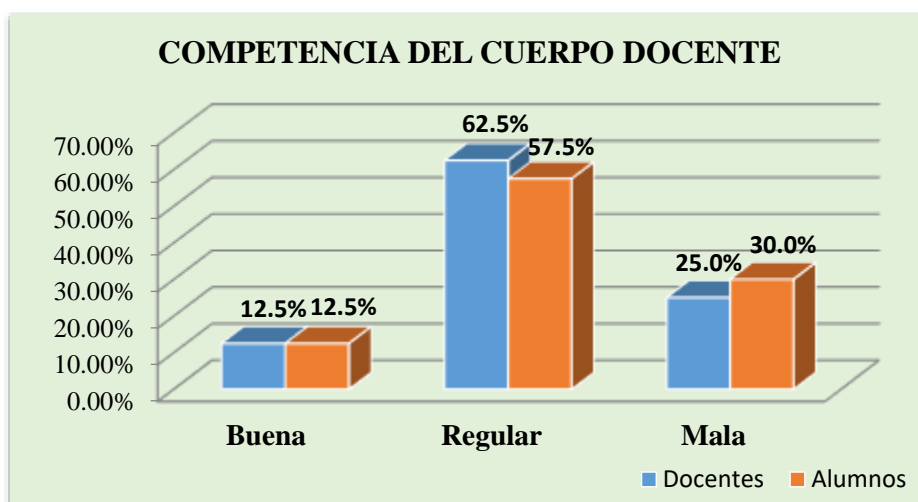


Fig. 2: Distribución porcentual del personal docente y alumnos según valoración de la competencia del cuerpo docente

Análisis e Interpretación: según los datos obtenidos, en la tabla 5 y figura 2 se puede observar que la valoración de la competencia del cuerpo docente, está en un nivel regular según la percepción de la mayoría de docentes y alumnos con porcentajes del 62.5% y del 57.5% respectivamente, por otro lado se percibió a la competencia del cuerpo docente como mala según el 25% de los docentes y el 30% de los alumnos, por último se observa que el 12.5% de docentes y el 12.5% de alumnos percibió estas competencias como buenas

Tabla 6

Distribución de frecuencia y porcentaje de docentes y alumnos según valoración de la organización de la enseñanza de la carrera

Recuento	Niveles	Docentes		Alumnos		Total	
		f	%	f	%	f	%
Organización de la enseñanza de la carrera	Buena	5	12.50	3	7.50	8	10.00
	Regular	23	57.50	21	52.50	44	55.00
	Mala	12	30.00	16	40.00	28	35.00
	Total	40	100.00	40	100.00	80	100.00

Fuente: Base de datos

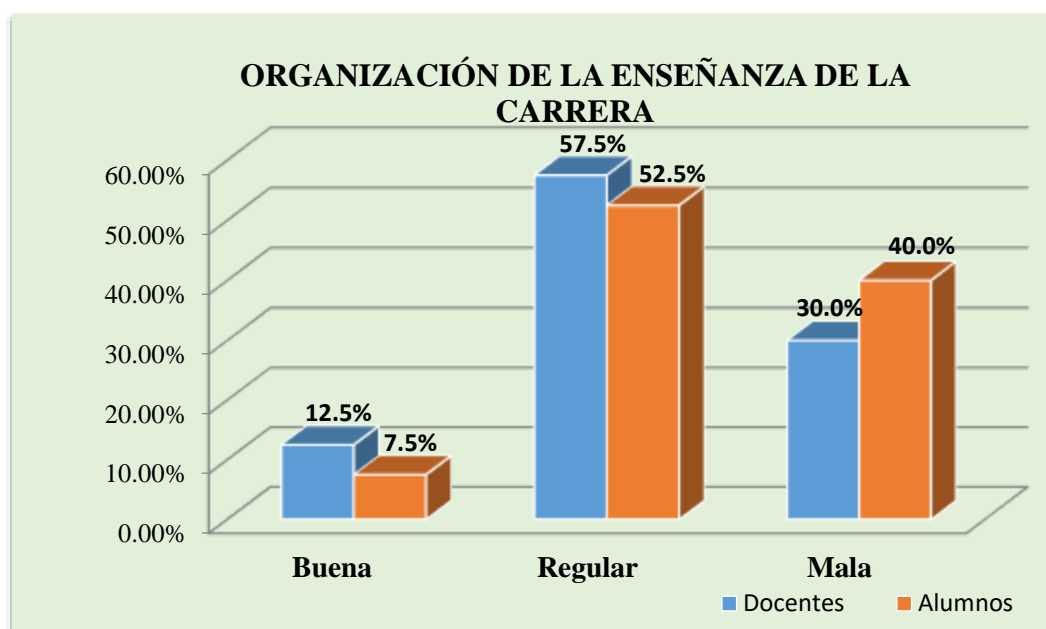


Fig. 3: Distribución porcentual de docentes y alumnos según valoración de la organización de la enseñanza de la carrera

Análisis e Interpretación: según los datos obtenidos, en la tabla 6 y figura 3 se puede observar que la valoración de la organización de la enseñanza de la carrera, está en un nivel regular según la percepción de la mayoría de docentes y alumnos con porcentajes del 57.5% y del 52.5% respectivamente, por otro lado se percibió a la organización de la enseñanza como mala según el 30% de los docentes y el 40% de los alumnos, por último se observa que el 12.5% de docentes y el 7.5% de alumnos percibió esta organización como buena.

Tabla 7

Distribución de frecuencia y porcentaje de docentes y alumnos según valoración de la comunicación y clima organizacional

Recuento	Docentes		Alumnos		Total		
	Niveles	f	%	f	%	f	%
Comunicación y clima organizacional	Buena	5	12.50	4	10.00	9	11.25
	Regular	27	67.50	25	62.50	52	65.00
	Mala	8	20.00	11	27.50	19	23.75
	Total	40	100.00	40	100.00	80	100.00

Fuente: Base de datos

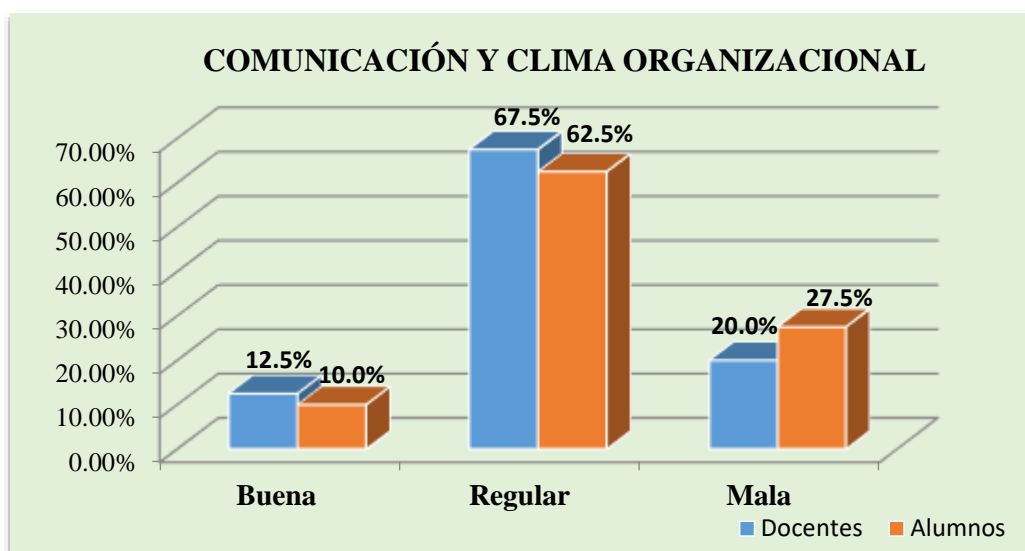


Fig. 4: Distribución porcentual de docentes y alumnos según valoración de la comunicación y clima organizacional

Análisis e Interpretación: según los datos obtenidos, en la tabla 7 y figura 4 se puede observar que la valoración de la comunicación y el clima organizacional, está en un nivel regular según la percepción de la mayoría de docentes y alumnos con porcentajes del 67.5% y del 62.5% respectivamente, por otro lado se percibió a la comunicación y al clima organizacional como malos según el 20% de los docentes y el 27.5% de los alumnos, por último se observa que el 12.5% de docentes y el 10% de alumnos percibió esta dimensión como buena.

Tabla 8

Distribución de frecuencia y porcentaje de docentes y alumnos según oración de las actitudes y comportamientos del cuerpo docente

Recuento	Docentes		Alumnos		Total		
	Niveles	f	%	f	%	f	%
Actitudes y comportamientos del cuerpo docente	Buena	5	12.50	4	10.00	9	11.25
	regular	24	60.00	21	52.50	45	56.25
	Mala	11	27.50	15	37.5	26	32.50
	Total	40	100.00	40	100.0	80	100.00

Fuente: Base de datos

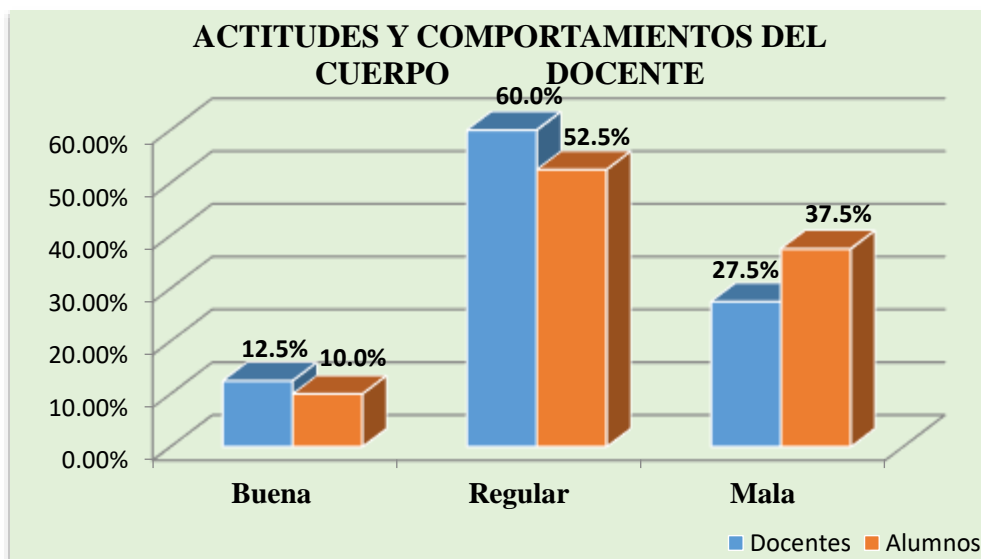


Fig. 5: Distribución porcentual de docentes y alumnos según valoración de las actitudes y comportamientos del cuerpo docente

Análisis e Interpretación: según los datos obtenidos, en la tabla 8 y figura 5 se puede observar que la valoración de las actitudes y comportamientos del cuerpo docente, está en un nivel regular según la percepción de la mayoría de docentes y alumnos con porcentajes del 30.00% y del 26.25% respectivamente, por otro lado se percibió a las actitudes y comportamientos como malos según el 13.75% de los docentes y el 18.75% de los alumnos, por último se observa que el 6.25% de docentes y el 5.00% de alumnos percibió esta dimensión como buena.

Tabla 9

Distribución de frecuencia y porcentaje de docentes y alumnos según valoración de las instalaciones y equipamientos

Recuento	Niveles	Docentes		Alumnos		Total	
		f	%	f	%	f	%
Instalaciones y equipamiento	Buena	8	20.00	7	17.50	15	18.75
	regular	20	50.00	18	45.00	38	47.50
	Mala	12	30.00	15	37.50	27	33.75
	Total	40	100.00	40	100.00	80	100.00

Fuente: Base de datos

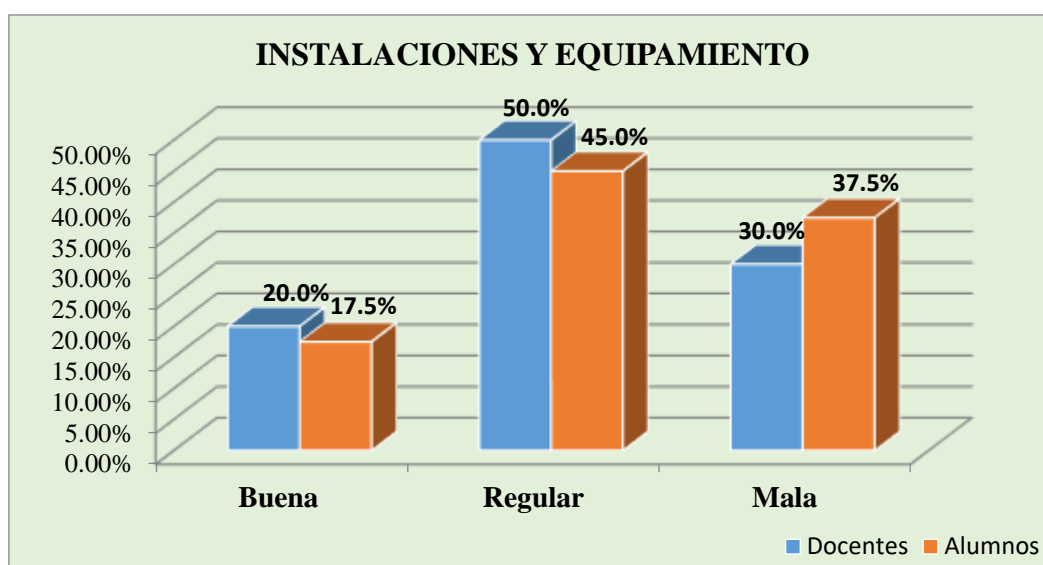


Fig. 6: Distribución porcentual de docentes y alumnos según valoración de las instalaciones y equipamientos

Análisis e Interpretación: según los datos contenidos en la tabla 9 y figura 6 se puede observar que la valoración de las instalaciones y equipamientos, está en un nivel regular según la percepción de la mayoría de docentes y alumnos con porcentajes del 50% y del 45% respectivamente, por otro lado se percibió a las instalaciones y equipamientos como malos según el 30% de los docentes y el 37.5% de los alumnos, por último se observa que el 20% de docentes y el 17.5% de alumnos percibió esta dimensión como buena

Tabla 10

Distribución de frecuencia y porcentaje de docentes y alumnos según valoración de las evaluaciones

Recuento	Docentes		Alumnos		Total		
	Niveles	f	%	f	%	f	%
Evaluaciones	Buena	8	20.00	8	20.00	16	20.00
	regular	20	50.00	19	47.50	39	48.75
	Mala	12	30.00	13	32.50	25	31.25
	Total	40	100.00	40	100.00	80	100.00

Fuente: Base de datos

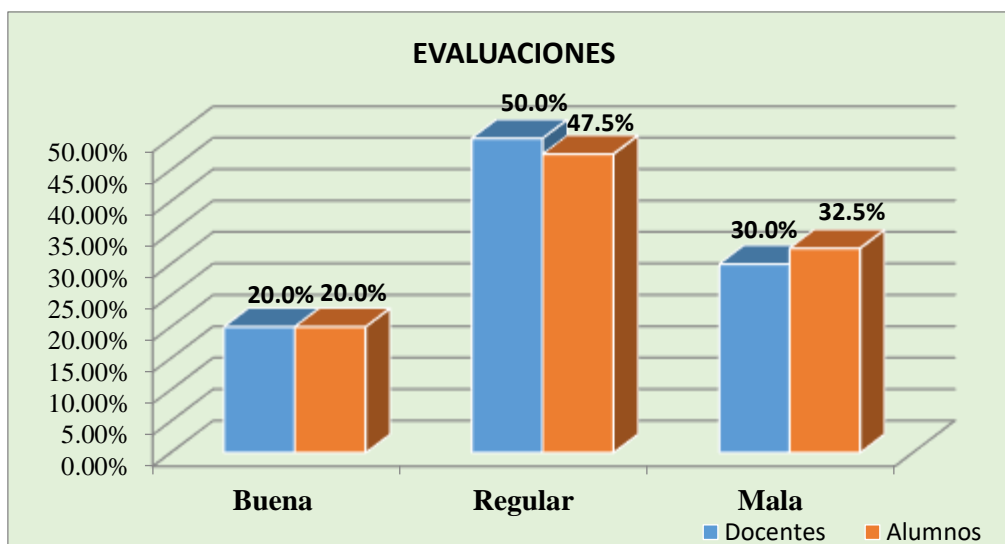


Fig. 7: Distribución porcentual de docentes y alumnos según valoración de las evaluaciones

Análisis e Interpretación: según los datos obtenidos, en la tabla 10 y figura 7 se puede observar que la valoración de las evaluaciones, está en un nivel regular según la percepción de la mayoría de docentes y alumnos con porcentajes del 50% y del 47.5% respectivamente, por otro lado se percibió a las evaluaciones como malas según el 30% de los docentes y el 32.5% de los alumnos, por último se observa que el 20% de docentes y el 20% de alumnos percibió esta dimensión como buena

Tabla 11

Distribución de frecuencia y porcentaje de docentes y alumnos según valoración de las asignaturas optativas

Recuento	Niveles	Docentes		Alumnos		Total	
		f	%	f	%	f	%
Asignaturas optativas	Buena	5	12.50	7	17.50	12	15.00
	regular	21	52.50	21	52.50	42	52.50
	Mala	14	35.00	12	30.00	26	32.50
	Total	40	100.00	40	100.00	80	100.00

Fuente: Base de datos

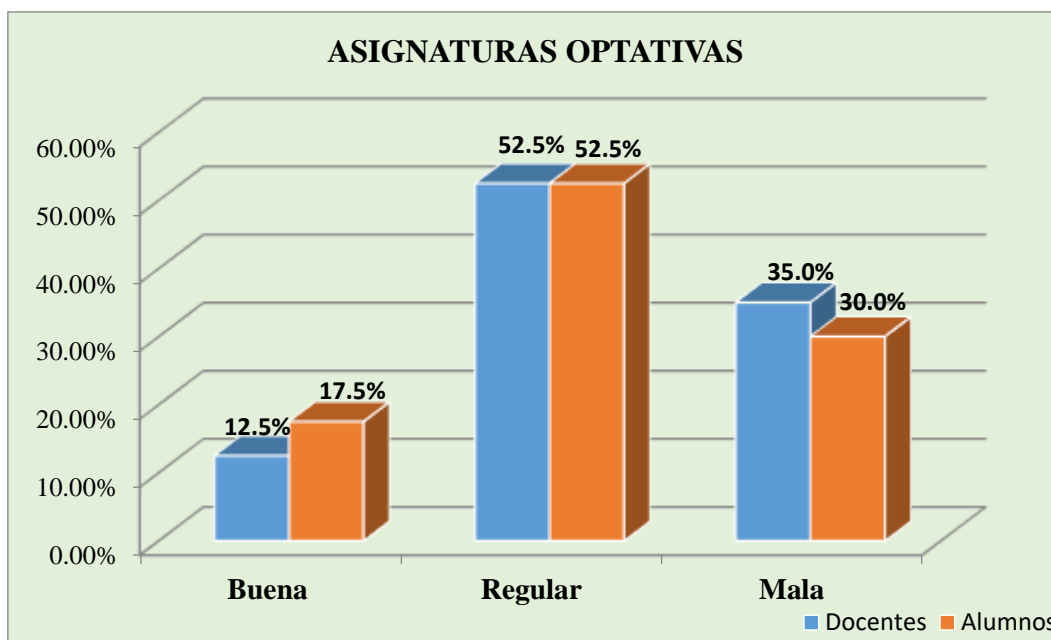


Fig. 8: Distribución porcentual de docentes y alumnos según valoración de las asignaturas optativas

Análisis e Interpretación: Según la tabla 11 y la figura 8, la valoración de las asignaturas optativas, está en un nivel regular según la percepción de un sector importante de docentes y alumnos con porcentajes del 52.5% cada uno, por otro lado se percibió a las asignaturas optativas como malas según el 35% de los docentes y el 30% de los alumnos, por último se observa que el 12.5% de docentes y el 17.5% de alumnos percibió esta dimensión como buena

Tabla 12

Distribución de frecuencia y porcentaje de docentes y alumnos según valoración de la efectividad de los procesos administrativos

Recuento	Niveles	Docentes		Alumnos		Total	
		f	%	f	%	f	%
Efectividad de los procesos administrativos	Buena	11	27.50	9	22.50	20	25.00
	regular	21	52.50	19	47.50	40	50.00
	Mala	8	20.00	12	30.00	20	25.00
	Total	40	100.00	40	100.00	80	100.00

Fuente: Base de datos

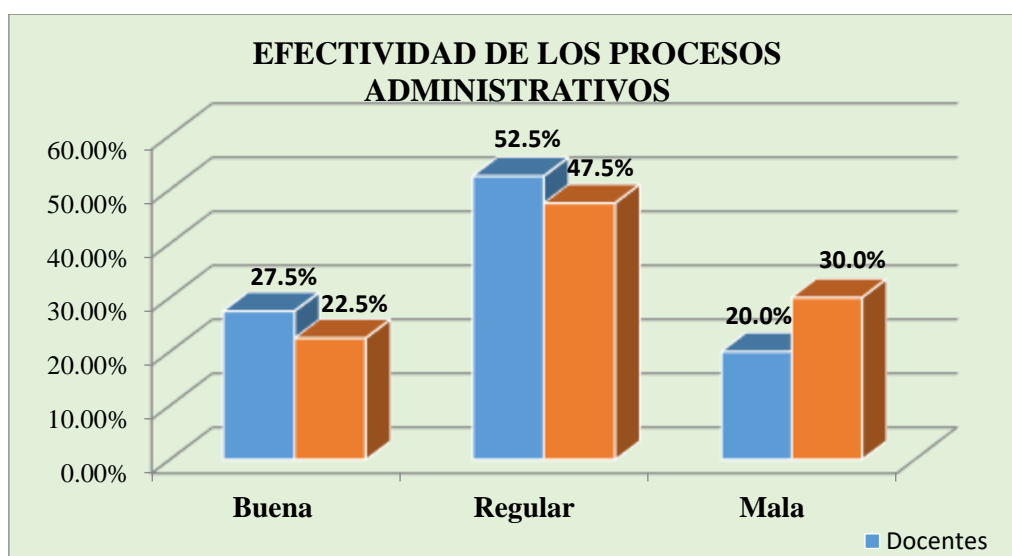


Fig. 9: Distribución de frecuencia y porcentaje de docentes y alumnos según valoración de la efectividad de los procesos administrativos

Análisis e Interpretación: Según los datos que se observan en la tabla 12 y la figura 9, la valoración de la efectividad de los procesos administrativos, está en un nivel regular según la percepción de un sector mayoritario de docentes y alumnos con porcentajes del 52.5% y 47.5% respectivamente, por otro lado se percibió a la efectividad de los procesos administrativos como mala según el 20% de los docentes y el 30% de los alumnos, por último se observa que el 27.5% de docentes y el 22.5% de alumnos percibió esta dimensión como buena.

IV. Discusión

Discusión

Los resultados del presente estudio señalan que un 57.5% de docentes y el 52.5% de alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019, valoran como regular la calidad del servicio educativo que ofrece esta institución (tabla 4). Esto significa, que si bien es cierto, existe la calidad educativa en los servicios, está sólo satisface las expectativas del personal docente (cliente interno) y alumnos (cliente externo) en un nivel regular

Estos resultados se contrastan con el estudio realizado por Pereira (2014) titulado “Educación Superior: Calidad percibida y satisfacción de los egresados, en España” sustentada en la universidad pública Da Coruña para optar el grado de doctor en Sociología con “mención internacional”. Donde concluyó que la relación causal entre calidad percibida y satisfacción global es alta, positiva y significativa. Existiendo una concordancia con la presente investigación que según resultados la valoración de la calidad educativa en la universidad es regular

También se puede observar en la presente investigación que la valoración de las actitudes y comportamientos del cuerpo docente, está en un nivel regular según la percepción de la mayoría de docentes y alumnos con porcentajes del 60.00% y del 52.50% respectivamente. Esta situación se suscita porque si bien es cierto el docente logra impartir sus conocimientos, aún le falta la cualidad de motivar e influenciar en el estudiante de forma positiva y significativa, con la que pueda desarrollar mejores capacidades en él, resultados que se contrastan con el estudio realizado por Ávila (2017), titulado “Aportes a la calidad de la educación rural en Colombia, Brasil y México: Experiencias pedagógicas significativas”, Universidad de La Salle, Colombia, donde se llegó a la conclusión que los aportes a la calidad de la educación en la zona rural se originan en las necesidades e intereses de las comunidades rurales, lo que concuerda con la presente investigación donde el comportamiento y las actitudes del docentes se dan de forma regular.

También se puede observar en la presente investigación que la valoración de las instalaciones y equipamientos, está en un nivel regular según la percepción de la mayoría de docentes y alumnos con porcentajes del 50.00% y del 45.00% respectivamente. Esto debido que existe equipo básico para el desarrollo de la carrera en la facultad, no se implementa ni

adquiere tecnología necesaria para una preparación acorde con los tiempos más competitivos, resultados que se contrastan con el estudio realizado por Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018), titulado “Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria”. Colombia, donde se llegó a la conclusión que, gran parte de participante experimento insatisfacción con referencia a un elemento de la calidad educativa además ¼ parte tiene una total insatisfacción. Ese resultado se nota más en la dimensión de la infraestructura de espacio donde se da el procedimiento de enseñanza – aprendizaje además concuerda con diferentes análisis que se reportan insatisfacción en básicas necesidades, como mejorar de equipo, mobiliario e instalaciones, lo que coincide con este investigación ya que se encuentra un regular nivel de la dimensión instalaciones y equipamientos.

También se puede observar en la presente investigación que la valoración de la efectividad de los procesos administrativos, está en un nivel regular según la percepción de la mayoría de docentes y alumnos con porcentajes del 52.50% y 47.50% respectivamente. Esto debido que tanto para el estudiante como para el docente el aspecto administrativo de la institución pone trabas en el desarrollo de la educación, tanto en el aprendizaje como en la enseñanza, resultados que se contrastan con el estudio realizado por Serrano (2016) “Consultorías sobre la calidad y eficiencia que los estudiantes de pregrado perciben de los servicios administrativos y académicos suministrados por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador”, donde se llegó a la conclusión que, existe una brecha de 1.97 entre la percepción (6.51) y la expectativa (8.48) en cuanto al servicio educativo y una brecha de 3.00 con respecto a la percepción (5.32) y la expectativa (8.32) del servicio administrativo que ofrece la universidad, el servicio administrativo es percibido con la menor calificación, lo que concuerda con la presente investigación donde la efectividad de los procesos administrativos se dan en su mayoría de forma regular.

V. Conclusiones

Conclusiones

- Primera** : El nivel de valoración de la calidad de servicio educativo universitario de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019, a nivel de docentes y alumnos es regular, los porcentajes del un 57.5% de docentes y el 52.5% de alumnos respectivamente muestra que la satisfacción es de un nivel regular.
- Segunda:** El nivel de valoración de la competencia del cuerpo docente, es regular según la percepción de la mayoría de docentes y alumnos con porcentajes del 62.5% y del 57.5% respectivamente. Esta dimensión es el segundo factor principal, que afecta la calidad del servicio educativo que ofrece la institución, según los docentes y alumnos
- Tercera** : El nivel de organización de la enseñanza de la carrera de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019, tal como demuestran los porcentajes del 57.5% en docentes y del 52.5% en estudiantes respectivamente es regular. Esta dimensión es el cuarto factor que afecta la calidad del servicio educativo que ofrece la institución, a nivel docentes y alumnos.
- Cuarta** : En cuanto a nivel de comunicación y clima organizacional, es regular según la percepción docentes y alumnos con porcentajes del 67.50% y del 62.5% respectivamente. A nivel docentes y alumnos es el principal factor que afecta la calidad del servicio educativo que ofrece la institución.
- Quinta** : El nivel de valoración de las actitudes y comportamientos del cuerpo docente de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019, es regular según la percepción de la mayoría de docentes y alumnos con porcentajes del 60% y del 52.5% respectivamente. Es el tercer factor que afecta regularmente la calidad del servicio educativo que ofrece la institución.

Sexta : En el nivel de Instalaciones y equipamientos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019, es regular según la percepción de la mayoría de docentes y alumnos con porcentajes del 50% y del 45% respectivamente. Según los encuestados es el sexto factor que afecta la calidad del servicio educativo que ofrece este centro de estudios.

Séptima: El nivel de valoración de las evaluaciones de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019, es regular según la percepción del 50% de docentes y del 47.5% de alumnos. Según los alumnos es el quinto factor que afecta la calidad de los servicios educativos que ofrece este centro de estudios y según los docentes es el sexto factor.

Octava : El nivel de valoración de las asignaturas optativas de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019, es regular según la percepción del 52% de docentes y el 52% de alumnos. Según los alumnos es el cuarto factor que afecta la calidad de los servicios que ofrece esta casa de estudios mientras que para los docentes es el quinto factor.

Novena : El nivel de valoración de la efectividad de los procesos administrativos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019, es regular según el 52.5% de docentes y el 47.5% de docentes. Según los docentes es el quinto factor que afecta la calidad de los servicios educativos de este centro de estudios mientras que según los alumnos es el séptimo factor.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda a la alta dirección de la Facultad de Tecnología Médica en base a los resultados obtenidos en la presente investigación elabore un proyecto de mejora en la calidad de la enseñanza universitaria involucrando a los docentes para acrecentar y enriquecer la percepción que se tiene sobre ella y dar un mejor servicio.
- Segunda:** Así mismo se recomienda a la alta dirección de la Facultad de Tecnología Médica capacitar a su personal docente en las nuevas metodologías e innovación en educación superior, a fin de mejorar sus competencias convirtiéndose en el motor del cambio en el proceso de mejora continua de la calidad educativa universitaria.
- Tercera :** Se recomienda promover metodologías y estrategias de enseñanza que propicien aprendizajes activos incorporando técnicas y métodos conducentes a una formación integral, humanística, científica y ética, incorporando las tecnologías, así mismo, organizar con el equipo docente las actividades académicas que respondan al perfil profesional .
- Cuarta :** Se recomienda a los docentes y estudiantes realizar conjuntamente actividades que les permitan confraternizar entre ellos conociéndose como seres humanos y futuros colegas o profesionales especialistas en esta rama de las ciencias de la salud.
- Quinta :** Se recomienda a la alta dirección de la Facultad, organizar equipo de calidad que permita asesorar y acompañar a los docentes en cuanto a su desempeño e interrelación con los estudiantes, para cuidar la ética y los valores desarrollados en la enseñanza.
- Sexta :** Se recomienda a la alta dirección de la Facultad, gestionar la implementación de más aulas inteligentes, realizar mejoras en la biblioteca, laboratorios y talleres acordes con los avances tecnológicos.

- Séptima** : Se recomienda a los docentes mejorar los procesos educativos de las asignaturas a su cargo para optimizar el resultado académico, destacando su función orientadora.
- Octava** : Se recomienda a la alta dirección de la Facultad, establecer una oficina de asesoría académica para que los estudiantes puedan elegir las mejores opciones de cómo desarrollar su carrera, estrategias que le permitan una mejor distribución del tiempo y estudio, como discernir en las materias optativas.
- Novena** : Se recomienda a la alta dirección de la Facultad mantener un monitoreo y supervisión constante de los procesos administrativos que no perjudiquen a los estudiantes ni al trabajo del docente

VII. Referencias

- Águila, V. (2015) *El concepto calidad en la educación universitaria: clave para el logro de la competitividad institucional*. Dirección de Postgrado, Ministerio de Educación Superior, Cuba.
- Aguirre, W. y Rodríguez, E. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos 2017*. Perú.
- Alles, M. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Ediciones Granica.
- Álvarez, C. (2012). *La relación teoría-práctica en los procesos de enseñanza-aprendizaje*. Revista Educatio Siglo XXI.
- Arbildo, S. (2012) *Análisis de los materiales en la educación*. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú.
- Armada argentina (2018). *Definición del Perfil Laboral*. Argentina.
- Ávila, B. (2017) *Aportes a la Calidad de la Educación Rural en Colombia, Brasil y México: Experiencias Pedagógicas Significativas*. Bogotá D.C., Universidad la Salle-Colombia.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3^a ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Canales, M. (2010). *Metodologías de Investigación Social*. Santiago de Chile. 3era edición. LOM Ediciones.
- Casas, N. (2017). *Calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2016*. Universidad César Vallejo. Perú.
- Claros, F. (2016) *Gestión institucional y Calidad educativa en las Instituciones Educativas de Sayán – Huaura*. Universidad César Vallejo. Perú.
- Cueva, N. (2017). *Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas, Chosica, 2016*. Universidad César Vallejo. Perú.
- Ecured, J. (2018). *Definición de conocimiento*”. Enciclopedia cubana. Obtenido de: <https://www.ecured.cu/Conocimiento>.
- Ecured, J. (2018). *Definición de enseñanza*. Enciclopedia cubana. Obtenido de: <https://www.ecured.cu/Ense%C3%B1anza>
- Flores, D. (2017). *Factores que Inciden en la Calidad del Servicio Universitario a partir de Expectativas y Percepciones de Estudiantes de una Universidad Pública, Abancay*. Universidad César Vallejo. Perú

- Gobierno de Navarra (2018). *Bloque III documentación sobre las competencias*. Modelo de desarrollo MODERNA económico de Navarra. España.
- Guzmán, L. (2015). *Convivencia universitaria como eje central para desarrollar comunidades educativas inclusivas*. Universidad Adolfo Ibáñez. Chile.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Landau, M. (2010) *Análisis de Materiales Digitales*. En Posgrado del Proyecto en Educación y Nuevas Tecnologías, Flacso Argentina.
- Leyva, J. y Ortiz, E. (2016). *La identificación y estimulación del talento en estudiantes de la Universidad de Holguín*. Cuba.
- Lupaca, P. (2013). *Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo*. Lima, Perú.
- Muñoz, C. (2017). *Cómo Elaborar y asesorar una Investigación de Tesis*. México. Prentice Hall Hispanoamérica S.A.
- Muriel, M. y Gilda, R. (2015) *Comunicación Institucional: Enfoque Social de Relaciones Humanas*. Ediciones Ciespal.
- Ñaupas, H., Mejía, E. Novoa, E. y Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis*. 3era edición. Perú.
- Pereira, M. (2014) *Educación Superior: Calidad Percibida y Satisfacción de los Egresados, España*. Universidad Pública Da Coruña- España.
- Ramírez R. (2017). *Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba*. Ecuador.
- Real Academia Española. (2016). *Diccionario de la lengua española*, 23^o edición. Recuperado el 25 de marzo de 2016, de <http://dle.rae.es/?id=GY3hRka>.
- Serrano, A. (2016). *Consultoría sobre la calidad y eficiencia que los estudiantes de pregrado perciben de los servicios administrativos y académicos suministrados por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador*. Universidad de El Salvador.
- SUNEDU (2016). *Condiciones básicas de calidad en la universidad peruana*. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. Perú.

- Surdez, E., Sandoval, M. y Lamoyi, C. (2018). *Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria*. Educación y Educadores, 21(1), 9-26. DOI: 10.5294/edu.2018.21.1.1. Colombia.
- Tecnológico de Monterrey (2017) *¿Qué es innovación educativa?*. México.
- Tumino, M. y Poitevin, E. (2014). *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio*. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 12(2), 63-84. Universidad Adventista del Plata, Argentina.
- UNESCO (2016). *La UNESCO y la educación superior, 2014-2017: aportes de la Reunión de Cátedras UNESCO sobre la educación superior, las TIC en la educación y los profesores*. Chile.
- Villanueva, L. (2016). *Calidad del Servicio Educativo y la Imagen de Marca en una Institución Educativa de Santiago de Surco, UGEL 07, 2015*. Universidad César Vallejo. Perú.

ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de consistencia de la investigación

<p>Título: Valoración de la calidad de servicio educativo universitario por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019.</p> <p>Autora: Nancy Cárdenas Chávez</p>					
Problema	Objetivos	Variables e indicadores			
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es el nivel de valoración de la calidad de servicio educativo universitario por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de valoración de la competencia del cuerpo docente, por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de valoración de la organización de la enseñanza de la carrera por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar el nivel de valoración de la calidad de servicio educativo universitario por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar el nivel de valoración de la competencia del cuerpo docente, por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019.</p> <p>Determinar el nivel de valoración de la organización de la enseñanza de la carrera por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019.</p>	Variable 1: Calidad de servicio educativo universitario			
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rangos
		Competencia del Cuerpo docente	Materiales educativo Conocimientos Enseñanza Comunicación clara Autonomía Acciones pedagógicas	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 27	Mala (8--18) Regular (19-29) Buena (30-40)
Organización de la enseñanza de la carrera	Teoría y practica Estimulación de capacidades Capacidad para enseñar Perfil profesional Expectativas Currículo Metodología Aprendizaje independiente	21, 22, 23, 24, 25, 28, 29, 30 y 31	Mala (9--21) Regular (22-34) Buena (35-45)		

<p>¿Cuál es el nivel de valoración de la comunicación y clima organizacional, por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019?</p>	<p>Determinar el nivel de valoración de la comunicación y clima organizacional, por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019.</p>	<p>Comunicación y Clima Organizacional</p>	<p>Canales de comunicación Expresión de opiniones Sugerencias Convivencia universitaria Trato Resolución de problemas Innovación</p>	<p>33, 34, 35, 36, 37, 38 y 39</p>	<p>Mala (7--16) Regular (17-26) Buena (27-35)</p>
<p>¿Cuál es el nivel de valoración de las actitudes y comportamientos del cuerpo docente, por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019?</p>	<p>Determinar el nivel de valoración de las actitudes y comportamientos del cuerpo docente, por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019.</p>	<p>Actitudes y comportamientos del cuerpo docente</p>	<p>Interés Motivación Participación Disposición Interrelación</p>	<p>5, 6, 7, 8, 9 y 26</p>	<p>Mala (6--14) Regular (15-23) Buena (24-30)</p>
<p>¿Cuál es el nivel de valoración de las Instalaciones y equipamientos por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019?</p>	<p>Determinar el nivel de valoración de las Instalaciones y equipamientos por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019.</p>	<p>Instalaciones y equipamientos</p>	<p>Infraestructura Equipamiento Biblioteca Instalaciones físicas Mantenimiento</p>	<p>1, 2, 3, 4 y 40</p>	<p>Mala (5--11) Regular (12-18) Buena (19-25)</p>
<p>¿Cuál es el nivel de valoración de las evaluaciones por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019?</p>	<p>Determinar el nivel de valoración de las evaluaciones por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019.</p>	<p>Evaluaciones</p>	<p>Evaluaciones Análisis del conocimiento</p>	<p>10, 18 y 32</p>	<p>Mala (3--7) Regular (8-11) Buena (12-15)</p>
<p>¿Cuál es el nivel de valoración de las asignaturas optativas por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019?</p>	<p>Determinar el nivel de valoración de las asignaturas optativas por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019.</p>	<p>Evaluaciones</p>	<p>Evaluaciones Análisis del conocimiento</p>	<p>10, 18 y 32</p>	<p>Mala (3--7) Regular (8-11) Buena (12-15)</p>

<p>¿Cuál es el nivel de valoración de la efectividad de los procesos administrativos por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019?</p>	<p>Determinar el nivel de valoración de la efectividad de los procesos administrativos por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019.</p>	<p>Asignaturas optativas</p> <p>Efectividad de los procesos administrativos</p>	<p>Asignaturas obligatorias</p> <p>Asignaturas optativas</p> <p>Procesos administrativos</p> <p>Eficacia</p>	<p>19 y 20</p> <p>41 y 42</p>	<p>Mala (2--4)</p> <p>Regular (5-7)</p> <p>Buena (8-10)</p> <p>Mala (2--4)</p> <p>Regular (5-7)</p> <p>Buena (8-10)</p>
<p>Nivel - diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>	<p>Estadística a utilizar</p>		
<p>Diseño: No experimental de corte transversal</p> <p>Método: Inductivo</p> <p>Nivel : Descriptivo simple</p>	<p>Población: 80</p> <p>Tamaño de muestra: Se utilizará el 100% de la población por ser una cantidad mínima</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Tablas de frecuencia y figuras en barras</p>		

ANEXO 02: Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS UNIVERSITARIOS

Estimado(a) participante: le agradecemos participar en el desarrollo de este cuestionario que permitirá conocer su valoración sobre la calidad de los servicios educativos universitarios que ofrece la institución donde estudia o labora. Para ello le pedimos siga las siguientes instrucciones.

- Lea cuidadosamente y de forma clara cada una de las preguntas
- No deje preguntas sin contestar
- Marque con una aspa en sólo uno de los cuadros de cada pregunta

Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Especialidad: _____ Condición: Docente: _____ Estudiante _____

Ciclo de estudios: _____ Edad: _____ Sexo: Femenino: ___ Masculino: ___

Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1- Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia.					
2- El equipamiento (laboratorio, salas de informática, etc.) es adecuado.					
3- La bibliografía disponible es suficiente.					
4- Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje.					

5- Los profesores se ocupan de la condición académica de los estudiantes.					
6- Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias.					
7- Los profesores fomentan la participación de los estudiantes en las clases.					
8- Los profesores están disponibles para orientar al estudiante cuando sea necesario.					
9- Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes.					
10- Las evaluaciones son adecuadas para conocer lo que han aprendido los estudiantes.					
11- El material entregado por los docentes es útil para los estudiantes.					
12- Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos teóricos.					
13- Los profesores tienen un nivel suficiente. de conocimientos prácticos.					
14- Los profesores están actualizados en sus conocimientos.					
15- Los profesores son capaces de transmitir adecuadamente sus conocimientos.					
16- Los profesores explican los conocimientos con claridad suficiente.					
17- Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente.					
18- Los profesores evalúan los conocimientos de los estudiantes adecuadamente.					
19- En esta carrera existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas.					
20- En esta carrera existe una oferta amplia de asignaturas optativas.					
21- En esta carrera existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos.					

22- En esta carrera se estimula el desarrollo de las capacidades de los estudiantes.					
23- Los horarios de clases son adecuados a las necesidades de los estudiantes.					
24- El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza-aprendizaje.					
25- Los contenidos enseñados están de acuerdo al perfil profesional.					
26- El trato recibido de los profesores es adecuado.					
27- El cuerpo docente es eficaz para desarrollar las acciones pedagógicas.					
28- Se cumplen las expectativas que tenía al iniciar la carrera.					
29- El currículo (contenidos, actividades, prácticas) es adecuado.					
30- La metodología docente (recursos, estrategias didácticas, actividades complementarias) es adecuada.					
31- El aprendizaje independiente (trabajo autónomo del estudiante, desarrollo de actividades) es adecuado.					
32- La evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación, criterios de evaluación, resultados y revisión de exámenes) es adecuada.					
33- Los procesos y canales de comunicación, y el intercambio de información entre los públicos de la comunidad educativa son adecuados.					
34- Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados					
35- El tratamientos de quejas y/o sugerencias sobre diferente aspectos de los servicios universitarios es adecuado					
36- El clima de convivencia y las relaciones humanas es adecuado					

37- El trato recibido por todo el personal implicado en la institución es correcto					
38- Las soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades son adecuadas					
39- Las actividades de mejora e innovación aplicadas son adecuadas					
40- Las instalaciones y su mantenimiento son adecuados para desarrollar el proceso de enseñanza aprendizaje					
41- Los procesos administrativos (matriculación, trámites varios) son ágiles					
42- La administración es eficaz para solucionar problemas					

Fuente: Tumino y Poitevin (2012)

Muchísimas gracias por su colaboración.

ANEXO 03: Base de datos:

Base de datos de calidad de servicio educativo universitario

Encuestados	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Item26	Item27	Item28	Item29	Item30	Item31	Item32	Item33	Item34	Item35	Item36	Item37	Item38	Item39	Item40	Item41	Item42	
1	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	3	2	5	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	1	2	2	3	2	5	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	1	2	1	
3	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2	
4	2	3	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
5	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	5	1	2	2	5	2	2	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	5	1	2	2	5	2	2	1	2	2	2	2	
6	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	1		
7	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2		
8	2	3	2	3	1	2	4	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	1	2	4	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	
9	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	
10	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	
11	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2		
12	2	2	3	2	5	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	1	2	2	3	2	5	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	1	2	1		
13	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2	
14	2	3	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
15	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	5	1	2	2	5	2	2	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	5	1	2	2	5	2	2	1	2	2	2	2	
16	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
17	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	
18	2	3	2	3	1	2	4	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	1	2	4	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	
19	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	
20	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	
21	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	
22	2	2	3	2	5	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	1	2	2	3	2	5	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	1	2	1		
23	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2	
24	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
25	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	5	1	2	2	5	2	2	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	5	1	2	2	5	2	2	1	2	2	2	2	
26	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	
27	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	
28	2	3	2	3	1	2	4	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	1	2	4	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	

29	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2			
30	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2			
31	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2				
32	2	2	3	2	5	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	1	2	2	3	2	5	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	1	2	1				
33	3	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2				
34	3	3	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2				
35	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	5	1	2	2	5	2	2	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	5	1	2	2	5	2	2	1	2	2	2	2				
36	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	1				
37	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2			
38	3	3	2	3	1	2	4	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	1	2	4	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2			
39	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2		
40	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
41	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
42	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
43	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
44	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
45	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
46	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
47	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
48	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
49	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
50	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	
51	3	3	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
52	3	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
53	2	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
54	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2	2	2		
55	2	3	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
56	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2		
57	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
58	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	
59	3	3	2	3	1	2	4	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	1	2	4	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
60	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	
61	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2

62	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
63	2	2	3	2	5	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	1	2	2	3	2	5	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	1	2	1	2	1	2	1
64	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	4	2	4	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	
65	2	3	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
66	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	5	1	2	2	5	2	2	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	5	1	2	2	5	2	2	1	2	2	2	2	2	2		
67	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	1	
68	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2		
69	2	3	2	3	1	2	4	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	1	2	4	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
70	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	
71	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	
72	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	
73	2	2	3	2	5	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	1	2	2	3	2	5	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	1	2	1	2	
74	3	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2	1	2	2	
75	3	3	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
76	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	5	1	2	2	5	2	2	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	5	1	2	2	5	2	2	1	2	2	2	2	2	2		
77	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	1	
78	3	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2	1	2	2	
79	2	3	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
80	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	5	1	2	2	5	2	2	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	5	1	2	2	5	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	

ANEXO 04: Alfa de Crombach de la variable calidad de servicio educativo universitario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	42

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem_01	88,55	111,213	,032	,819
Ítem_02	88,60	102,876	,464	,808
Ítem_03	88,75	105,051	,702	,807
Ítem_04	88,56	105,869	,395	,811
Ítem_05	88,95	104,858	,319	,813
Ítem_06	88,80	103,276	,536	,806
Ítem_07	88,60	104,597	,329	,813
Ítem_08	89,00	106,051	,295	,814
Ítem_09	89,02	106,278	,413	,811
Ítem_10	88,68	101,336	,512	,806
Ítem_11	88,65	105,218	,232	,817
Ítem_12	88,98	107,772	,199	,817
Ítem_13	89,02	110,101	,181	,816
Ítem_14	88,69	105,357	,478	,809
Ítem_15	89,00	108,152	,108	,823
Ítem_16	88,74	104,475	,390	,810
Ítem_17	88,91	108,942	,259	,815
Ítem_18	89,05	107,187	,293	,814
Ítem_19	89,19	111,344	,032	,819
Ítem_20	89,18	113,640	-,264	,823
Ítem_21	88,73	112,075	-,049	,821
Ítem_22	88,60	102,876	,464	,808
Ítem_23	88,75	105,051	,702	,807
Ítem_24	88,56	105,869	,395	,811
Ítem_25	88,95	104,858	,319	,813
Ítem_26	88,80	103,276	,536	,806

Item_27	88,60	104,597	,329	,813
Item_28	89,00	106,051	,295	,814
Item_29	89,02	106,278	,413	,811
Item_30	88,68	101,336	,512	,806
Item_31	88,65	105,218	,232	,817
Item_32	88,98	107,772	,199	,817
Item_33	89,02	110,101	,181	,816
Item_34	88,71	105,650	,460	,810
Item_35	89,01	108,164	,120	,821
Item_36	88,77	104,911	,361	,811
Item_37	88,94	109,224	,243	,815
Item_38	89,06	107,376	,275	,814
Item_39	89,23	111,746	-,011	,819
Item_40	89,18	113,640	-,264	,823
Item_41	89,21	111,613	,006	,819
Item_42	89,18	113,640	-,264	,823

Anexo 05: Print del SPSS 25.0 Base de datos

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 42 de 42 variables

	Item_01	Item_02	Item_03	Item_04	Item_05	Item_06	Item_07	Item_08	Item_09	Item_10	Item_11	Item_12	Item_13	Item_14	Item_15
1	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2
2	2	2	3	2	5	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2
3	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2
4	2	3	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	1
5	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	5	1	2	2	5
6	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2
7	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
8	2	3	2	3	1	2	4	2	1	2	2	1	2	3	2
9	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2
10	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3
11	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2
12	2	2	3	2	5	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2
13	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2
14	2	3	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	1
15	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	5	1	2	2	5
16	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2
17	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
18	2	3	2	3	1	2	4	2	1	2	2	1	2	3	2
19	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2
20	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2
21	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2
22	2	2	3	2	5	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2
23	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2

Vista de datos Vista de variables

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 42 de 42 variables

	Item_16	Item_17	Item_18	Item_19	Item_20	Item_21	Item_22	Item_23	Item_24	Item_25	Item_26	Item_27	Item_28	Item_29	Item_30
1	4	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2
2	2	2	4	2	1	2	2	3	2	5	2	3	2	2	4
3	3	3	2	1	2	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2
4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	2	4
5	2	2	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2
6	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3
7	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2
8	3	2	1	2	2	2	3	2	3	1	2	4	2	1	2
9	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2
10	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
11	4	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2
12	2	2	4	2	1	2	2	3	2	5	2	3	2	2	4
13	3	3	2	1	2	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2
14	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	2	4
15	2	2	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2
16	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3
17	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
18	3	2	1	2	2	2	3	2	3	1	2	4	2	1	2
19	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2
20	4	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2
21	4	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2
22	2	2	4	2	1	2	2	3	2	5	2	3	2	2	4
23	3	3	2	1	2	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2

Vista de datos Vista de variables

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

6 Item_25 2 Variable: 42 de 42 variables

	Item_31	Item_32	Item_33	Item_34	Item_35	Item_36	Item_37	Item_38	Item_39	Item_40	Item_41	Item_42	VAR	VAR	VAR	VAR
1	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2				
2	2	4	2	4	2	2	2	4	2	1	2	1				
3	4	2	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2				
4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2				
5	5	1	2	2	5	2	2	1	2	2	2	2				
6	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	1				
7	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2				
8	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2				
9	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2				
10	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2				
11	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2				
12	2	4	2	4	2	2	2	4	2	1	2	1				
13	4	2	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2				
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
15	5	1	2	2	5	2	2	1	2	2	2	2				
16	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
17	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2				
18	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2				
19	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2				
20	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2				
21	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2				
22	2	4	2	4	2	2	2	4	2	1	2	1				
23	4	2	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2				

Vista de datos Vista de variables

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

23 Item_01 2 Variable: 42 de 42 variables

	Item_01	Item_02	Item_03	Item_04	Item_05	Item_06	Item_07	Item_08	Item_09	Item_10	Item_11	Item_12	Item_13	Item_14	Item_15	Item_16
24	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	
25	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	5	1	2	2	5	
26	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	
27	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	
28	2	3	2	3	1	2	4	2	1	2	2	1	2	3	2	
29	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	
30	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	
31	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	
32	2	2	3	2	5	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	
33	3	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	
34	3	3	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	1	
35	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	5	1	2	2	5	
36	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	
37	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
38	3	3	2	3	1	2	4	2	1	2	2	1	2	3	2	
39	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	
40	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	
41	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	
42	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	
43	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	
44	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	
45	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	
46	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	

Vista de datos Vista de variables

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

23: ítem_01 2 Visible: 42 de 42 variables

	ítem_16	ítem_17	ítem_18	ítem_19	ítem_20	ítem_21	ítem_22	ítem_23	ítem_24	ítem_25	ítem_26	ítem_27	ítem_28	ítem_29	ítem_30
24	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1
25	2	2	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2
26	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3
27	4	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2
28	3	2	1	2	2	2	3	2	3	1	2	4	2	1	2
29	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2
30	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
31	4	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2
32	2	2	4	2	1	2	2	3	2	5	2	3	2	2	4
33	3	3	2	1	2	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2
34	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	2	4
35	2	2	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2
36	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3
37	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2
38	3	2	1	2	2	2	3	2	3	1	2	4	2	1	2
39	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2
40	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1
41	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1
42	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1
43	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1
44	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1
45	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1
46	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1

Vista de datos Vista de variables

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

23: ítem_01 2 Visible: 42 de 42 variables

	ítem_31	ítem_32	ítem_33	ítem_34	ítem_35	ítem_36	ítem_37	ítem_38	ítem_39	ítem_40	ítem_41	ítem_42	VAR	VAR	VAR	VAR
24	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2				
25	5	1	2	2	5	2	2	1	2	2	2	2				
26	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	1				
27	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2				
28	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2				
29	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2				
30	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2				
31	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2				
32	2	4	2	4	2	2	2	4	2	1	2	1				
33	4	2	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2				
34	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2				
35	5	1	2	2	5	2	2	1	2	2	2	2				
36	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	1				
37	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2				
38	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2				
39	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2				
40	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2				
41	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2				
42	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2				
43	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2				
44	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2				
45	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2				
46	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2				

Vista de datos Vista de variables

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

23: ítem_01 2 Visible: 42 de 42 variables

	ítem_01	ítem_02	ítem_03	ítem_04	ítem_05	ítem_06	ítem_07	ítem_08	ítem_09	ítem_10	ítem_11	ítem_12	ítem_13	ítem_14	ítem_15	i
47	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	
48	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	
49	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	
50	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	
51	3	3	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	1	
52	3	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	3	4	
53	2	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	3	4	
54	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	
55	2	3	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	1	
56	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	
57	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	
58	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
59	3	3	2	3	1	2	4	2	1	2	2	1	2	3	2	
60	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	
61	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	
62	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	
63	2	2	3	2	5	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	
64	2	2	3	4	2	4	2	2	2	4	2	2	2	3	2	
65	2	3	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	1	
66	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	5	1	2	2	5	
67	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	
68	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
69	2	3	2	3	1	2	4	2	1	2	2	1	2	3	2	

Vista de datos Vista de variables

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

23: ítem_01 2 Visible: 42 de 42 variables

	ítem_16	ítem_17	ítem_18	ítem_19	ítem_20	ítem_21	ítem_22	ítem_23	ítem_24	ítem_25	ítem_26	ítem_27	ítem_28	ítem_29	ítem_30	i
47	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	
48	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	
49	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	
50	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	
51	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	2	4	
52	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	4	2	
53	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	4	2	
54	3	3	2	1	2	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	
55	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	2	4	
56	4	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	
57	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	
58	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	
59	3	2	1	2	2	2	3	2	3	1	2	4	2	1	2	
60	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	
61	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	
62	4	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	
63	2	2	4	2	1	2	2	3	2	5	2	3	2	2	4	
64	3	3	2	1	2	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	
65	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	2	4	
66	2	2	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	
67	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	
68	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	
69	3	2	1	2	2	2	3	2	3	1	2	4	2	1	2	

Vista de datos Vista de variables

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

53: ítem_42 2 Visible: 42 de 42 variables

	ítem_31	ítem_32	ítem_33	ítem_34	ítem_35	ítem_36	ítem_37	ítem_38	ítem_39	ítem_40	ítem_41	ítem_42	ítem_43	ítem_44	ítem_45
47	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2			
48	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2			
49	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2			
50	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2			
51	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2			
52	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2			
53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
54	4	2	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2			
55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
56	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2			
57	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
58	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2			
59	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2			
60	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2			
61	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2			
62	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2			
63	2	4	2	4	2	2	2	4	2	1	2	1			
64	4	2	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2			
65	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2			
66	5	1	2	2	5	2	2	1	2	2	2	2			
67	1	-3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	1			
68	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2			
69	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2			

Vista de datos Vista de variables

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

53: ítem_42 2 Visible: 42 de 42 variables

	ítem_01	ítem_02	ítem_03	ítem_04	ítem_05	ítem_06	ítem_07	ítem_08	ítem_09	ítem_10	ítem_11	ítem_12	ítem_13	ítem_14	ítem_15
71	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1
72	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2
73	2	2	3	2	5	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2
74	3	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2
75	3	3	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	1
76	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	5	1	2	2	5
77	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2
78	3	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2
79	2	3	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	1
80	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	5	1	2	2	5
81															
82															
83															
84															
85															
86															
87															
88															
89															
90															
91															
92															
93															

Vista de datos Vista de variables

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

53: ítem_42 | 2 | Visible: 42 de 42 variables

	ítem_16	ítem_17	ítem_18	ítem_19	ítem_20	ítem_21	ítem_22	ítem_23	ítem_24	ítem_25	ítem_26	ítem_27	ítem_28	ítem_29	ítem_30	ítem_31
71	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
72	4	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	
73	2	2	4	2	1	2	2	3	2	5	2	3	2	2	4	
74	3	3	2	1	2	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	
75	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	2	4	
76	2	2	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	
77	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	
78	3	3	2	1	2	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	
79	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	2	4	
80	2	2	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	
81																
82																
83																
84																
85																
86																
87																
88																
89																
90																
91																
92																
93																

Vista de datos Vista de variables

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

53: ítem_42 | 2 | Visible: 42 de 42 variables

	ítem_31	ítem_32	ítem_33	ítem_34	ítem_35	ítem_36	ítem_37	ítem_38	ítem_39	ítem_40	ítem_41	ítem_42	ítem_43	ítem_44	ítem_45
71	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2			
72	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2			
73	2	4	2	4	2	2	2	4	2	1	2	1			
74	4	2	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2			
75	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2			
76	5	1	2	2	5	2	2	1	2	2	2	2			
77	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	1			
78	4	2	2	3	2	3	3	2	1	2	1	2			
79	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
80	5	1	2	2	5	2	2	1	2	2	2	2			
81															
82															
83															
84															
85															
86															
87															
88															
89															
90															
91															
92															
93															

Vista de datos Vista de variables

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA "VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO UNIVERSITARIO POR DOCENTES Y ALUMNOS DE LA FACULTAD DE TECNOLOGÍA MÉDICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL, EL AGUSTINO, 2019"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Competencia del cuerpo docente								
11	El material entregado por los docentes es útil para los estudiantes.	✓		✓		✓		
12	Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos teóricos.	✓		✓		✓		
13	Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos prácticos.	✓		✓		✓		
14	Los profesores están actualizados en sus conocimientos.	✓		✓		✓		
15	Los profesores son capaces de transmitir adecuadamente sus conocimientos.	✓		✓		✓		
16	Los profesores explican los conocimientos con claridad suficiente.	✓		✓		✓		
17	Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente.	✓		✓		✓		
27	El cuerpo docente es eficaz para desarrollar las acciones pedagógicas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Organización de la enseñanza de la carrera								
21	En esta carrera existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos.	✓		✓		✓		
22	En esta carrera se estimula el desarrollo de las capacidades de los estudiantes.	✓		✓		✓		
23	Los horarios de clases son adecuados a las necesidades de los estudiantes.	✓		✓		✓		
24	El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza-aprendizaje.	✓		✓		✓		
25	Los contenidos enseñados están de acuerdo al perfil profesional.	✓		✓		✓		
28	Se cumplen las expectativas que tenía al iniciar la carrera.	✓		✓		✓		
29	El currículo (contenidos, actividades, prácticas) es adecuado.	✓		✓		✓		
30	La metodología docente (recursos, estrategias didácticas,	✓		✓		✓		

	actividades complementarias) es adecuada.						
31	El aprendizaje independiente (trabajo autónomo del estudiante, desarrollo de actividades) es adecuado.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: Comunicación y Clima Organizacional	Si	No	Si	No	Si	No
33	Los procesos y canales de comunicación, y el intercambio de información entre los públicos de la comunidad educativa son adecuados.	✓		✓		✓	
34	Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados.	✓		✓		✓	
35	El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios es adecuado.	✓		✓		✓	
36	El clima de convivencia y las relaciones humanas es adecuado.	✓		✓		✓	
37	El trato recibido por todo el personal implicado en la institución es correcto.	✓		✓		✓	
38	Las soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades son adecuadas.	✓		✓		✓	
39	Las actividades de mejora e innovación aplicadas son adecuadas.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4: Actitudes y comportamientos del cuerpo docente	Si	No	Si	No	Si	No
5	Los profesores se ocupan de la condición académica de los estudiantes.	✓		✓		✓	
6	Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias.	✓		✓		✓	
7	Los profesores fomentan la participación de los estudiantes en las clases.	✓		✓		✓	
8	Los profesores están disponibles para orientar al estudiante cuando sea necesario.	✓		✓		✓	
9	Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes.	✓		✓		✓	
26	El trato recibido de los profesores es adecuado.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 5: Instalaciones y equipamientos	Si	No	Si	No	Si	No
1	Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia.	✓		✓		✓	
2	El equipamiento (laboratorio, salas de informática, etc.) es adecuado.	✓		✓		✓	
3	La bibliografía disponible es suficiente.	✓		✓		✓	
4	Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje.	✓		✓		✓	
40	Las instalaciones y su mantenimiento son adecuados para	✓		✓		✓	

	desarrollar el proceso de enseñanza aprendizaje.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 6: Evaluaciones		Si	No	Si	No	Si	No
10	Las evaluaciones son adecuadas para conocer lo que han aprendido los estudiantes.	✓		✓		✓	
18	Los profesores evalúan los conocimientos de los estudiantes adecuadamente.	✓		✓		✓	
32	La evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación, criterios de evaluación, resultados y revisión de exámenes) es adecuada.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 7: Asignaturas optativas		Si	No	Si	No	Si	No
19	En esta carrera existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas.	✓		✓		✓	
20	En esta carrera existe una oferta amplia de asignaturas optativas.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 8: Efectividad de los procesos administrativos		Si	No	Si	No	Si	No
41	Los procesos administrativos (matriculación, trámites varios) son ágiles.	✓		✓		✓	
42	La administración es eficaz para solucionar problemas.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Joaquín Vértiz Torres DNI: 16735482

Especialidad del validador: Psicología

22 de Feb del 2019

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado
 ***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 ***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA "VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO UNIVERSITARIO POR DOCENTES Y ALUMNOS DE LA FACULTAD DE TECNOLOGÍA MÉDICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL, EL AGUSTINO, 2019"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Competencia del cuerpo docente								
11	El material entregado por los docentes es útil para los estudiantes.	✓		✓		✓		
12	Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos teóricos.	✓		✓		✓		
13	Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos prácticos.	✓		✓		✓		
14	Los profesores están actualizados en sus conocimientos.	✓		✓		✓		
15	Los profesores son capaces de transmitir adecuadamente sus conocimientos.	✓		✓		✓		
16	Los profesores explican los conocimientos con claridad suficiente.	✓		✓		✓		
17	Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente.	✓		✓		✓		
27	El cuerpo docente es eficaz para desarrollar las acciones pedagógicas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Organización de la enseñanza de la carrera								
21	En esta carrera existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos.	✓		✓		✓		
22	En esta carrera se estimula el desarrollo de las capacidades de los estudiantes.	✓		✓		✓		
23	Los horarios de clases son adecuados a las necesidades de los estudiantes.	✓		✓		✓		
24	El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza-aprendizaje.	✓		✓		✓		
25	Los contenidos enseñados están de acuerdo al perfil profesional.	✓		✓		✓		
28	Se cumplen las expectativas que tenía al iniciar la carrera.	✓		✓		✓		
29	El currículo (contenidos, actividades, prácticas) es adecuado.	✓		✓		✓		
30	La metodología docente (recursos, estrategias didácticas,	✓		✓		✓		

	actividades complementarias) es adecuada.						
31	El aprendizaje independiente (trabajo autónomo del estudiante, desarrollo de actividades) es adecuado.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: Comunicación y Clima Organizacional		Si	No	Si	No	Si	No
33	Los procesos y canales de comunicación, y el intercambio de información entre los públicos de la comunidad educativa son adecuados.	✓		✓		✓	
34	Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados.	✓		✓		✓	
35	El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios es adecuado.	✓		✓		✓	
36	El clima de convivencia y las relaciones humanas es adecuado.	✓		✓		✓	
37	El trato recibido por todo el personal implicado en la institución es correcto.	✓		✓		✓	
38	Las soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades son adecuadas.	✓		✓		✓	
39	Las actividades de mejora e innovación aplicadas son adecuadas.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: Actitudes y comportamientos del cuerpo docente		Si	No	Si	No	Si	No
5	Los profesores se ocupan de la condición académica de los estudiantes.	✓		✓		✓	
6	Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias.	✓		✓		✓	
7	Los profesores fomentan la participación de los estudiantes en las clases.	✓		✓		✓	
8	Los profesores están disponibles para orientar al estudiante cuando sea necesario.	✓		✓		✓	
9	Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes.	✓		✓		✓	
26	El trato recibido de los profesores es adecuado.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: Instalaciones y equipamientos		Si	No	Si	No	Si	No
1	Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia.	✓		✓		✓	
2	El equipamiento (laboratorio, salas de informática, etc.) es adecuado.	✓		✓		✓	
3	La bibliografía disponible es suficiente.	✓		✓		✓	
4	Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje.	✓		✓		✓	
40	Las instalaciones y su mantenimiento son adecuados para	✓		✓		✓	

desarrollar el proceso de enseñanza aprendizaje.							
DIMENSIÓN 6: Evaluaciones		Si	No	Si	No	Si	No
10	Las evaluaciones son adecuadas para conocer lo que han aprendido los estudiantes.	/		/		/	
18	Los profesores evalúan los conocimientos de los estudiantes adecuadamente.	/		/		/	
32	La evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación, criterios de evaluación, resultados y revisión de exámenes) es adecuada.	/		/		/	
DIMENSIÓN 7: Asignaturas optativas		Si	No	Si	No	Si	No
19	En esta carrera existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas.	/		/		/	
20	En esta carrera existe una oferta amplia de asignaturas optativas.	/		/		/	
DIMENSIÓN 8: Efectividad de los procesos administrativos		Si	No	Si	No	Si	No
41	Los procesos administrativos (matriculación, trámites varios) son ágiles.	/		/		/	
42	La administración es eficaz para solucionar problemas.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: MICHELENA RIOS, ENRIQUE OMAR, DNI: 07912826

Especialidad del validador:.....

.....16.....de.....02.....del 20.....19


Firma del Experto Informante.

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA "VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO UNIVERSITARIO POR DOCENTES Y ALUMNOS DE LA FACULTAD DE TECNOLOGÍA MÉDICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL, EL AGUSTINO, 2019"

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Competencia del cuerpo docente								
11	El material entregado por los docentes es útil para los estudiantes.	✓		✓		✓		
12	Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos teóricos.	✓		✓		✓		
13	Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos prácticos.	✓		✓		✓		
14	Los profesores están actualizados en sus conocimientos.	✓		✓		✓		
15	Los profesores son capaces de transmitir adecuadamente sus conocimientos.	✓		✓		✓		
16	Los profesores explican los conocimientos con claridad suficiente.	✓		✓		✓		
17	Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente.	✓		✓		✓		
27	El cuerpo docente es eficaz para desarrollar las acciones pedagógicas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Organización de la enseñanza de la carrera								
21	En esta carrera existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos.	✓		✓		✓		
22	En esta carrera se estimula el desarrollo de las capacidades de los estudiantes.	✓		✓		✓		
23	Los horarios de clases son adecuados a las necesidades de los estudiantes.	✓		✓		✓		
24	El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza-aprendizaje.	✓		✓		✓		
25	Los contenidos enseñados están de acuerdo al perfil profesional.	✓		✓		✓		
28	Se cumplen las expectativas que tenía al iniciar la carrera.	✓		✓		✓		
29	El currículo (contenidos, actividades, prácticas) es adecuado.	✓		✓		✓		
30	La metodología docente (recursos, estrategias didácticas,	✓		✓		✓		

	actividades complementarias) es adecuada.	✓		✓		✓	
31	El aprendizaje independiente (trabajo autónomo del estudiante, desarrollo de actividades) es adecuado.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: Comunicación y Clima Organizacional		Si	No	Si	No	Si	No
33	Los procesos y canales de comunicación, y el intercambio de información entre los públicos de la comunidad educativa son adecuados.	✓		✓		✓	
34	Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados.	✓		✓		✓	
35	El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios es adecuado.	✓		✓		✓	
36	El clima de convivencia y las relaciones humanas es adecuado.	✓		✓		✓	
37	El trato recibido por todo el personal implicado en la institución es correcto.	✓		✓		✓	
38	Las soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades son adecuadas.	✓		✓		✓	
39	Las actividades de mejora e innovación aplicadas son adecuadas.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: Actitudes y comportamientos del cuerpo docente		Si	No	Si	No	Si	No
5	Los profesores se ocupan de la condición académica de los estudiantes.	✓		✓		✓	
6	Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias.	✓		✓		✓	
7	Los profesores fomentan la participación de los estudiantes en las clases.	✓		✓		✓	
8	Los profesores están disponibles para orientar al estudiante cuando sea necesario.	✓		✓		✓	
9	Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes.	✓		✓		✓	
26	El trato recibido de los profesores es adecuado.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: Instalaciones y equipamientos		Si	No	Si	No	Si	No
1	Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia.	✓		✓		✓	
2	El equipamiento (laboratorio, salas de informática, etc.) es adecuado.	✓		✓		✓	
3	La bibliografía disponible es suficiente.	✓		✓		✓	
4	Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje.	✓		✓		✓	
40	Las instalaciones y su mantenimiento son adecuados para	✓		✓		✓	

	desarrollar el proceso de enseñanza aprendizaje.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 6: Evaluaciones	Si	No	Si	No	Si	No
10	Las evaluaciones son adecuadas para conocer lo que han aprendido los estudiantes.	✓		✓		✓	
18	Los profesores evalúan los conocimientos de los estudiantes adecuadamente.	✓		✓		✓	
32	La evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación, criterios de evaluación, resultados y revisión de exámenes) es adecuada.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 7: Asignaturas optativas	Si	No	Si	No	Si	No
19	En esta carrera existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas.	✓		✓		✓	
20	En esta carrera existe una oferta amplia de asignaturas optativas.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 8: Efectividad de los procesos administrativos	Si	No	Si	No	Si	No
41	Los procesos administrativos (matriculación, trámites varios) son ágiles.	✓		✓		✓	
42	La administración es eficaz para solucionar problemas.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr y Mg: Mitchel Alvaroz Díaz DNI: 09728050

Especialidad del validador: Medicina

.....16.....de.....02.....del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Firma del Experto Informante.

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Pedro Félix Novoa Castillo, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **Valoración de la calidad de servicio educativo universitario por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica se la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019**, presentado por Nancy Cárdenas Chávez constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 23 de marzo del 2019



Pedro Félix Novoa Castillo

DNI:40184672



Valoración de la calidad de servicio educativo universitario por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019



TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de la Educación

AUTORA:

Dr. Nancy Cárdenas Chávez

ASESOR:

Mg. Pedro Félix Novoa Castillo

Resumen de coincidencias

24 %

1	www.apta.org.pe Fuente no verificada	7 % >
2	Entregado a Universidad... Fuente no verificada	6 % >
3	(Carolina Leite and Mg... Fuente no verificada	2 % >
4	repositorio.uci.edu.pe Fuente no verificada	1 % >
5	repositorio.uci.edu.pe Fuente no verificada	1 % >
6	documentum Fuente no verificada	1 % >
7	www.uci.edu.pe Fuente no verificada	1 % >
8	www.thelibrary.com Fuente no verificada	1 % >
9	repositorio.uci.edu.pe Fuente no verificada	<1 % >



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

..... Cárdenas Chávez Nancy

D.N.I. : 08687057

Domicilio : Jr. Tomás A. Cochrane 3642 S.M.P.

Teléfono : Fijo : 5679737 Móvil : 994726235

E-mail : optosalud@yahoo.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención: ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

..... Cárdenas Chávez Nancy

Título de la tesis:

..... Valoración de la calidad de servicio educativo universitario por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019.

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 29.10.19



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

NANCY CÁRDENAS CHAVEZ

INFORME TITULADO:

Valoración de la calidad de servicio educativo
universitario por docentes y alumnos de la Facultad de Tecnología
Médica de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el Agustino, 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Administración de la Educación

SUSTENTADO EN FECHA: 17 Abril 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría.



[Firma manuscrita]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN