

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA



Tesis

Percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Facultad de Medicina
Veterinaria y Zootecnia y Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac
2019

Presentada por:

Evelyn Rosmery Flores Jara

Para optar el título de Médico Veterinario y Zootecnista

Abancay, Perú

2021



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA



TESIS

Percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia y Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac 2019

Presentado por **Evelyn Rosmery Flores Jara**, para optar el título de Médico Veterinario y Zootecnista

Sustentada y aprobada el 07 de octubre de 2021 ante el jurado evaluador:

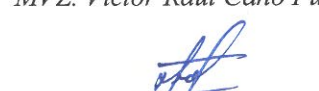
Presidente:


Mtro. Virgilio Machaca Machaca

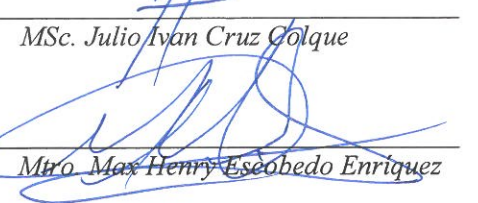
Primer miembro:


MVZ. Víctor Raúl Cano Fuentes

Segundo miembro:


MSc. Julio Ivan Cruz Colque

Asesor:


Mtro. Max Henry Escobedo Enriquez



Constancia de similitud

Informe de Tesis Constancia 15-2026-UDI-FMVZ-UNAMBA

El director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

Hace constar:

Que, **Evelyn Rosmery Flores Jara**, egresado(a) de la Escuela Académico Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia, Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia, presentó el informe de tesis titulado:

Percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia y Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac 2019

Para ser evaluado mediante el software de detección de similitud.

Se utilizó el software Turnitin, considerando los siguientes filtros: excluir citas, excluir bibliografía, excluir fuentes que tengan menos de 18 palabras. Se obtuvo el siguiente resultado:

Porcentaje de índice de similitud: 17 %

Parte de esta constancia forman los anexos donde figuran los resultados del Turnitin.

Se expide la presente, a solicitud de la persona interesada, para fines de trámites en la UNAMBA.

Abancay, 15 de mayo de 2026

Atentamente,



Dr. Ulises S. Quispe Gutiérrez
Director

investigacion.fmvz@unamba.edu.pe
cc/.Arch.

Agradecimiento

A Dios por brindarme la fuerza y el coraje necesarios para terminar mi carrera universitaria.

Además, le doy las gracias al orientador de tesis MVZ Max H. Escobedo Enriquez, por su dedicación y compromiso, su conocimiento, forma de trabajar, sus instrucciones, perseverancia, paciencia y motivación han sido fundamentales para mi evolución profesional.

A los doctores que componen el jurado por sus aportes valiosos y correcciones adecuadas durante la revisión de esta tesis.

A los MVZ. Virgilio Machaca y Víctor Cano por la presión e insistencia en la culminación del trabajo de tesis.

A Jesús por su apoyo y tiempo, Alexander, Alfredo, Willians y todos mis amigos de la UNAMBA y Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia por brindarme su amistad.

Para ellos, muchas gracias por todo.



Dedicatoria

A Dios, porque en su Misericordia y Gracia me da vida y salud.

A mi querida madre Lucila Jara Pedraza por su sacrificio y fortaleza quien me ha instruido para enfrentar los obstáculos sin abandonar la dignidad ni desistir en el objetivo; a su esposo Modesto, a mis hermanos Sara, Jhon, a mis abuelos Teodosia, Julio, a mis tíos Miguel y Verónica.

A mi esposo Geremias, quien fue mi mano derecha en la vida de mi desarrollo académico Universitario y en los momentos difíciles y buenos, por su comprensión, paciencia, fuerza, apoyo y amor.

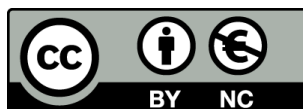
A mis hijos Jhadiel y Dasha, quienes son el mejor regalo de mi vida.



Percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Facultad de Medicina
Veterinaria y Zootecnia y Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac 2019

Línea de investigación: Ciencias Veterinarias

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	2
ABSTRACT	3
CAPÍTULO I	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1 Descripción del problema	4
1.2 Enunciado del problema	6
1.2.1 Enunciado del Problema General	6
1.2.2 Problemas Específicos	6
1.3 Justificación	6
CAPÍTULO II	8
OBJETIVOS E HIPÓTESIS	8
2.1 Objetivos de la investigación	8
2.2.1 Objetivo General	8
2.2.2 Objetivos Específicos	8
2.2 Hipótesis de la investigación	8
2.2.1 Hipótesis General	8
2.2.2 Hipótesis Específicas	8
2.3 Operacionalización de variables	10
CAPÍTULO III	11
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	11
3.1 Antecedentes	11
3.2 Marco teórico	14
3.2.1 Percepción	14
3.2.2 Calidad	15
3.2.3 Servicio	17
3.2.4 La calidad de servicio	18
3.2.5 Modelos de Calidad del Servicio	18
3.2.6 Dimensiones de la calidad en el servicio	32
3.2.7 Educación superior	35
3.2.8 Calidad del servicio en Educación Superior	35
3.2.9 Calidad desde el punto de vista de los docentes	37
3.3 Marco conceptual	37
	1



CAPÍTULO IV	39
METODOLOGÍA	39
4.1 Tipo y nivel de investigación	39
4.2 Diseño de investigación	39
4.3 Población y muestra	39
4.4 Procedimiento de la investigación	40
4.5 Técnicas e instrumentos	41
3.6 Análisis estadístico	41
CAPÍTULO V	43
RESULTADOS Y DISCUSIONES	43
5.1 Resultados	43
5.2 Discusión	61
CAPÍTULO VI	65
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
6.1 Conclusiones	65
6.2 Recomendaciones	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
ANEXOS	72



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de variables	10
Tabla 2. Población y muestra	40
Tabla 3. Escala de medidas para determinar la calidad de servicio correspondientes a la escala para valores del 1 al 5	42
Tabla 4. Percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia	43
Tabla 5. Calidad de servicio de atención en la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia	44
Tabla 6. Percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Facultad de Administración	45
Tabla 7. Calidad de servicio de atención en la Facultad de Administración	46
Tabla 8. Percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Escuela Académico Profesional de Ciencia Política y Gobernabilidad	47
Tabla 9. Calidad de servicio de atención en la Escuela Académico Profesional de Ciencia Política y Gobernabilidad	48
Tabla 10. Percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Escuela Académico Profesional de Educación inicial intercultural bilingüe: primera y segunda infancia	49
Tabla 11. Calidad de servicio de atención en la Escuela Académico Profesional de Educación inicial intercultural bilingüe: primera y segunda infancia	50
Tabla 12. Calidad de servicio de atención en la Facultad de Educación y Ciencias Sociales	51
Tabla 13. Percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Agroindustrial	52
Tabla 14. Calidad de servicio de atención en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Agroindustrial	53
Tabla 15. Percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil	54
Tabla 16. Calidad de servicio de atención en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil	55
Tabla 17. Percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Minas	56
	3



Tabla 18. Calidad de servicio de atención en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Minas	57
Tabla 19. Percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de sistemas	58
Tabla 20. Calidad de servicio de atención en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de sistemas	59
Tabla 21. Calidad de servicio de atención en la Facultad de Ingeniería	60
Tabla 22. Calidad de servicio global de atención en la UNAMBA	61



INTRODUCCIÓN

La educación superior se ha vuelto un componente indispensable para que las sociedades se desarrollen de manera sostenible, y por ende requiere que se satisfagan sus necesidades cumpliendo altos estándares. (1)

La dificultad de la educación superior en Perú es crear una educación universitaria con gran calidad, significativa y a la que se pueda acceder de manera equitativa. No se podrá alcanzar un acceso equitativo si la educación universitaria no es de calidad o no satisface las necesidades del país. (2)

Así pues, el primer artículo de la Ley Universitaria promueve que las universidades mejoren continuamente la calidad de su educación, lo cual es fundamental para el avance del país, la cultura y la investigación. El artículo 13 establece que la SUNEDU tiene, además, la obligación de supervisar la excelencia de la atención educativa en la universidad y verificar si los recursos públicos y las ventajas obtenidas por las universidades a través del marco legal se han empleado para propósitos educativos y para mejorar dicha calidad. (3)

Por consiguiente, las universidades públicas están utilizando sus presupuestos para elevar la calidad del servicio brindado. Para conseguirlo, están adquiriendo equipos, mejorando sus instalaciones y formando a su personal docente. Por lo tanto, es imprescindible que la UNAMBA conozca con claridad cómo los profesores evalúan la calidad del servicio que ofrece en diversas áreas.

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia y Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac 2019, para esto utilizamos la metodología *servqualing*, se tuvo como muestra a 133 docentes de la UNAMBA a los cuales se les encuestó para analizar las 5 dimensiones de la calidad propuestas en el modelo: Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.



RESUMEN

El propósito principal es analizar la manera en que los profesores evalúan la calidad del servicio de atención en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac y en la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia durante el 2019. La investigación, que se llevó a cabo con una perspectiva cuantitativa, es básica, prospectiva, transversal y descriptiva. Diseño no experimental. La población se integraba por 202 profesores; la muestra, en cambio, la formaban 133. La encuesta fue la técnica utilizada para medir la calidad del servicio fue el Servqualing, mientras que el cuestionario fue el instrumento empleado. Nuestro resultado sobre la percepción docente en forma general sobre la calidad de servicio de atención en la UNAMBA es de 2.85 aceptable, a nivel de la CAP de Medicina Veterinaria y Zootecnia tuvo una media de 2.96 (aceptable), con un rango de 2.43 a 3.5; la CAP de Administración tuvo una media de 2.75 (aceptable), rango 2.41 y 2.20; la CAP de Ciencia Política y Gobernabilidad 2.70 (aceptable), con rangos de 2.16 y 3.1; respecto a la CAP Educación Inicial Intercultural Bilingüe tiene una media total de 3.00 (aceptable), rango de 2.40 (regular) y 3.4 (bueno); en la CAP de Ingeniería agroindustrial se observa la media total de 2.90 (aceptable), con rango de 2.50 y 3.38; en la CAP Ingeniería Civil la media total de 2.57 (aceptable), con rango de 2.00 a 3.05; la CAP de Ingeniería de Minas con media total de 2.99 (aceptable), rango de 2.54 (regular) y 3.46 (bueno); en la CAP de ingeniería de Sistemas presenta una media total de 3.17 (aceptable) con rango de 2.92 (aceptable) a 3.5 (bueno). Se concluye que: la percepción docente de la calidad de servicio de atención en la UNAMBA es de 2.88 aceptable. A nivel de sus cuatro Facultades la calidad de servicio es aceptable.

Palabras clave: *Percepción, calidad de servicio, servqualing.*



ABSTRACT

The main purpose is to analyze how professors evaluate the quality of service at the National University Micaela Bastidas of Apurímac and in the Faculty of Veterinary Medicine and Animal Science during 2019. The research, conducted from a quantitative perspective, is basic, prospective, cross-sectional, and descriptive. It employed a non-experimental design. The population consisted of 202 professors, while the sample comprised 133. The SERVQUALING survey was used to measure service quality, and a questionnaire was the instrument employed. Our results regarding the overall faculty perception of service quality at UNAMBA show an acceptable score of 2.85. At the level of the Faculty of Veterinary Medicine and Animal Science, the mean score was 2.96 (acceptable), with a range of 2.43 to 3.5; the Faculty of Administration had a mean score of 2.75 (acceptable), with a range of 2.41 to 2.20. The CAP of Political Science and Governance has a mean of 2.70 (acceptable), with ranges of 2.16 and 3.1; regarding the CAP of Intercultural Bilingual Early Childhood Education, it has a total mean of 3.00 (acceptable), with a range of 2.40 (fair) and 3.4 (good); in the CAP of Agroindustrial Engineering, the total mean is 2.90 (acceptable), with a range of 2.50 and 3.38; in the CAP of Civil Engineering, the total mean is 2.57 (acceptable), with a range of 2.00 to 3.05; the CAP of Mining Engineering has a total mean of 2.99 (acceptable), with a range of 2.54 (fair) and 3.46 (good); in the CAP of Systems Engineering, it presents a total mean of 3.17 (acceptable) with a range of 2.92 (acceptable) to 3.5 (good). It is concluded that: the faculty's perception of the quality of service at UNAMBA is 2.88, which is acceptable. At the level of its four faculties, the quality of service is acceptable.

Keywords: *Perception, quality of service, servqualing.*



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

En el continente europeo, América Latina y el Caribe, la calidad de la educación superior ha sido directamente influenciada por el acuerdo de Bolonia. Asimismo, con el propósito de: Para promover la integración a nivel regional y mundial, es inevitable instituir un procedimiento de evaluación y armonizar las estructuras de los distintos cursos profesionales para que los expertos tengan la habilidad de realizar el procedimiento de movilidad y todas sus consecuencias en cuanto a calidad, primero entre universidades del país de origen y luego para toda la población latinoamericana. (4)

Es indiscutible que, en la actualidad, los gobiernos a nivel global tienen una gran preocupación por valorar la calidad de los procesos de educación universitaria. Para ello, crean diversos organismos en sus países que tienen como única tarea evaluar las universidades para asegurar la protección de la población universitaria y satisfacer sus expectativas. (2)

Por consiguiente, las universidades de Perú se encuentran en un permanente proceso de evaluación por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) con el fin de obtener una licencia que les asegure su funcionamiento durante un tiempo determinado.

Las universidades de nuestro país, en épocas anteriores, se concentraban en educar a profesionales sin considerar el ambiente educativo y laboral; la satisfacción del alumno no era un requisito fundamental y los servicios educativos solo tenían como objetivo preparar profesionales competentes (5). Esto se ha complicado debido a que el modelo de regulación del mercado para la educación superior no ha tenido éxito, pues existen limitaciones económicas mayormente para acceder a la prestación educativa. (6)



Estas preguntas generaron actitudes que son fuentes de problemas entre los estudiantes, el personal y las autoridades. Esto ha resultado en medidas poco afortunadas, como las bajas tasas de permanencia de los estudiantes, que han deteriorado aún más el ambiente organizativo y causado un deterioro progresivo de la calidad del servicio educativo. Por lo tanto, los educandos y los docentes se sintieron descontentos. (7)

La UNAMBA viene siendo objeto de reclamaciones por parte de estudiantes y docentes. Los que están insatisfechos y preocupados con la calidad del servicio. Los docentes señalan que no cuentan con los recursos necesarios para enseñar sus clases teóricas y, lo que es más preocupante aún, las prácticas, debido a la falta de los equipos necesarios para realizarlas. La ineficacia y la lentitud en el manejo de varios trámites administrativos (incluyendo la empatía del personal), la falta de fluidez en los canales de comunicación e información ha creado desconfianza en la comunidad docente porque ha notado que no se transmite seguridad al ejecutar sus procesos administrativos y académicos. Asimismo, estos son asentados en instrumentos virtuales y físicos a través de los cuales llevan a cabo sus quejas, observaciones, sugerencias y reclamos. Se puede concluir de esto que hay una gran insatisfacción entre los profesores universitarios. En este escenario, es indudable que los problemas detectados no fueron tratados en su auténtica dimensión por la ausencia de investigaciones que midan la calidad del servicio público universitario; dicho conocimiento facilitaría el desarrollo de estrategias para un mejoramiento constante con el fin de complacer a los diferentes sectores universitarios. (8)

En la sociedad contemporánea, que se fundamenta en el conocimiento, uno de los componentes fundamentales para el progreso sostenible de los países es la excelencia del servicio educativo. Por lo tanto, en las universidades, es fundamental que nuestro país continúe produciendo investigaciones que examinen el estado actual y utilicen los hallazgos como pruebas para mejorar la calidad del servicio educativo. (1)

En esta circunstancia, para nuestra nación ha sido importante, Se están aplicando enfoques Herramientas para mejorar y fortalecer el nivel superior de la enseñanza como parte de la estrategia de educación en el país. Esto se hace en base a las teorías modernas que consideran al estudiante como un consumidor del servicio educativo y a la educación como un producto. (9)



1.2 Enunciado del problema

1.2.1 Enunciado del Problema General

¿Cuál es la percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia y Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac 2019?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cuál es la percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia?
- ¿Cuál es la percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Facultad de Administración?
- ¿Cuál es la percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Facultad de Educación y Ciencias Sociales?
- ¿Cuál es la percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Facultad de Ingenierías?

1.3 Justificación

Es por eso que se considera que los hallazgos de esta investigación pueden servir de base para otros estudios que se hagan más adelante; además servirá para que todo el personal directivo de la institución pueda tomar decisiones e implementar los planes de mejora, así mismo servirá para que los docentes y alumnos en general tomen conciencia de su realidad y así puedan trabajar con el ansiado licenciamiento de la UNAMBA.

Carrasco, (2005) afirma con respecto a el soporte teórico, los resultados del estudio se podrán aplicar a más casos, se sumarán al conocimiento de la ciencia y también ayudarán a cubrir brechas o espacios cognitivos ya existentes (10), por ende, esta investigación propiciará que sus usuarios discutan para comparar sus teorías vinculadas a la calidad del servicio en sus múltiples aspectos. Ishikawa señala que es fundamental conocer el posible origen de la calidad del servicio y la teoría de gestión de la calidad total. Asegura que es necesario tener un objetivo invariable de mejora en lo que respecta a la calidad del servicio para conservar una posición competitiva en el mercado (11); por este motivo, se



pretende colaborar y profundizar en información que ayude a entender la realidad local, así como resaltar la importancia de analizar la calidad del servicio para mejorar el nivel educativo en base a la necesidad de conocer constantemente las percepciones de los docentes y estudiantes. Esto hará posible implementar mejoras que permitan conservar e incrementar el número de alumnos en el programa.

El análisis de percepción permitirá que los líderes de la institución obtengan información útil para diseñar e implementar estrategias que fortalezcan los elementos en los que hay debilidades y establezcan planes de mejora para aquellos procesos donde se tiene fortaleza. De este modo, será posible conservar, rectificar o aumentar los niveles de aceptación en esos ámbitos. Asimismo, la universidad podrá implementar cambios que tengan un impacto y optimicen sus procedimientos internos si mantiene un conocimiento continuo de cómo perciben los profesores. Así, podrá esforzarse para obtener el posicionamiento adecuado que toda institución de educación superior persigue. (12)



CAPÍTULO II

OBJETIVOS E HIPÓTESIS

2.1 Objetivos de la investigación

2.2.1 Objetivo General

Analizar la percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia y Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac 2019.

2.2.2 Objetivos Específicos

- Determinar la percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia.
- Describir la percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Facultad de Administración.
- Establecer la percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Facultad de Educación y Ciencias Sociales.
- Precisar la percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Facultad de Ingenierías.

2.2 Hipótesis de la investigación

2.2.1 Hipótesis General

La percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia y Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac 2019 no es buena.

2.2.2 Hipótesis Específicas

- La percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia es deficiente.



- La percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Facultad de Administración es deficiente.
- La percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Facultad de Educación y Ciencias Sociales no es buena.
- La percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Facultad de Ingeniería no es buena.



2.3 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Dimensión	Indicadores
V1: Calidad de servicio de atención	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas.
		Apariencia de los equipos
		Apariencia de los empleados
	Confiabilidad	Capacidad de la organización para cumplir con lo prometido
		Capacidad de hacerlo sin errores
	Capacidad de respuesta	Voluntad de ayuda a los usuarios
		Rapidez y la agilidad del servicio
	Seguridad	Conocimiento de los empleados
		Cortesía de los empleados
		Capacidad para inspirar confianza
		Capacidad para inspirar seguridad
	Empatía	Atención esmerada
		Atención individualizada
		Facilidad de acceso a la información
		Capacidad de escuchar las necesidades
		Capacidad de entender las necesidades
V2: Medicina veterinaria y zootecnia	F. F. de Medicina veterinaria y zootecnia	C.A.P de Medicina veterinaria y zootecnia
	F. de Administración	C.A.P de Administración
V3: UNAMBA	F. de Educación y ciencias sociales	C.A.P de Ciencia política y gobernabilidad
		C.A.P de Educación inicial intercultural bilingüe: primera y segunda infancia
		C.A.P. de Ingeniería agroindustrial
	Facultad de Ingeniería	C.A.P de Ingeniería civil
		C.A.P de Ingeniería de minas
		C.A.P de Ingeniería de sistemas

Fuente: Elaboración propia.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes

- a) Surdez, Sandoval, & Lamoyi, (2018) el estudio se realizó para saber qué tan contentos están los estudiantes de licenciatura de las facultades de Ciencias Económicas y Administrativas, Ingeniería y Arquitectura. Interesaba su opinión sobre lo bien que los están formando: qué piensan del aprendizaje, de las aulas y laboratorios, cómo los tratan las personas con las que conviven en la universidad y cómo se sienten ellos mismos con su progreso. Se usó un formulario que tiene la escala de Likert. El estudio nos ayudó a ver dónde podemos mejorar la satisfacción de los estudiantes, sobre todo en las instalaciones y en cómo se sienten con el trato amable de sus mentores. También nos mostró las oportunidades que la institución da para que crezcan como personas. (13)

- b) Reyes, Reyes, & Rodríguez, (2017) la meta de esta investigación es mirar los temas clave. Estos temas se conectan mucho con cómo ven los maestros el buen resultado. Esto es sobre la calidad del servicio en la universidad. Analizamos varias partes del informe. También miramos los datos que juntamos. Llegamos a ideas importantes por esto. Para los maestros, estas ideas ayudan mucho. Favorecen arreglar el plan y hacer mejores cosas. Esto es sobre las formas actuales de tener calidad en la enseñanza. Una gran ayuda de este trabajo fue una prueba. Evaluamos una herramienta numérica para los profesores. Esto es para que la universidad organice mejor su plan. También sirve para mejorar siempre el servicio que dan. (14)

- c) Arciniegas Ortiz & Mejías Acosta, (2017) en el artículo muestra se vieron las ideas de los alumnos. Ellas trataban sobre el servicio del programa de Ingeniería Industrial. Esto fue en la Universidad Militar Nueva Granada. La meta era probar la herramienta SERVQUAL. Queríamos ver cómo ciertos factores tocan la calidad del servicio allí. El estudio fue numérico. Se usó un tipo de selección de muestra no aleatoria; los hallazgos indicaron que la mayor parte de los alumnos están conformes con los servicios ofrecidos en el Programa de Ingeniería Industrial.



Mostrando que este análisis de percepción permite alcanzar conclusiones importantes que contribuyen a establecer e implementar líneas de mejora en las actuales estrategias de calidad educativa universitaria, las cuales tienen el potencial de ser empleadas como ejemplo en otras universidades de Bogotá. (15)

- d) Dos Santos, (2016) en su trabajo llamado Calidad y gusto: el ejemplo de la Universidad de Jaén-España, tras hacer una selección de casos por grupos, se usaron ajustes por mínimos cuadrados. Esto sirvió para probar las ideas y mirar el patrón de medición. Para lograr esto, se vio cómo reacciona el cliente de la enseñanza ante cosas que se piensan y cosas que se sienten. El fin era saber si dirían bien del servicio. Específicamente, no hallamos hasta hoy en los listados de estudios serios algo sobre el cambio que causa la calidad visible. Tampoco el nivel escolar en la enseñanza alta puede afectar el gusto y las ganas de recomendar. Estas partes son un logro para los textos de estudio en esta área. (16)
- e) Melendres, (2019) el propósito primordial del estudio fue determinar las discrepancias entre la percepción y las expectativas de los alumnos de la UAP, respecto a la calidad de los servicios educativos. Metodología: Se aplicó el modelo SERVQUAL y la muestra de esta investigación, que fue descriptiva y no experimental, estuvo compuesta por 43 estudiantes. Resultados: Se halló que los estudiantes de la UAP, tienen una percepción diferente sobre la calidad del servicio educativo en comparación con lo que esperaban. Los hallazgos indican que la calidad del servicio educativo en los estudiantes es baja, lo que lleva a la conclusión de que sus expectativas no están siendo cumplidas; es decir, lo que perciben está por debajo de sus expectativas. Al analizar cinco dimensiones de la calidad del servicio, notamos que los alumnos valoran más la dimensión de seguridad en comparación con la calidad deseada y que la dimensión con una brecha negativa más grande es empatía. El grado de percepción es elevado, sobresaliendo la magnitud de los componentes tangibles. (5)
- f) Nanfuñay Távara, (2019) en su estudio titulado Modelo de guía por la calidad del servicio. Esto busca subir el nivel de gusto del usuario. Se aplicó en la UCV en Chiclayo. Con ese fin, se usó un cuestionario estructurado como técnica y se administró a 64 alumnos. Los hallazgos muestran limitaciones, insuficiencias y falencias en los aspectos de lealtad conativa, donde la postura fue de desacuerdo



total. En relación con la calidad del servicio, se notó que el proceso ágil tiene una capacidad de respuesta. Se utilizó la escala de Likert, que va del 1 al 5 en términos de acuerdo y desacuerdo, para evaluar las valoraciones de expectativas y percepciones entre los dos aspectos. Tras analizar y discutir los resultados, se constató que la propuesta presentada ayuda a corregir las dificultades detectadas validado por especialistas. (17)

- g) Arce Cobeñas, (2018) Determinaron la correlación entre la calidad de los servicios académicos y la satisfacción de los estudiantes en la UAP- Tarapoto. Este análisis es no experimental, transversal y correlacional; muestra incluye 476 estudiantes fueron el objeto de análisis. Sostenemos que la satisfacción tiene una relación directa importante con la calidad de los servicios académicos, lo que implica que a medida que aumenta la calidad de los servicios académicos, también aumenta la satisfacción. (18)
- h) Ojeda, (2021) el objetivo fundamental fue examinar la percepción que se tiene acerca de la calidad del servicio de atención al estudiante en la UNAMBA. Metodología: Se llevó a cabo una investigación básica y no experimental, usando como método la encuesta a 340 alumnos. Resultados: Señala que los componentes del programa académico, el rendimiento en el trabajo, el procedimiento administrativo y las actitudes lograron promedios de 2.90 (aceptable), 3.01 (aceptable), 3.44 (bueno) y 2.93 (aceptable), en ese orden. Conclusión: Su percepción sobre la calidad de los procesos administrativos del equipo administrativo, el rendimiento laboral, las actitudes del profesor frente a los procedimientos académicos, los pormenores del programa académico y su punto de vista acerca de las instalaciones es razonable; en último lugar, su opinión sobre la calidad de la parte correspondiente a la malla curricular es buena. (19)
- i) Durand, (2018) la meta principal es analizar la calidad del servicio de atención al estudiante en la UAP Abancay. El estudio fue aplicativo y descriptivo; la cantidad de alumnos era 1782. Después de realizar los ajustes necesarios, se logró un "n" muestral de 159 estudiantes inscritos en la universidad mencionada. Llevé a cabo la encuesta. Los resultados adquiridos fueron: Los resultados fueron los siguientes: actitudes, 3.36 (bueno); desempeño en el trabajo, 3.36 (bueno); malla curricular, 3.19 (bueno); proceso administrativo, 2.46 (regular); características del programa



académico, 3.20 (bueno) y finalmente las instalaciones, que obtuvieron una calificación de 2.30 (regular). Arribando a las siguientes conclusiones: La UA - tiene un servicio de atención al alumnado que es satisfactorio. La apreciación acerca de la calidad del servicio en comparación con el desempeño laboral de los profesores, las actitudes hacia el proceso académico del educador, aspectos del plan de estudios y las perspectivas que tiene el estudiante sobre la malla curricular en la UAP es positiva. (20)

- j) Almanza, (2017) el objetivo de la investigación fue Analizar la percepción docente de la calidad del servicio en la UAP. El estudio, aunque de tipo descriptivo, fue tanto prospectivo como transversal. La población estaba conformada por 137 profesores, pero después de hacer los ajustes necesarios, se fijó un tamaño de muestra "n" de 101. Se empleó un cuestionario que contenía 22 preguntas, las cuales estaban divididas en dimensiones. Se concluyó que: En la UAP, el 68.3% de los docentes valora como buena la calidad del servicio, el 28.4% la considera deficiente y el 6.9% la ve como excelente. Los puntajes de las dimensiones fueron los siguientes: atención empática 3.45 (bueno), respuesta segura 3.56 (bueno), satisfacción eficaz 3.49 (bueno), comunicación eficaz 3.43 (bueno) y confianza, que alcanzó un puntaje de 3.50 (bueno). Llegando a las siguientes deducciones: En la UAP, 2017, los maestros tienen una visión favorable sobre la calidad del servicio en general. En la UAP, sede Abancay, el 68.3% de los encuestados piensa que el servicio es bueno; en contraposición, un 28.4% lo estima como deficiente y un 6.9%, como excelente, basándose en la confianza del docente, la comunicación efectiva, la respuesta confiable y la satisfacción con la atención empática. (21)

3.2 Marco teórico

3.2.1 Percepción

La actuación de una universidad que el estudiante percibe es la que realmente tiene relevancia, no aquella que esta le proporciona en su totalidad. En otras palabras, aunque una universidad piense que ofrece una educación de calidad... si el alumno no está conforme con eso, significa que la IES debería pensar en introducir modificaciones para mejorar su imagen. (19)



Las percepciones son un proceso completo y se hizo una distinción entre la percepción que ocurre cuando se consume un bien y la que sucede al consumir un servicio. Aseguró que, a pesar de que los rasgos significativos y sociales pueden detectarse en un producto tangible, el modo en que el individuo percibe al usar un servicio cambia debido a la necesidad de mayor esfuerzo, lo cual vuelve más exigente y crítico al consumidor. "Las percepciones son significativas porque es a través de ellas que la calidad del servicio se concreta", sostiene el autor citado (22) Cuando el alumno tiene una opinión positiva, se vuelve más cuidadoso al evaluarlo. Se refiere a la opinión del cliente sobre su experiencia con el servicio de la empresa; como afirma, (8) la percepción es el juicio que un usuario hace acerca de los servicios que una organización ofrece.

Por lo tanto, es un proceso activo a través del cual los individuos organizan e interpretan las impresiones de sus sentidos para dotar de significado a su entorno (23).

La forma en que los clientes valoran su experiencia con el servicio es lo que se conoce como percepción. (24)

Se tiene en cuenta un proceso en la educación que permite prestar el servicio educativo a través de la interacción directa entre los estudiantes y las evidencias físicas de la institución, con el objetivo de lograr beneficios educativos. (25)

3.2.2 Calidad

"Calidad del producto, calidad en la prestación de servicio y otros factores que se tiene en cuenta para garantizar la satisfacción real del usuario". Se manifiesta la inquietud acerca de la conexión entre lo que se desea ofrecer, el servicio y el producto brindado, con el fin de garantizar la verdadera satisfacción del cliente con lo que recibe. (11)

La caracterizaron como el "la agrupación de características que son propias a un producto y que tienen la virtud de cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes. (26)



Kotler (2006) dice: Calidad es la suma de las propiedades y características específicas de un bien o servicio que impactan su destreza para cubrir necesidades. (27)

Siguiendo esta línea, el CONEAU-SINEACE definió que la calidad es La forma en que ciertas cualidades fijas satisfacen las necesidades. (27)

Grande (2007) indicó que la calidad representa el estándar de perfección de un bien. Por lo tanto, si las percepciones superan a las expectativas, la calidad será alta; cuanto más grande sea la diferencia entre lo observado y lo deseado, mejor será la calidad. (22)

Es el nivel de satisfacción de las demandas bien o del artículo, esto logra que el comprador lo escoja. Es vital que toda la labor desarrollada por las entidades se cumpla de una forma excelente. (28)

Además, Senlle y Gutiérrez (2005) determinaron que la calidad es un proceso en el que todo lo que haga la institución se cumpla de un modo excelente. En el área de enseñanza, se ha notado mucho lo clave que es cumplir con lo que el usuario quiere. Es vital responder bien a esas metas. Los clientes, en este campo, tienen ciertas esperanzas. Es necesario que las alcancemos. Esto se volvió algo central y muy señalado. Esta tarea encontró tres clases de usuarios. Hay una clase social. Esta clase es el cliente terciario; el estudiante, que es el cliente principal; y la familia, que es el segundo. (29)

Por lo tanto, se ha entendido que la calidad no es algo reciente, sino una obligación que conlleva el anhelo de perfeccionarse constantemente y comprometerse con la excelencia para satisfacer puntualmente las exigencias del mercado. (30)

La calidad es la forma que tiene la persona de hacer bien las cosas; reside dentro de los genes de la propia humanidad. (31)

La calidad tiene como finalidad no solo satisfacer las expectativas de los clientes, sino también atraerlos y mantenerlos en un ambiente competitivo. (32)



3.2.3 Servicio

Sobre la calidad del servicio, Valencia (2015, p. 29) afirma que: antes, se consideraba la manera en que el usuario veía la calidad al obtener un servicio; hoy en día, se vincula con el trato cara a cara con él. Antes, se creía que esa visión dependía solo del buen ánimo de quien tomaba el servicio; pero, hoy en día esa visión se vincula con el trato cara a cara entre cliente e institución. (33)

Muller (2020) sostiene que "un servicio representa una acción práctica que cubre una necesidad concreta de algún cliente" (p.55). Así mismo, describe los diversos niveles de calidad del servicio que son:

Satisfacer las expectativas del cliente es lo que significa la calidad; no cumplirlas es una baja calidad, mientras que superarlas es alta calidad. Cuando el servicio recibido se corresponde con lo que se esperaba, se considera que la calidad de un servicio es buena. (34)

Fontalvo y Vergara (2010) " los servicios se explican como un camino que produce cosas no físicas". (26)

Para Armstrong & Kotler (2013) los servicios " Es un tipo de artículo que incluye acciones, utilidades o placeres que se ponen a la venta. "Estos son mayormente abstractos y no precisan la adquisición de algo". (27)

Kotler y Keller (2012) consideran que servicio es cualquier acción o tarea que alguien ofrece a otro, sin que esto implique tener la propiedad sobre algo; además, su creación puede estar o no relacionada con un producto tangible, y eso es lo que llamamos servicio. (35)

Según Zeithalm & Bitner (2009) "los servicios son procesos, actividades y desempeños que un individuo o entidad proporciona o co-produce para otro" (36)

Lovelock y Wirtz (2015) los servicios han sido descritos de la siguiente forma: Actividades económicas que se dan de un lugar a otro y que normalmente usan acciones enfocadas en el tiempo para lograr los resultados esperados en los mismos usuarios, en cosas o en otros productos bajo la responsabilidad de los clientes. (6)(p. 15)



Manifestaron que los servicios varían según el tipo de actividades en las que tienen lugar. Además, subrayaron dos puntos de estos: primero, que se experimentan los servicios en lugar de poseerlos; y segundo, que un producto de servicio crea valor para el cliente porque puede ser medido. Estos autores afirman que es fundamental saber de antemano lo que queremos que el cliente perciba (6).

3.2.4 La calidad de servicio

La calidad del servicio es la buena atención ofrecida es algo que surge al notar, tras un tiempo, cómo actúa una compañía. (37)

"Según las definiciones previas, se deben destacar dos conceptos sobre la calidad. Por un lado, la conformidad del cliente y, por otro lado, la adecuación de su uso; sin embargo, ambas están vinculadas con lo que el consumidor percibe y considera que la calidad es una manera de pensar que junta las diversas labores de la compañía y genera una manera de actuar que es esencial para enfrentar el reto de ser competitivos" (38)

La calidad del servicio y la de los productos no son lo mismo, ya que las actitudes, comportamientos, percepciones, comunicación y trato son proporcionados por distintos individuos que están en contacto con el cliente. (39)

3.2.5 Modelos de Calidad del Servicio

Giorgetti, Romero, & Vera, (2014) (40) y RIACES, (2004) (38) indican algunos de los modelos más destacados en el ámbito educativo para evaluar la calidad:

3.2.5.1 El modelo de las normas ISO 9000

En particular, haremos mención de la Guía para la Interpretación de la norma IRAM-ISO 9001 que corresponde al sector educativo, la que también tiene la denominación de IRAM 30000 (IRAM 30000, 2001). Por otra parte, más allá de no estar centrado en fijar cuál debe ser el "producto" en el caso de la gestión de la calidad que deban ofrecer las instituciones educativas, los requerimientos de la norma IRAM-ISO 9001 están centrados en cómo administrar los métodos para garantizar que ese "producto" presentado realmente cumpla los anhelos y los requerimientos de sus "clientes". Este esquema empieza asumiendo una



perspectiva centrada en procesos, lo cual implica que las tareas que realiza la institución formativa se comprendan como procesos que se conectan. Para instaurar un sistema de gestión de calidad y mejorar sin parar su función, la organización debería:

- Reconocer los procesos y gestionarlos con efectividad.
- Establecer el orden y cómo se interrelacionan.
- Desarrollar e implementar controles de procesos y métodos de verificación (procedimientos, criterios de desempeño, etc.).
- Proporcionar acceso a la información, recursos, etc., necesarios para operar y monitorear estos procesos.
- Monitorear, medir y analizar los procesos.
- Tomar las medidas necesarias para obtener los resultados planificados y mejorarlos continuamente.

En este modelo se indican algunos de los indicadores de la eficacia, como:

- Nivel de seguimiento de los programas temáticos propuestos.
- Nivel de disponibilidad de los recursos para todos los alumnos admitidos en un periodo determinado.
- Abandono de un programa académico en un periodo específico.
- Nivel de aprobación de las evaluaciones.
- Grado de cumplimiento que tienen los docentes en relación a los horarios establecidos.

El modelo original diseñado para la industria ha ido evolucionando hasta el punto en el cual está ampliamente extendido en el ámbito educativo.

3.2.5.2 El modelo del Premio Deming

La "Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros" concibió el premio Deming a la calidad, en Japón. Este premio, nombramiento en honor de Edward W. Deming, un experto estadounidense quien enseñó a Japón la importancia del control de calidad por sus esfuerzos para establecer y desarrollar el control estadístico de calidad.



Veamos, los principios esenciales de Deming son estos:

- Aferrarse con tenacidad a la meta, pulir productos y servicios.
- Adaptarse a la novedosa filosofía.
- Incesantemente, mejorar el sistema de producción y servicio, siempre.
- Inculcar la formación laboral, que es reamente importante.
- Promover el liderazgo, es vital.
- Establecer un programa fuerte de educación y readiestramiento para el personal de la empresa, ya sabes?
- Tomar medidas para alcanzar la transformación.
- Debes ser persistente al buscar mejor los productos, así como servicios.
- Hay que adaptarse a la nueva filosofía claro.
- Procura una mejora constante, perpetua del sistema de producción y servicio.
- Hay que instaurar la capacitación, donde se trabaja.
- Se necesita instituir el liderazgo, sin duda.
- Hay que establecer un programa fuerte; de educación, además de reentrenamiento, del personal humano en la empresa.

3.2.5.3 El modelo de Premio Baldrige

A raíz de la poca motivación existente, el congreso norteamericano fundó los Premios Malcolm Baldrige en 1987, al no existir un impulso real por emplear sistemas de gestión de calidad y excelencia. El objetivo fue reconocer a las organizaciones, las cuales lograban altos estándares para activar la competitividad y elevar el desempeño en el ámbito económico y social. El premio es otorgado en diversas categorías; manufactura, servicios y pequeñas empresas. Después, allá por el 1999, añadieron salud y educación, dos categorías más. La entrega del galardón es posible por el esfuerzo coordinado entre el Instituto Nacional de Estandarización y Tecnología, las instituciones gubernamentales y el sector privado, que trabajan en conjunto, formando y administrando el Programa Baldrige Nacional de la Calidad.

Los 7 Criterios Baldrige en la Educación son:



- Liderazgo. Observemos cómo los jefes generan valor, delinean la ruta y empujan a su equipo, todo para alcanzar las metas anheladas, con rendimientos decentes; poniendo el ojo en la alegría de estudiantes y clientes, dentro y fuera; forjan confianza y lealtad entre su gente; impulsan la innovación y la comunicación, además de valores y ética; mantienen buenas relaciones con proveedores; gestionan bien los recursos para cumplir, analizan lo logrado y usan un sistema informático.
- Planificación estratégica. Este criterio, un tanto importante, evalúa cómo las metas estratégicas, y también los planes de acción, se despliegan... sí, ¡se despliegan! ... en la educación enfocada al aprendizaje, para mejorar mucho el rendimiento del estudiante, así como para satisfacer las diversas necesidades de estudiantes y otros clientes tanto internos como externos, y más. Por otra parte, analizamos los indicadores y métricas utilizados, esos mismos que respaldan todas las decisiones tomadas con la siguiente finalidad: predecir, anticipar, el desempeño de la organización, que ocurrirá, en el futuro.
- Focalización en los estudiantes y demás clientes internos y externos. Este criterio explora como la organización define las exigencias, preferencias y esperas de estudiantes y otros clientes, sean estos internos o externos.
- Medición, análisis y gestión del conocimiento. Este criterio examina cómo la organización selecciona, compila, analiza e incorpora datos, información y conocimientos para gestionarlos y emplearlos de forma más eficiente, lo que a su vez fomenta la innovación, la toma de decisiones y el progreso constante.
- Gestión de recursos. Este criterio evalúa cómo la organización opera sus procesos, instruye a su equipo y las motivaciones que impulsan el desarrollo de sus habilidades al vincular los sueños individuales con los de la empresa, establecidos en el plan estratégico. Esto impulsa la ambición, potencia la atención al cliente, mejora la comunicación y el reconocimiento, sumado al trabajo colaborativo y un liderazgo más inclusivo. Pa' lograr esto, la entidad debe crear un



ambiente de trabajo propicio, uno que impulse la felicidad de sus clientes internos, como los maestros, directores, coordinadores y el personal en general.

- **Gestión por proceso.** Este criterio busca examinar los componentes más importantes en los procesos que generan valor a los estudiantes y demás clientes tanto internos como externos a través de programas y ofertas educativas diseñadas para satisfacer sus necesidades de aprendizaje. En la forma de los componentes de procesos de apoyo. La organización deberá demostrar en ambas situaciones cómo administra los requisitos para que cada proceso funcione, la integración de tecnologías actuales, la mejora constante, la innovación y el manejo del conocimiento para alcanzar los objetivos definidos en el plan.
- **Resultados del desempeño organizacional.** Se examina el desempeño de la organización y la evolución en las áreas esenciales del sistema educativo con este criterio, incluyendo los resultados financieros, de mercado, de procesos, del personal y de la gestión; además de aquellos vinculados con el aprendizaje estudiantil y con la responsabilidad social. Haciendo más fácil la comparación evaluativa con los competidores.

3.2.5.4 El modelo EFQM de Excelencia

En 1991, la Comisión Europea financió el anuncio del Modelo de Calidad EFQM por parte de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad (EFQM). Octubre de 1992 fue el primer momento en que se entregaron los premios. Años después, se implementaron algunas modificaciones menores y se presentaron versiones particulares para compañías de servicios públicos y pequeñas y medianas empresas (PYMEs).

La EFQM fue fundada por los directivos de catorce compañías europeas importantes en 1988, con el auspicio de la Comisión Europea. En la actualidad, cuenta con más de seiscientos miembros, que incluyen desde pequeñas empresas hasta grandes corporaciones multinacionales, centros



educativos como universidades y escuelas de negocios, así como institutos para la investigación

La versión más reciente fue anunciada el 21 de abril de 1999 y se implementó en las escuelas en 2001.

La meta de la EFQM es:

- Motivar y ayudar a las entidades de Europa para que participen en actividades de optimización que, finalmente, les permitan sobresalir en la satisfacción de sus empleados y clientes, así como en su impacto social y en sus resultados financieros.
- Colaborar con los líderes de las organizaciones europeas en acelerar el proceso para convertir la Gestión de Calidad Total en un aspecto esencial para lograr una posición competitiva globalmente.

El Modelo EFQM es un modelo de gestión estratégica que, aunque al principio se entendía como un modelo para manejar la calidad, actualmente se considera que ayuda a medir la calidad de la gestión ejecutada, particularmente en una institución educativa.

Las ideas fundamentales que conforman el Modelo EFQM son:

- El recurso humano es el más valioso en la institución. Lo que importa son las personas, porque ellas son quienes llevan a cabo el trabajo. (Con un enfoque humanista)
- Capacidad de los líderes para liderar, orientar, motivar e inspirar a un conjunto de personas con el fin de alcanzar la dirección estratégica. (Liderazgo).
- Una investigación pormenorizada de una organización, ejecutada por los propios miembros. (Autovaloración)
- Conducta de personas y organizaciones con el fin de hacer un trabajo continuamente mejor. (Perfeccionamiento continuo)
- Cumplir y sobrepasar las expectativas y los requerimientos de las personas. (Qualidad integral).



3.2.5.5 El modelo RUECA

RUECA es una manifestación en línea de la Red Universitaria de Evaluación de la Calidad (RUECA), integrada por instituciones y especialistas comprometidos con la implementación de estándares de calidad en el ámbito educativo. Se origina de un proyecto colaborativo entre nueve universidades europeas e iberoamericanas que se realizó desde el Programa Alfa, iniciado en 1995. A diferencia de los modelos anteriores, este modelo se centra en las instituciones de educación superior y tiene como objetivo contribuir a la mejora de estas instituciones educativas.

Las siete variables que los diseñadores utilizan con mayor frecuencia en su organización son la base del modelo de la RUECA. Las variables actúan como facilitadores y están relacionadas con los efectos que tienen en la institución universitaria. Una visión integral de la Calidad y de la Educación Superior es coherente con todas las variables y los efectos.

La finalidad de esta división de la institución en efectos y variables organizativas es acercarse más a los docentes universitarios que utilizarán las herramientas de autoevaluación. Se ha llevado a cabo la división para utilizar términos que sean lo más familiares posible, aunque no se puede evitar el empleo de vocabulario desconocido. En todo caso, lo esencial es que el modelo incluye todos los elementos esenciales de las instituciones educativas superiores y está abierto a cambios y ampliaciones según necesiten los evaluadores.

Las variables con las que opera el modelo son:

- **Ambiente.** - Como cualquier organización, las instituciones de educación superior requieren la interacción con su entorno. De él obtienen sus recursos y a él le proporcionan su conocimiento práctico. Esta interdependencia convierte al entorno en el factor más relevante en la vida universitaria y, por ende, en el que tiene mayor impacto sobre la totalidad de la organización.



- **Cultura.** Es el elemento cuyo diseño tiene un efecto más importante en la organización. Representa el conjunto de principios, valores y creencias que guían a la institución y establecen la conducta que se espera de sus miembros. A veces, se encuentra en documentos internos de la misma institución y otras veces en documentos externos, como normativas de la administración pública o instrucciones del organismo fundacional o titular. Si no se muestra de forma explícita, puede hallarse implícitamente mediante los símbolos o indicios que sean visibles en la organización.
- **Estrategia.** Es el camino elegido para hacer realidad la misión y visión de la organización. La estrategia de calidad es parte de la estrategia general y tiene como objetivo alcanzar la calidad, aunque no siempre se toma en cuenta la calidad como uno de los criterios explícitos de las estrategias generales. Como la estrategia (y la cultura) son las bases de los demás factores organizacionales y de la dinámica institucional, es particularmente importante evaluar la calidad. Arquitectura de la organización. La estrategia consta de cuatro componentes: los individuos, la arquitectura, los procesos generales y recursos, y los programas. Aunque son interdependientes, cada uno tiene sus propias características. La arquitectura organizativa se refiere a cómo la organización responde a su estrategia y, simultáneamente, maneja las exigencias tecnológicas (programas, procesos y recursos) así como lo que los individuos requieren y esperan.
- **Métodos y recursos.** El término "tecnología" se utiliza a menudo para referirse a los procesos, recursos y la organización. El modelo ha separado los procesos y los recursos usando una variable en común, mientras que los programas se han clasificado bajo otra variable. Aunque forman parte de los procesos, estos representan la actividad primordial de la institución y son, en consecuencia, el eje principal de la acción formativa.



- **Programas.** Como se dijo antes, la variable "programas" comprende la esencia del trabajo universitario. Si no se aceptara que la calidad tiene que ser comprendida en toda la entidad, sería lógico basar la evaluación universitaria en este indicador.
- **Personas.** Son cruciales en cualquier entidad, incluso en aquellas áreas con altos niveles de automatización. Las universidades, debido a la continua interacción entre las personas durante el proceso de aprendizaje, colocan a los individuos como el núcleo del desarrollo de calidad. Los procesos de mejora continua y el sistema de Calidad, en general, requieren la intervención y el compromiso voluntario de los integrantes de la comunidad para funcionar.

3.2.5.6 El modelo de García Aretio

En el mes de septiembre de 1995, el Consejo de Universidades español aprobó un Plan Nacional para examinar la calidad universitaria y el documento relacionado a la evaluación institucional de tal calidad.

Los objetivos del Plan Nacional son:

- Promover la valoración institucional de la calidad en las universidades.
- Implementar métodos homogéneos para la evaluación de la calidad que estén integrados en las prácticas vigentes de la Unión Europea.
- Proporcionar datos imparciales que sirvan de base para que las distintas organizaciones en su área de competencia tomen decisiones.

El plan tiene una duración de cinco años y puede ser revisado anualmente. Se lleva a cabo a través de la ejecución de convocatorias anuales para proyectos de evaluación institucional, en las que tienen la posibilidad de participar universidades públicas y privadas. Los proyectos de evaluación pueden ser de carácter general o centrarse en asuntos concretos. La enseñanza, la investigación y la gestión de los servicios universitarios serán evaluadas de manera conjunta.



De acuerdo con García Aretio, existen elementos que distinguen la administración y enseñanza de las instituciones a distancia, lo que imposibilita el empleo de los mismos estándares establecidos para evaluar una institución presencial.

Las características analizadas en la educación moderna son:

- Funcionalidad. Coherencia entre los resultados académicos, las metas y los propósitos, además de la totalidad de valores, esperanzas y necesidades culturales y económicas de una comunidad.
- Efectividad o eficacia. Consistencia entre los resultados logrados y las metas y objetivos educativos considerados como deseables y de valor en la universidad.
- Eficacia. Concordancia entre los medios, los insumos y los procesos, y los resultados en términos de educación (la correlación entre la producción y los recursos/medios).

Y este modelo incluye los siguientes rasgos adicionales:

- Disponibilidad. Coherencia entre los objetivos y metas establecidos en la institución y las capacidades humanas, materiales y financieras disponibles para iniciar el proceso.
- Información. Relación entre los resultados obtenidos y las recomendaciones para mejorar que se incluyen en el informe correspondiente.
- Innovación. La consistencia entre la decisión de innovar y revisar los objetivos, las entradas y los procedimientos, y el catálogo de mejoras específicas para lograr las metas.

En síntesis, se propone un método para evaluar la docencia (no la investigación o la administración) de las universidades que brindan educación a distancia. En este modelo, se tiene la posibilidad de evaluar solamente uno de los programas que ofrece la institución o a ella misma en su totalidad.

Este modelo sugiere que cada procedimiento de evaluación de calidad debe tener las siguientes características:



- Analizar para supervisar la calidad y asegurar que se cumpla con lo mínimo exigido en el proceso y en el producto.
- Examinando la calidad para, dependiendo de los resultados, poner en marcha los elementos o herramientas necesarios con el propósito de mejorar el producto.
- Evaluar solamente a la entidad, que puede ser una titulación, un programa, una unidad o algo por el estilo. Concentrar el estudio únicamente en la misma, sin necesidad de estar inquieto por hacer comparaciones con otras entidades similares.

Los indicadores y las técnicas de evaluación utilizados deben derivarse del pacto o consenso entre los diferentes sectores y grupos que constituyen la comunidad universitaria. La evaluación se llevará a cabo de manera regular, planificada y cíclica.

La supervisión de lo que hace, necesita y enfrenta una universidad debe ser continua, no esporádica, ya que así es como se producen.

Para lograr la calidad total, otro requisito fundamental es que la evaluación sea integral. En cada proceso de evaluación normal, se llevará a cabo una evaluación de todas las unidades, secciones y departamentos que conforman la institución.

Las decisiones que deben tomarse en cualquier proceso de evaluación, como consecuencia del compromiso establecido, tienen que aplicarse para mejorar la calidad.

Cada uno de los miembros de la institución tiene que saber un resumen del informe final de la evaluación, sin embargo, deben preservar la confidencialidad en lo que respecta a departamentos, unidades o personas específicas.

3.2.5.7 Modelo benchmarking BENVIC

Ocho universidades de los países que forman parte de la Unión Europea están implementando el proyecto Benchmarking of Virtual Campuses Project (European Commission, 2002) desde el año 2001, por medio del



programa MINERVA. Este proyecto, denominado BENVIC, busca promover estándares de calidad en la capacitación en línea en general y en los campus virtuales a través del desarrollo y la implementación de criterios de evaluación.

Los objetivos del proyecto son:

- Establecer, validar y definir un sistema de valoración de las experiencias con campus virtuales o soluciones e-learning dentro del contexto europeo.
- Promover una red de colaboración para realizar la evaluación a través de benchmarking y comparación.
- Promover el conocimiento compartido.
- Elaborar un mapa de competencias asociado a la creación y la implementación de campus virtuales con el objetivo de ayudar a las entidades en el perfeccionamiento de sus prácticas e-learning y en la consecución de una calidad superior para sus soluciones.

Fases del proceso BENVIC Benchmarking:

- En la primera fase, un representante del campus virtual utiliza los indicadores de la plantilla para realizar el diagnóstico inicial respecto a los indicadores de la estructura (los recursos que están al alcance en el campus virtual para lograr las metas, incluyendo las competencias humanas, la plataforma y la gestión); de la práctica (la forma en que el campus virtual usa los recursos en términos de estrategia organizacional, acceso y diseño pedagógico); y de la ejecución (las implicaciones de los resultados: aprendizaje, coste-beneficio y eficacia tecnológica).
- En la fase dos, la entidad aplica los descubrimientos del diagnóstico inicial en su organización. A partir de este punto, se establecen áreas esenciales que necesitan mejoras. El equipo estudia la base de datos BENVIC y descubre "socios benchmarking" del club BENVIC, que son ejemplos de buenas prácticas en los campos que se consideran insuficientes. Se puede verificar cómo los miembros han resuelto el benchmarking y las puntuaciones medias de los socios en esas áreas.



- Durante la tercera fase, el campus virtual es objeto de un análisis comparativo y de una mejora. Los datos y el aprendizaje generados se incorporan al sistema de comparación BENVIC.

Una vez que el campus ha sido mejorado, sus administradores o socios pueden volver a introducir los datos y crear un nuevo benchmarking. Este puede ser un ejemplo de buenas prácticas y una referencia para futuros socios.

Estos son algunos de los modelos que se han sugerido para evaluar y gestionar la calidad de los sistemas educativos. Después de un examen exhaustivo de todos ellos, se propone un modelo adecuado para gestionar la calidad en las instituciones educativas.

3.2.5.8 Modelo SERVQUAL

La evaluación de la calidad del servicio es un proceso algo difícil, pues depende de cada persona que hace uso del mismo. En una institución educativa, el servicio se percibe a través de las expectativas y percepciones; en este caso, por los estudiantes que lo reciben. Dado que las calificaciones obtenidas son relativas y no se puede utilizar una escala absoluta, los resultados se analizan a través de promedios. (41)

La escala SERVQUAL, es una herramienta de múltiples dimensiones que posibilita documentar las expectativas y percepciones del cliente respecto a la calidad del servicio. Esta escala fue lanzada por primera vez en 1988, y ha recibido a lo largo de los años muchas mejoras y revisiones. Además, la escala aludida abarca elementos que tienen que ver con las expectativas del cliente. (36)

Así, este instrumento de medición nos permite establecer los parámetros para determinar la magnitud de satisfacción o insatisfacción, como por ejemplo: el tamaño de las expectativas y la percepción; los aspectos tangibles del servicio; el rendimiento del mismo; la responsabilidad en la atención; la competencia en dicha atención; y la capacidad del empleado



para ponerse en el lugar del cliente e imaginar cómo se siente este último respecto a la atención. (42)

Aunque existen numerosos estudios, el primero en medir la calidad del servicio fue el de Parasuramanet (1988), que utilizó la escala SERVQUAL, compuesta por cinco dimensiones: fiabilidad, que significa ofrecer los servicios de manera correcta y puntual; capacidad de respuesta, que se refiere a si el personal está dispuesto a ayudar y atender al usuario con prontitud; seguridad, que implica las competencias y la atención proporcionadas por los trabajadores para construir confianza y credibilidad; empatía, o sea, la capacidad para entender lo que piensa el usuario; y aspectos tangibles, es decir, cómo lucen los materiales e instrumentos durante la prestación del servicio. Por lo tanto, el modelo SERVQUAL se ha convertido en uno de los instrumentos más empleados para evaluar la calidad de los servicios (43,44,45).

3.2.5.9 Modelo SERVQUALing

Esta metodología está compuesta por los mismos elementos y dimensiones que el Servqual; la única diferencia es que elimina la parte relacionada con las expectativas del cliente. (46)

El modelo SERVQUAL toma en cuenta tanto las percepciones como las expectativas, a diferencia de Servqualing, que solo se enfoca en la percepción del servicio por parte de los individuos. Esta diferencia es la única que distingue a estos dos modelos; por lo demás, son prácticamente idénticos en cuanto a estructura. (12)

Esta escala posibilita la evaluación de la calidad que percibe la educación superior y se convierte en una herramienta analítica al revelar lo que los alumnos consideran importante y al contrastar sus perspectivas para identificar las fortalezas y debilidades de la universidad, con el propósito de que los administradores puedan gestionar sobre estos puntos. (47)



El modelo Servqual se fundamenta únicamente en las percepciones, dejando de lado las expectativas del servicio en general de la industria que se estudia. La lógica que fundamenta el Servqualing está relacionada con los problemas para interpretar la idea de expectativa, tanto en su variación durante la entrega del servicio como en su repetición respecto a las impresiones generadas por el servicio brindado. La percepción del rendimiento, por sí misma, es capaz de anticipar, al menos, cómo se comportarán las personas. Además, la combinación de la percepción de las dimensiones con la relevancia que se les otorga también lo logra. (46)

La escala Servqual solo tiene en cuenta la percepción como un buen indicador de la satisfacción del cliente, que se define así: "el nivel de ánimo de una persona que resulta de comparar el desempeño percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (27)

Servqualing se basa solamente en el resultado del servicio, sin considerar las expectativas del cliente. En esa dirección, el modelo Servqualing solo emplea las 22 declaraciones vinculadas con la percepción del rendimiento de este modelo.

Por lo tanto, el modelo Servqualing presenta algunas ventajas, que son: requiere menos tiempo para gestionar el cuestionario porque solo se pregunta una vez por cada característica o ítem del servicio; las medidas de valoración permiten predecir la satisfacción con más exactitud que las de diferencia; y realizar el trabajo analítico e interpretativo es más fácil porque este se basa solamente en percepciones, lo que suprime las expectativas y reduce a la mitad los interrogantes propuestos por el método Servqual. (48)

3.2.6 Dimensiones de la calidad en el servicio

Los estudios indican que los clientes no ven la calidad como un concepto de una sola dimensión; en otras palabras, los criterios de evaluación de la calidad del cliente se basan en la percepción de varios elementos.



Siguiendo a Parasuraman, Valarie A. Zeithaml y Leonard L. Berry (49) los clientes toman en cuenta cinco dimensiones para valorar la calidad de los servicios.

a. Tangibles: Representación física del servicio

Se les conoce como tangibles a la imagen de los materiales utilizados en comunicación, el equipo, el personal y las instalaciones físicas. Todos ellos transmiten imágenes o representaciones físicas del servicio que los clientes, en particular los nuevos, utilizarán para evaluar la calidad. Por ejemplo, el sitio físico donde se brinda el servicio, la apariencia de los empleados que lo brindan, los documentos y boletines y también los instrumentos utilizados para ofrecerlo. Elementos físicos que participan en el momento en que se ofrece el servicio y que afectan su calidad.

b. Confiabilidad: Entregar lo que se promete

Se entiende por confiabilidad a la habilidad para garantizar el servicio de manera precisa y segura. En su concepción más amplia, la confiabilidad significa que la empresa cumpla con lo prometido, es decir, con lo acordado en términos de prestación del servicio, entrega y resolución de problemas, sobre todo los relacionados con las características del servicio básico. Es crucial que cada uno de los negocios conozca lo que sus clientes esperan en cuanto a la confiabilidad. Las compañías que no brindan el servicio básico que los clientes piensan que están obteniendo, pierden a sus clientes de la forma más directa. El objetivo es prestar el servicio de manera adecuada desde el principio. Además, se trata de la confianza que la empresa genera al desarrollar todos sus procesos para brindar un servicio de calidad a los clientes y lograr una imagen honesta hacia ellos.

c. Capacidad de respuesta o Responsabilidad: Estar dispuesto a ayudar

La capacidad de respuesta se refiere al anhelo de brindar un servicio con prontitud y ayudar a los clientes. Esta dimensión destaca la velocidad y el cuidado con el que se tratan las dudas, los reclamos, las peticiones y los problemas de los clientes. La capacidad de respuesta también comprende la noción de flexibilidad y la capacidad para adecuar el servicio a las exigencias del consumidor, lo cual se hace llegar al cliente a través del tiempo que debe esperar para recibir apoyo, respuesta a sus preguntas o solución a sus dificultades. Para sobresalir en este aspecto, la empresa



debe asegurarse de que el proceso de otorgar el servicio y manejar las solicitudes sea analizado desde el punto de vista del cliente, no desde el suyo propio. Los estándares de puntualidad y velocidad que corresponden a la visión de la compañía sobre las exigencias del cliente en cuanto a celeridad y puntualidad. Muestra que una empresa está comprometida con ofrecer servicios de manera oportuna y rápida a sus clientes, sin dejar de lado su calidad. Asimismo, esta dimensión puede revelar cuán preparada está la empresa para brindar el servicio.

d. Seguridad: Inspirar buena voluntad y confianza

La seguridad se caracteriza por la amabilidad y el conocimiento de los trabajadores, además de la capacidad que tiene la empresa y sus empleados para crear confianza y buena voluntad. El cliente, en los primeros momentos de una relación, puede utilizar las pruebas tangibles para medir la magnitud de la seguridad. Comunica lo que los clientes sienten acerca de estar en buenas manos y la falta de riesgo o peligro. Por ejemplo, en la privacidad de las operaciones que el cliente realice con la empresa y en la seguridad física que brindan sus instalaciones.

e. Empatía: Tratar a los clientes como personas

La empatía es la capacidad de sentir las emociones de los demás como si fueran nuestras. Para poder reconocer cuáles son las necesidades e intereses de los clientes, las empresas deben adoptar su perspectiva. Así, ofrecer una atención personalizada que evidencie dedicación al cliente, capacidad de escucha hacia él, respeto y consideración por su persona, además de interés y disposición para resolver problemas. Se entiende como el cuidado pormenorizado y personalizado que la empresa brinda a sus consumidores. Lo esencial de la empatía es que los clientes se sientan únicos y especiales mediante un servicio personalizado o adecuado. A los clientes les gustaría sentirse valorados por las compañías que les brindan sus servicios y tener la impresión de que estas los comprenden. El personal de las empresas pequeñas tiende a identificar a los clientes por su nombre, formando relaciones que reflejan su comprensión individual de lo que cada cliente desea y necesita.

3.2.7 Educación superior

Según Caetano (2003), la educación no es solo un servicio, sino una acción; uno de sus propósitos es promover y desarrollar las capacidades y habilidades del alumno. (25)

Asimismo, se entiende que el objetivo esencial de la educación es adquirir conocimientos o aprendizajes como resultado, esto se complementa con los bienes que forman parte del ambiente educativo (50).

Además, se ha indicado que en la acción educativa existe una interacción entre el productor y la universidad, así como entre el alumno y el consumidor (51)

Según Ortega (2015), la educación debe ser considerada como un servicio, lo que posibilita definir la educación superior. Esta puede ser vista como un servicio cuya categoría abarca las ventajas que el alumno obtiene, incluyendo procesos inmateriales como la investigación, el proceso de enseñanza-aprendizaje, la capacitación de los maestros y otros elementos evidentes. Todos estos elementos conforman el grupo de bienes que se brindan para alcanzar un título académico. (19)

La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (Sunedu) ha establecido que el servicio educativo universitario es parte del sistema educativo superior, lo que implica que se trata de un servicio público únicamente para las entidades con licenciamiento. "Contribuyendo al desarrollo sostenible del país", su propósito es la "educación integral y profesional del estudiante" (52): Según la Ley Universitaria, (3) este servicio también es considerado "un derecho fundamental y un servicio público esencial" (p. 6).

La educación superior y todo lo que comprende ofrece servicios, los cuales producen la percepción de valor e intercambio de valor a nivel individual o colectivo. (51)

3.2.8 Calidad del servicio en Educación Superior

El conjunto de mecanismos que tiene como propósito principal que la universidad supere constantemente los estándares básicos de calidad, en su afán por lograr la excelencia académica (53), se conoce como sistema de aseguramiento de la calidad.



Hoy en día, se observa un interés creciente por evaluar la calidad del servicio universitario. Esta evaluación no solo se enfoca en el proceso de enseñanza-aprendizaje que gira en torno al trabajo del profesor, sino también en valorar la manera en que los estudiantes ven los servicios generales (deportivos, culturales y de alojamiento) y los servicios de apoyo al estudio (laboratorios, bibliotecas, salas de computación e idiomas) ofrecidos por una universidad. (54)

Así, la Sunedu (2015) definió que "la calidad en educación superior es el grado de correspondencia entre las medidas implementadas por la universidad o el programa académico para ejecutar las orientaciones contenidas en los objetivos y la misión institucionales y los resultados que esas acciones consiguen". (52)

El Decreto Supremo N° 016-2015-Minedu (2015) lo describió de la siguiente manera: La búsqueda de la perfección a través de un esfuerzo constante que se expresa en la efectividad de los resultados, la eficacia de los procesos y su pertinencia y coherencia con las expectativas y requerimientos sociales. (55)

El SINEACE adoptó la definición de Nicholson (2011) en 2016, que dice: "Capacidad para cumplir con el propósito de cada institución educativa cuya base es la flexibilidad intrínseca que desarrollará la capacidad de las instituciones educativas superiores para medir su calidad y alcanzar sus metas". (56)

Los estados necesitan criterios cada vez más ajustados al contexto del proceso económico, porque es en este marco donde se han beneficiado aquellos que han recibido el servicio educativo.

Para ser más competitiva en el mercado, debe ser flexible y adaptable. Asimismo, se ha establecido un compromiso de financiación que garantiza su rendimiento a través de la calidad. (57)

Asimismo, la calidad educativa puede definirse como el cambio de lo negativo a lo positivo, ya que el individuo está constantemente en un proceso de mejora continua a través de los procesos de aprendizaje que le permiten convertirse en un profesional capacitado para ofrecer su servicio. (5)



3.2.9 Calidad desde el punto de vista de los docentes

Los profesores, como los estudiantes, son actores fundamentales en la educación superior y su perspectiva sobre la calidad es igualmente relevante. Los educadores son actores esenciales en la educación superior, al igual que los estudiantes, y su criterio sobre la calidad tiene el mismo peso (58), en el contexto europeo, (59) realizaron un estudio para averiguar qué opinan los docentes sobre la calidad de la educación superior. Los resultados más relevantes de esta investigación cuantitativa señalan que las categorías de opinión más frecuentes entre los maestros están vinculadas con el impulso del desarrollo de competencias en el alumno para avanzar en su transformación personal, satisfacer las expectativas de todos los participantes (alumnos, docentes, instituciones y sociedad) y capacitar a los estudiantes para tomar un compromiso social. La calidad de la educación, según los docentes, depende y está relacionada directamente con su función (60) lo que implica que en su obra "Calidad del aprendizaje universitario" (61), se alude a la calidad del aprendizaje y de la enseñanza. De manera similar, (62) aseguran que otros factores además del proceso de enseñanza-aprendizaje, como la situación de las aulas y los edificios, los servicios académicos, las instalaciones para el ocio y la administración universitaria (lo cual se refleja en los servicios prestados por las bibliotecas universitarias o en los servicios de acción social), también tienen un impacto sobre la calidad de la educación superior (63)

Es importante resaltar que estas formas de ilustrar la calidad de acuerdo con los docentes se basan en su propia experiencia. Esto hace posible la evaluación de la calidad en tres áreas clave: la investigación, la gestión y la enseñanza.

3.3 Marco conceptual

- a) Percibido : El juicio que un cliente hace sobre la calidad de los servicios que una organización ofrece se conoce como percepción. (8)
- b) Calidad: Grupo de características inherentes a un producto que tiene la capacidad de cumplir las exigencias y expectativas del usuario. (26)
- c) Servicio: Es una actividad útil que satisface la necesidad específica de un cliente. (34)



- d) Calidad en el servicio: Es una posición que se desarrolla mediante un estudio a largo plazo y de manera global del desempeño de una compañía. (37)
- e) SERVPERF analiza el servicio considerando únicamente cómo lo perciben los individuos. (12)
- f) Educación superior: La educación, además de ser un servicio, es una acción que persigue el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades y competencias del alumno. (25)



CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1 Tipo y nivel de investigación

La investigación es cuantitativa de tipo básico, prospectivo, transversal y descriptivo.

Nivel de investigación descriptivo.

4.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental.

4.3 Población y muestra

La población de docentes de la universidad en el periodo de estudio es de 202 docentes, en este estudio se consideran a los docentes ordinarios y contratados que prestan sus servicios en la ciudad de Abancay (no se considera en el estudio a los docentes de las filiales).

Para determinar el tamaño muestral óptimo se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P Q}{e^2 + \frac{Z^2 P Q}{N}}$$

Donde:

n = Tamaño óptimo de muestra.

Z = Nivel de confianza deseado 95%.

P = Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

Q = Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso).

e = Nivel de error dispuesto a cometer 5%.

N = Tamaño de la población

Reemplazando se tiene:

$$n = \frac{1.967^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 + \frac{1.967^2 * 0.5 * 0.5}{202}}$$



$n = 133$ Docentes de la UNAMBA

Tabla 2

Población y muestra

Escuela Académica profesional	Población	% P	Muestra
Administración	38	18.8	25
Ciencia política y gobernabilidad	29	14.4	19
Educación inicial intercultural bilingüe: primera y segunda infancia	23	11.3	15
Ingeniería agroindustrial	24	11.9	16
Ingeniería civil	28	13.9	19
Ingeniería de minas	20	9.9	13
Ingeniería de sistemas	18	8.9	12
Medicina veterinaria y zootecnia	22	10.9	14
Total	202	100	133

Fuente: Elaboración propia

La muestra fue proporcional al número de docentes por escuela profesional y el proceso de muestreo al azar.

4.4 Procedimiento de la investigación

Primero, se realizó una prueba piloto del instrumento de recolección de datos para adecuarlo y/o clarificar ciertos términos con la población que era objeto del estudio. Queremos subrayar que el instrumento empleado fue tomado de un estudio hecho por Agustín Alexander Mejías Acosta, quien realizó una investigación llamada Validación de un instrumento para medir la calidad del servicio en programas de estudios universitarios. Con un nivel elevado de significación, concluye que "el instrumento es válido en términos de criterio, contenido y concepto; por ende, es factible utilizarlo para evaluar la calidad del servicio percibida (64). Por ende, propone que este instrumento se aplique cuando se desee indagar sobre la percepción de calidad del servicio en universidades.

Luego procedimos a aplicar dicho instrumento a los docentes indicándoles que la información requerida es para la elaboración de un trabajo de investigación, dicha información proporcionada será en forma anónima y solo servirá para el estudio y que en ningún caso se utilizará para otros fines, accediendo voluntariamente todos los docentes,



por tanto, se les aplicó el cuestionario la misma que tuvo una duración en promedio de 10 minutos.

Posteriormente se procesaron toda la información recopilada, describiéndola y analizándola para luego elaborar el informe final de tesis.

4.5 Técnicas e instrumentos

El método utilizado fue la encuesta y el instrumento, que incluía 22 preguntas, era el cuestionario. El modelo Servqualing es el que más se adecúa a nuestro objetivo de investigación, porque mide de manera directa la calidad del servicio percibido. Este cuestionario fue validado por medio de (64).

3.6 Análisis estadístico

El análisis de los datos se realizó mediante la estadística descriptiva: frecuencias, media y desviación típica.

Para el cálculo de la calidad de servicio utilizaremos la siguiente tabla recomendada por (64)



Tabla 3

Escala de medidas para determinar la calidad de servicio correspondientes a la escala para valores del 1 al 5

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

Fuente: (64)

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIONES

5.1 Resultados

Tabla 4

Percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia

Dimensión	Ítem	1=Muy en desacuerdo		2=En desacuerdo		3=Indeciso		4=De acuerdo		5=Muy de acuerdo		Total	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Elementos Tangibles	P1	0	0.0	3	21.4	3	21.4	7	50.0	1	7.1	14	100
	P2	0	0.0	1	7.1	8	57.1	2	14.3	3	21.4	14	100
	P3	1	7.1	5	35.7	3	21.4	5	35.7	0	0.0	14	100
	P4	0	0.0	4	28.6	6	42.8	4	28.6	0	0.0	14	100
Confiabilidad	P5	3	21.4	4	28.6	5	35.7	2	14.3	0	0.0	14	100
	P6	0	0.0	5	35.7	5	35.7	4	28.6	0	0.0	14	100
	P7	3	21.4	2	14.3	8	57.1	1	7.1	0	0.0	14	100
	P8	1	7.1	4	28.6	5	35.7	4	28.6	0	0.0	14	100
	P9	0	0.0	5	35.7	7	50.0	2	14.3	0	0.0	14	100
Capacidad de respuesta	P10	0	0.0	5	35.7	4	28.6	5	35.7	0	0.0	14	100
	P11	2	14.3	5	35.7	3	21.4	4	28.6	0	0.0	14	100
	P12	1	7.1	2	14.3	7	50.0	4	28.6	0	0.0	14	100
	P13	1	7.1	5	35.7	5	35.7	3	21.4	0	0.0	14	100
Seguridad	P14	0	0.0	6	42.9	4	28.6	4	28.6	0	0.0	14	100
	P15	0	0.0	2	14.3	5	35.7	6	42.9	1	7.1	14	100
	P16	1	7.1	3	21.4	4	28.6	6	42.9	0	0.0	14	100
	P17	0	0.0	2	14.3	5	35.7	7	50.0	0	0.0	14	100
Empatía	P18	0	0.0	2	14.3	9	64.3	3	21.4	0	0.0	14	100
	P19	2	14.3	0	0.0	7	50.0	5	35.7	0	0.0	14	100
	P20	2	14.3	3	21.4	6	42.9	3	21.4	0	0.0	14	100
	P21	1	7.1	3	21.4	6	42.9	4	28.6	0	0.0	14	100
	P22	1	7.1	1	7.1	9	64.3	3	21.4	0	0.0	14	100

En la tabla 4 respecto a la percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia en la dimensión elementos tangibles se aprecia que en P1 la respuesta más frecuente fue de acuerdo con el 50%, seguido de Indeciso y en desacuerdo cada uno con el 21.4%, el P2 y P4 lo frecuente fue indeciso con el 57.1% y 42.8% respectivamente y en el P3 se tiene una bimodal entre en desacuerdo y de acuerdo ambos con el 35.7%. En la dimensión confiabilidad referente a la P5, P6, P7, P8 y P9 tienen valores máximos de 37.5%, 35.7%, 57.1%, 35.7% y 50.0% respectivamente correspondiente a indeciso. En capacidad de respuesta en P10 y P13



encontramos respuesta bimodal con 37.5% para en desacuerdo y de acuerdo, y en desacuerdo e indeciso respectivamente, el P11 tiene como mayor frecuencia en de acuerdo 37.5% seguido de acuerdo 28.6%, mientras que la P12 lo más frecuente es indeciso con el 50%. En seguridad indicaron en el P14 en desacuerdo el 42.9%, mientras que, en el P15, P16 y P17 lo frecuente fue de acuerdo con el 42.9%, 42.5% y 50.0% respectivamente. Finalmente, en empatía las respuestas más frecuentes para P18, P19, P20, P21 Y P22 fue indeciso con 64.3%, 50.0%, 42.9%, 42.9% y 64.3% respectivamente.

Tabla 5

Calidad de servicio de atención en la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia

Item	N	Media	Error típ. de la media	Desv. típ.
P1	14	3.43	0.251	0.938
P2	14	3.50	0.251	0.941
P3	14	2.86	0.275	1.027
P4	14	3.00	0.210	0.784
P5	14	2.43	0.272	1.016
P6	14	2.93	0.221	0.829
P7	14	2.50	0.251	0.941
P8	14	2.86	0.254	0.949
P9	14	2.79	0.187	0.699
P10	14	3.00	0.234	0.877
P11	14	2.64	0.289	1.082
P12	14	3.00	0.234	0.877
P13	14	2.71	0.244	0.914
P14	14	2.86	0.231	0.864
P15	14	3.43	0.228	0.852
P16	14	3.07	0.267	0.997
P17	14	3.36	0.199	0.745
P18	14	3.07	0.165	0.616
P19	14	3.07	0.267	0.997
P20	14	2.71	0.266	0.994
P21	14	2.93	0.245	0.917
P22	14	3.00	0.210	0.784
Media total		2.96		

Respecto a la Calidad de servicio de atención en la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia.se puede apreciar una media total de 2.96 lo que equivale a una calidad de servicio aceptable, tiene un rango de 2.43 a 3.5. Destaca el P2, P15 y P17 que tienen media de 3.50, 3.43 y 3.36 que equivalen a bueno. Así mismo indicar que el P5 y P7 tienen unas medias 2.43 y 2.50 que equivale a regular.



Tabla 6

Percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Facultad de Administración

Dimensión	Item	1=Muy en desacuerdo		2=En desacuerdo		3=Indeciso		4=De acuerdo		5=Muy de acuerdo		Total	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Elementos Tangibles	P1	0	0.0	9	36.0	9	36.0	7	28.0	0	0.0	25	100
	P2	0	0.0	0	0.0	17	68.0	8	32.0	0	0.0	25	100
	P3	0	0.0	11	44.0	11	44.0	3	12.0	0	0.0	25	100
	P4	0	0.0	11	44.0	12	48.0	2	8.0	0	0.0	25	100
Confiabilidad	P5	8	32.0	6	24.0	9	36.0	2	8.0	0	0.0	25	100
	P6	0	0.0	10	40.0	11	44.0	4	16.0	0	0.0	25	100
	P7	9	36.0	1	4.0	11	44.0	4.0	16.0	0	0.0	25	100
	P8	5	20.0	4	16.0	12	48.0	4.0	16.0	0	0.0	25	100
	P9	0	0.0	5	20.0	19	76.0	1.0	4.0	0	0.0	25	100
Capacidad de respuesta	P10	0	0.0	14	56.0	8	32.0	3.0	12.0	0	0.0	25	100
	P11	5	20.0	5	20.0	13	52.0	2.0	8.0	0	0.0	25	100
	P12	3	12.0	10	40.0	7	28.0	5.0	20.0	0	0.0	25	100
	P13	0	0.0	9	36.0	11	44.0	5.0	20.0	0	0.0	25	100
Seguridad	P14	0	0.0	13	52.0	6	24.0	6.0	24.0	0	0.0	25	100
	P15	0	0.0	5	20.0	14	56.0	6.0	24.0	0	0.0	25	100
	P16	3	12.0	5	20.0	14	56.0	3.0	12.0	0	0.0	25	100
	P17	0	0.0	6	24.0	16	64.0	3.0	12.0	0	0.0	25	100
Empatía	P18	0	0.0	12	48.0	10	40.0	3	12.0	0	0.0	25	100
	P19	0	0.0	2	8.0	21	84.0	2	8.0	0	0.0	25	100
	P20	0	0.0	14	56.0	7	28.0	4	16.0	0	0.0	25	100
	P21	0	0.0	5	20.0	16	64.0	4	16.0	0	0.0	25	100
	P22	0	0.0	0	0.0	20	80.0	5	20.0	0	0.0	25	100

En la tabla 6 observamos que en la dimensión elementos tangibles se aprecia que en P1 es bimodal en desacuerdo e indeciso ambos con 36.0%, el P2, P3 y P4 lo frecuente fue indeciso con el 68.0%, 44.0% y 48.0% respectivamente. En la dimensión confiabilidad referente a la P5, P6, P7, P8 y P9 tienen valores más frecuentes de 36.0%, 44.0%, 44.0% 48.0% y 76.0% respectivamente correspondiente a indeciso. En capacidad de respuesta en P10 y P12 encontramos frecuencias de 56.0% y 40.0% respectivamente para en desacuerdo, el P11 y P13 tiene como mayor indeciso 52.0% y 44.0% respectivamente. En seguridad indicaron en el P14 en desacuerdo 52.0%, mientras que, en el P15, P16 y P17 lo frecuente fue indecisos 56.0%, 56.0% y 64.0% respectivamente. Finalmente, en empatía las respuestas más frecuentes para P18, P19, P21 Y P22 fue indeciso con 40.0%, 84.0%, 64.0% y 80.0% respectivamente, y el P20 lo más frecuente fue en desacuerdo 56.0%.



Tabla 7

Calidad de servicio de atención en la Facultad de Administración

Item	N	Media	Error típ. de la media	Desv. típ.
P1	25	2.92	0.162	0.812
P2	25	3.32	0.095	0.476
P3	25	2.68	0.138	0.690
P4	25	2.64	0.128	0.638
P5	25	2.20	0.200	1.000
P6	25	2.76	0.145	0.723
P7	25	2.40	0.231	1.155
P8	25	2.60	0.200	1.000
P9	25	2.84	0.095	0.473
P10	25	2.56	0.142	0.712
P11	25	2.48	0.184	0.918
P12	25	2.56	0.192	0.961
P13	25	2.84	0.149	0.746
P14	25	2.72	0.169	0.843
P15	25	3.04	0.135	0.676
P16	25	2.68	0.170	0.852
P17	25	2.88	0.120	0.600
P18	25	2.64	0.140	0.700
P19	25	3.00	0.082	0.408
P20	25	2.60	0.153	0.764
P21	25	2.96	0.122	0.611
P22	25	3.20	0.082	0.408
Media total		2.75		

Para la calidad de servicio de atención en la Facultad de Administración se observa la media total de 2.75 lo que equivale a una Calidad de servicio de atención aceptable, con medias en un rango de 2.41 y 2.20; hay que resaltar el P2 y el P22 que tienen medias de 3.32 y 3.20 respectivamente, ambas en un nivel bueno, sin embargo, el P5 2.20 es regular.

Tabla 8

Percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Escuela Académico Profesional de Ciencia Política y Gobernabilidad.

Dimensión	Item	1=Muy en desacuerdo		2=En desacuerdo		3=Indeciso		4=De acuerdo		5=Muy de acuerdo		Total	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Elementos Tangibles	P1	0	0.0	6	31.6	6	31.6	7	36.8	0	0.0	19	100
	P2	1	5.3	2	10.5	14	73.7	2	10.5	0	0.0	19	100
	P3	0	0.0	8	42.1	7	36.8	4	21.1	0	0.0	19	100
	P4	0	0.0	4	21.1	11	57.9	4	21.1	0	0.0	19	100
Confiabilidad	P5	7	36.8	5	26.3	4	21.1	3	15.8	0	0.0	19	100
	P6	1	5.3	8	42.1	7	36.8	3.0	15.8	0	0.0	19	100
	P7	6	31.6	2	10.5	8	42.1	3.0	15.8	0	0.0	19	100
	P8	4	21.1	3	15.8	8	42.1	3.0	15.8	1	5.3	19	100
	P9	0	0.0	4	21.1	13	68.4	2.0	10.5	0	0.0	19	100
Capacidad de respuesta	P10	0	0.0	9	47.4	9	47.4	1.0	5.3	0	0.0	19	100
	P11	4	21.1	3	15.8	9	47.4	3.0	15.8	0	0.0	19	100
	P12	3	15.8	5	26.3	10	52.6	1.0	5.3	0	0.0	19	100
	P13	0	0.0	12	63.2	5	26.3	2.0	10.5	0	0.0	19	100
Seguridad	P14	0	0.0	11	57.9	6	31.6	1	5.3	1	5.3	19	100
	P15	1	5.3	6	31.6	9	47.4	3	15.8	0	0.0	19	100
	P16	3	15.8	5	26.3	8	42.1	3	15.8	0	0.0	19	100
	P17	1	5.3	5	26.3	11	57.9	2	10.5	0	0.0	19	100
Empatía	P18	1	5.3	6	31.6	9	47.4	3	15.8	0	0.0	19	100
	P19	1	5.3	1	5.3	13	68.4	4	21.1	0	0.0	19	100
	P20	1	5.3	11	57.9	5	26.3	2	10.5	0	0.0	19	100
	P21	0	0.0	5	26.3	13	68.4	1	5.3	0	0.0	19	100
	P22	0	0.0	0	0.0	17	89.5	2	10.5	0	0.0	19	100

En la tabla 8 en elementos tangibles se aprecia que en P1 la respuesta más frecuente fue de acuerdo con el 36.8%, seguido de Indeciso y en desacuerdo cada uno con el 31.6%, el P2 y P4 lo frecuente fue indeciso con el 73.7% y 57.9% respectivamente y en el P3 se tiene en desacuerdo 42.1%. En la dimensión confiabilidad referente a la P5 lo más frecuente fue muy en desacuerdo con 36.8%, el P6 en desacuerdo con 42.1% y el P7, P8 y P9 indeciso con valores de 42.1%, 42.1% y 68.4% respectivamente. En capacidad de respuesta en P10, P11 y P12 indeciso con 47.4%, 47.4% y 52.6% respectivamente, mientras que para el P13 lo más frecuente es en desacuerdo 63.2%. En seguridad indicaron en el P14 en desacuerdo 57.9%, mientras que, en el P15, P16 y P17 lo frecuente fue indeciso con 47.4%, 42.1% y 57.9% respectivamente. Finalmente, en empatía las respuestas más frecuentes para P18, P19, P21 y P22 indeciso con 47.4%, 68.4%, 68.4% y 89.5% respectivamente, el P20 en desacuerdo 57.9%.

Tabla 9

Calidad de servicio de atención en la Escuela Académico Profesional de Ciencia Política y Gobernabilidad.

Item	N	Media	Error típ. de la media	Desv. típ.
P1	19	3.05	0.195	0.848
P2	19	2.89	0.151	0.658
P3	19	2.79	0.181	0.787
P4	19	3.00	0.153	0.667
P5	19	2.16	0.257	1.119
P6	19	2.63	0.191	0.831
P7	19	2.42	0.257	1.121
P8	19	2.68	0.265	1.157
P9	19	2.89	0.130	0.567
P10	19	2.58	0.139	0.607
P11	19	2.58	0.233	1.017
P12	19	2.47	0.193	0.841
P13	19	2.47	0.160	0.697
P14	19	2.58	0.192	0.838
P15	19	2.74	0.185	0.806
P16	19	2.58	0.221	0.961
P17	19	2.74	0.168	0.733
P18	19	2.74	0.185	0.806
P19	19	3.05	0.162	0.705
P20	19	2.42	0.176	0.769
P21	19	2.79	0.123	0.535
P22	19	3.11	0.072	0.315
Media total		2.70		

Respecto a la calidad de servicio de atención en la Escuela Académico Profesional de Ciencia Política y Gobernabilidad se observa la media total de 2.70 lo que equivale a una calidad de servicio de atención aceptable, con medias en un rango de 2.16 y 3.1, se resalta el P5 (2.16), P7 (2.42), P12 (2.47), P13 (2.47) y P20 (2.42) que equivalen a media que están en un nivel regular.



Tabla 10

Percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Escuela Académico Profesional de Educación inicial intercultural bilingüe: primera y segunda infancia.

Dimensión	Ítem	1=Muy en desacuerdo		2=En desacuerdo		3=Indeciso		4=De acuerdo		5=Muy de acuerdo		Total	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Elementos Tangibles	P1	0	0.0	4	26.7	3	20.0	8	53.3	0	0.0	15	100
	P2	0	0.0	2	13.3	6	40.0	7	46.7	0	0.0	15	100
	P3	0	0.0	3	20.0	7	46.7	5	33.3	0	0.0	15	100
	P4	0	0.0	4	26.7	9	60.0	2	13.3	0	0.0	15	100
Confiabilidad	P5	3	20.0	5	33.3	5	33.3	2	13.4	0	0.0	15	100
	P6	0	0.0	7	46.7	4	26.7	3	20.0	1	6.7	15	100
	P7	4	26.7	3	20.0	5	33.3	2	13.3	1	6.7	15	100
	P8	3	20.0	3	20.0	6	40.0	2	13.3	1	6.7	15	100
	P9	0	0.0	3	20.0	6	40.0	5	33.3	1	6.7	15	100
Capacidad de respuesta	P10	0	0.0	5	33.3	5	33.3	4	26.7	1	6.7	15	100
	P11	2	13.3	3	20.0	4	26.7	6	40.0	0	0.0	15	100
	P12	1	6.7	3	20.0	5	33.3	5	33.3	1	6.7	15	100
	P13	0	0.0	5	33.3	6	40.0	4	26.7	0	0.0	15	100
Seguridad	P14	1	6.7	5	33.3	2	13.3	7	46.7	0	0.0	15	100
	P15	0	0.0	2	13.3	9	60.0	4	26.7	0	0.0	15	100
	P16	1	6.7	4	26.7	6	40.0	3	20.0	1	6.7	15	100
	P17	0	0.0	4	26.7	8	53.3	3	20.0	0	0.0	15	100
Empatía	P18	0	0.0	6	40.0	6	40.0	3	20.0	0	0.0	15	100
	P19	0	0.0	1	6.7	9	60.0	5	33.3	0	0.0	15	100
	P20	0	0.0	5	33.3	6	40.0	4	26.7	0	0.0	15	100
	P21	0	0.0	2	13.3	7	46.7	6	40.0	0	0.0	15	100
	P22	0	0.0	0	0.0	10	66.7	4	26.7	1	6.7	15	100

En esta tabla observamos que en la dimensión elementos tangibles en P1 y P2 la respuesta más frecuente fue 53.3% y 46.7% de acuerdo respectivamente, la P3 y P4 indecisos con 46.7% y 60.0% respectivamente. En la dimensión confiabilidad observamos en el P5 que es bimodal con un valor de 33.3% para en desacuerdo e indeciso, el P6 en desacuerdo con 46.7%, para el P7, P8 y P9 tienen valores máximos de 33.3%, 40.0% y 40.0% respectivamente. En capacidad de respuesta el P10 también es bimodal con valor de 33.3% que corresponde a en desacuerdo e indeciso, el P12 igualmente es bimodal, pero para indeciso y de acuerdo con valor de 33.3%, el P11 lo más frecuente es de acuerdo 40.0% y el P13 Indeciso con el 40.0%. En seguridad indicaron en el P14 en de acuerdo el 46.7%, mientras que, en el P15, P16 y P17 lo frecuente fue indeciso con el 60.0%, 40.0% y 53.3% respectivamente. Finalmente, en empatía del mismo modo el P18 es bimodal con el 40.0% para en desacuerdo e indeciso, de acuerdo el 20.0%, para el P19, P20, P21 y P22 las respuestas más frecuentes fueron indeciso con 60.0%, 40.0% 46.7% y 66.7% respectivamente.



Tabla 11

Calidad de servicio de atención en la Escuela Académico Profesional de Educación inicial intercultural bilingüe: primera y segunda infancia

Item	N	Media	Error típ. de la media	Desv. típ.
P1	15	3.27	0.228	0.884
P2	15	3.33	0.187	0.724
P3	15	3.13	0.192	0.743
P4	15	2.87	0.165	0.640
P5	15	2.40	0.254	0.986
P6	15	2.87	0.256	0.990
P7	15	2.53	0.322	1.246
P8	15	2.67	0.303	1.175
P9	15	3.27	0.228	0.884
P10	15	3.07	0.248	0.961
P11	15	2.93	0.284	1.100
P12	15	3.13	0.274	1.060
P13	15	2.93	0.206	0.799
P14	15	3.00	0.276	1.069
P15	15	3.13	0.165	0.640
P16	15	2.93	0.267	1.033
P17	15	2.93	0.182	0.704
P18	15	2.80	0.200	0.775
P19	15	3.27	0.153	0.594
P20	15	2.93	0.206	0.799
P21	15	3.27	0.182	0.704
P22	15	3.40	0.163	0.632
Media total		3.00		

En la tabla respecto a la calidad de servicio de atención en la Escuela Académico Profesional de Educación Inicial Intercultural Bilingüe tiene una media total de 3.00 lo que equivale a Aceptable, con valores que oscilan entre 2.40 (regular) y 3.4 (bueno).

Tabla 12

Calidad de servicio de atención en la Facultad de Educación y Ciencias Sociales

Item	N	Media	Error típ. de la media	Desv. típ.
P1	34	3.15	0.147	0.857
P2	34	3.09	0.122	0.712
P3	34	2.94	0.133	0.776
P4	34	2.94	0.111	0.649
P5	34	2.26	0.181	1.053
P6	34	2.74	0.154	0.898
P7	34	2.47	0.199	1.161
P8	34	2.68	0.197	1.147
P9	34	3.06	0.126	0.736
P10	34	2.79	0.139	0.808
P11	34	2.74	0.181	1.053
P12	34	2.76	0.169	0.987
P13	34	2.68	0.132	0.768
P14	34	2.76	0.164	0.955
P15	34	2.91	0.129	0.753
P16	34	2.74	0.171	0.994
P17	34	2.82	0.123	0.716
P18	34	2.76	0.134	0.781
P19	34	3.15	0.113	0.657
P20	34	2.65	0.139	0.812
P21	34	3.00	0.112	0.651
P22	34	3.24	0.085	0.496
Media total		2.83		

En la tabla 11 nos muestra la calidad de servicio de atención en la Facultad de Educación y Ciencias Sociales que tiene la media total de 2.83 aceptable, con un rango de 2.26 a 3.24. Debemos señalar que solo el P22 con una media de 3.24 está en el nivel bueno; los P5 (2.26) y P7 (2.47) les corresponde un nivel regular.



Tabla 13

Percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Agroindustrial

Dimensión	Item	1=Muy en desacuerdo		2=En desacuerdo		3=Indeciso		4=De acuerdo		5=Muy de acuerdo		Total	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Elementos Tangibles	P1	0	0.0	5	31.3	6	37.5	5	31.3	0	0.0	16	100
	P2	0	0.0	0	0.0	13	81.3	3	18.8	0	0.0	16	100
	P3	0	0.0	4	25.0	6	37.5	6	37.5	0	0.0	16	100
	P4	0	0.0	5	31.3	8	50.0	3	18.8	0	0.0	16	100
Confiabilidad	P5	4	25.0	4	25.0	4	25.0	4	25.0	0	0.0	16	100
	P6	0	0.0	8	50.0	6	37.5	2	12.5	0	0.0	16	100
	P7	5	31.3	2	12.5	5	31.3	4	25.0	0	0.0	16	100
	P8	3	18.8	3	18.8	6.0	37.5	4	25.0	0	0.0	16	100
	P9	0	0.0	3	18.8	9.0	56.3	4	25.0	0	0.0	16	100
Capacidad de respuesta	P10	0	0.0	8	50.0	6.0	37.5	2	12.5	0	0.0	16	100
	P11	3	18.8	3	18.8	5.0	31.3	5	31.3	0	0.0	16	100
	P12	1	6.3	5	31.3	6	37.5	4	25.0	0	0.0	16	100
	P13	0	0.0	7	43.8	6	37.5	3	18.8	0	0.0	16	100
Seguridad	P14	0	0.0	9	56.3	3	18.8	4	25.0	0	0.0	16	100
	P15	0	0.0	4	25.0	7	43.8	5	31.3	0	0.0	16	100
	P16	1	6.3	3	18.8	9	56.3	3	18.8	0	0.0	16	100
	P17	0	0.0	3	18.8	7	43.8	6	37.5	0	0.0	16	100
Empatía	P18	0	0.0	5	31.3	5	31.3	6	37.5	0	0.0	16	100
	P19	0	0.0	3	18.8	9	56.3	4	25.0	0	0.0	16	100
	P20	0	0.0	7	43.8	4	25.0	5	31.3	0	0.0	16	100
	P21	0	0.0	3	18.8	9	56.3	4	25.0	0	0.0	16	100
	P22	0	0.0	0	0.0	10	62.5	6	37.5	0	0.0	16	100

En la tabla 13 en elementos tangibles se aprecia que en P1, P2, P3 y P4 la respuesta más frecuente fue indeciso con el 37.5%, 81.3%, 37.5% y 56.3% respectivamente, indicar a su vez que el P3 es bimodal 37.5% indeciso y de acuerdo. En la dimensión confiabilidad referente a la P5 muy en desacuerdo 0.0% y todos los demás 25.0%, luego en la P6 en desacuerdo 50.0%, la P7, P8 y P9 indeciso 31.3%, 37.5% y 56.3% respectivamente. En capacidad de respuesta en P10 y P13 en desacuerdo 50.0% y 43.8% respectivamente, el P11 es bimodal con 31.3% para indeciso y de acuerdo, el P12 es indeciso lo más frecuente con 37.5%. En seguridad indicaron en el P14 en desacuerdo 56.3%, mientras que, en el P15, P16 y P17 lo frecuente fue indeciso con 43.8%, 56.3% y 43.8% respectivamente. Finalmente, en empatía las respuestas más frecuentes para P18 fue de acuerdo con 37.5%, para el P19 y P21 es indeciso con 56.3% para ambos, el P20 en desacuerdo 43.8%, el P22 indeciso con el 62.5%.



Tabla 14

Calidad de servicio de atención en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Agroindustrial

Item	N	Media	Error típ. de la media	Desv. típ.
P1	16	3.00	0.204	0.816
P2	16	3.19	0.101	0.403
P3	16	3.13	0.202	0.806
P4	16	2.88	0.180	0.719
P5	16	2.50	0.289	1.155
P6	16	2.63	0.180	0.719
P7	16	2.50	0.303	1.211
P8	16	2.69	0.270	1.078
P9	16	3.06	0.170	0.680
P10	16	2.63	0.180	0.719
P11	16	2.75	0.281	1.125
P12	16	2.81	0.228	0.911
P13	16	2.75	0.194	0.775
P14	16	2.69	0.218	0.873
P15	16	3.06	0.193	0.772
P16	16	2.88	0.202	0.806
P17	16	3.19	0.188	0.750
P18	16	3.06	0.213	0.854
P19	16	3.06	0.170	0.680
P20	16	2.88	0.221	0.885
P21	16	3.06	0.170	0.680
P22	16	3.38	0.125	0.500
Media total		2.90		

Respecto a la calidad de servicio de atención en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería agroindustrial se observa la media total de 2.90 lo que equivale a una calidad de servicio de atención aceptable, con medias en un rango de 2.50 y 3.38, se resalta el P5 (2.50) que corresponde a nivel regular, sin embargo los P2 (3.19) y P22 (3.38) que equivalen a media del nivel bueno.



Tabla 15

Percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil

Dimensión	Item	1=Muy en desacuerdo		2=En desacuerdo		3=Indeciso		4=De acuerdo		5=Muy de acuerdo		Total	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Elementos Tangibles	P1	0	0.0	8	42.1	7	36.8	4	21.1	0	0.0	19	100
	P2	0	0.0	18	94.7	1	5.3	0	0.0	0	0.0	19	100
	P3	0	0.0	8	42.1	9	47.4	2	10.5	0	0.0	19	100
	P4	0	0.0	5	26.3	12	63.2	2	10.5	0	0.0	19	100
Confiabilidad	P5	8	42.1	3	15.8	8	42.1	0	0.0	0	0.0	19	100
	P6	1	5.3	8	42.1	9	47.4	1	5.3	0	0.0	19	100
	P7	7	36.8	3	15.8	7	36.8	2	10.6	0	0.0	19	100
	P8	5	26.3	5	26.3	9	47.4	0	0.0	0	0.0	19	100
	P9	0	0.0	4	21.1	15	78.9	0	0.0	0	0.0	19	100
Capacidad de respuesta	P10	1	5.3	13	68.4	3	15.8	2	10.5	0	0.0	19	100
	P11	4	21.1	5	26.3	9	47.4	1	5.3	0	0.0	19	100
	P12	3	15.8	8	42.1	6	31.6	2	10.5	0	0.0	19	100
	P13	0	0.0	9	47.4	8	42.1	2	10.5	0	0.0	19	100
Seguridad	P14	0	0.0	11	57.9	8	42.1	0	0.0	0	0.0	19	100
	P15	0	0.0	5	26.3	13	68.4	1	5.3	0	0.0	19	100
	P16	4	21.1	4	21.1	9	47.4	2	10.5	0	0.0	19	100
	P17	0	0.0	9	47.4	9	47.4	1	5.3	0	0.0	19	100
Empatía	P18	1	5.3	11	57.9	5	26.3	2	10.5	0	0.0	19	100
	P19	0	0.0	3	15.8	16	84.2	0	0.0	0	0.0	19	100
	P20	0	0.0	9	47.4	9	47.4	1	5.3	0	0.0	19	100
	P21	0	0.0	7	36.8	11	57.9	1	5.3	0	0.0	19	100
	P22	0	0	1	5.3	16	84.2	2	10.5	0	0.0	19	100

En esta tabla observamos que en la dimensión elementos tangibles en P1 y P2 la respuesta más frecuente fue en desacuerdo 42.1% y 94.7%, P3 y P4 lo frecuente e indeciso 47.4% y 63.2% respectivamente. En la dimensión confiabilidad observamos en el P5 que es bimodal con un valor de 42.1% muy en desacuerdo e indeciso, el P6, P7, P8 y P9 indecisos 47.4% 36.8%, 47.4% y 78.9% respectivamente. En capacidad de respuesta el P10, P12 y P13 en desacuerdo con valores 68.4%, 42.1% y 47.4% respectivamente, mientras que para el P11 es indeciso el 47.4%. En seguridad indicaron en el P14 en desacuerdo el 457.9%, mientras que, en el P15 y P16 lo frecuente fue indeciso con el 68.4% y 47.4% respectivamente, el P17 es bimodal para en desacuerdo e indeciso con el 47.4%. Finalmente, en empatía, el P18 resalta con en desacuerdo 57.9%, P19 indeciso con 84.2%, el P20 es bimodal para en desacuerdo e indeciso con 47.4% cada uno, mientras que el P21 y P22 lo más frecuente es indeciso con 57.9% y 84.2% respectivamente.



Tabla 16

Calidad de servicio de atención en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil

Item	N	Media	Error típ. de la media	Desv. típ.
P1	19	2.79	0.181	0.787
P2	19	3.05	0.053	0.229
P3	19	2.68	0.154	0.671
P4	19	2.84	0.138	0.602
P5	19	2.00	0.216	0.943
P6	19	2.53	0.160	0.697
P7	19	2.21	0.249	1.084
P8	19	2.21	0.196	0.855
P9	19	2.79	0.096	0.419
P10	19	2.32	0.172	0.749
P11	19	2.37	0.205	0.895
P12	19	2.37	0.205	0.895
P13	19	2.63	0.157	0.684
P14	19	2.42	0.116	0.507
P15	19	2.79	0.123	0.535
P16	19	2.47	0.221	0.964
P17	19	2.58	0.139	0.607
P18	19	2.42	0.176	0.769
P19	19	2.84	0.086	0.375
P20	19	2.58	0.139	0.607
P21	19	2.68	0.134	0.582
P22	19	3.05	0.093	0.405
Media total		2.57		

En la tabla 16 nos muestra la calidad de servicio de atención en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil la media total de 2.57 lo que equivale a una calidad de servicio de atención aceptable, con medias en un rango de 2.00 a 3.05, se resalta el P5 (2.00), P7 (2.21), P8 (2.21), P10 (2.32), P11, (2.37), P12 (2.37), P14 (2.42), P16 (2.47), que equivalen a una calidad de servicio de atención de nivel regular.



Tabla 17

Percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Minas

Dimensión	Item	1=Muy en desacuerdo		2=En desacuerdo		3=Indeciso		4=De acuerdo		5=Muy de acuerdo		Total	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Elementos Tangibles	P1	0	0.0	3	23.1	2	15.4	7	53.8	1	7.7	13	100
	P2	0	0.0	0	0.0	8	61.5	5	38.5	0	0.0	13	100
	P3	0	0.0	5	38.5	7	53.8	1	7.7	0	0.0	13	100
	P4	1	7.7	4	30.8	4	30.8	2	15.4	2	15.4	13	100
Confiabilidad	P5	1	7.7	4	30.8	4	30.8	4	30.8	0	0.0	13	100
	P6	0	0.0	4	30.8	5	38.5	4	30.8	0	0.0	13	100
	P7	3	23.1	2	15.4	6	46.2	2	15.4	0	0.0	13	100
	P8	0	0.0	6	46.2	2	15.4	3	23.1	2	15.4	13	100
	P9	2	15.4	3	23.1	7	53.8	1	7.7	0	0.0	13	100
Capacidad de respuesta	P10	0	0.0	5	38.5	5	38.5	3	23.1	0	0.0	13	100
	P11	0	0.0	3	23.1	5	38.5	4	30.8	1	7.7	13	100
	P12	2	15.4	0	0.0	6	46.2	5	38.5	0	0.0	13	100
	P13	0	0.0	3	23.1	6	46.2	3	23.1	1	7.7	13	100
Seguridad	P14	0	0.0	5	38.5	3	23.1	5	38.5	0	0.0	13	100
	P15	0	0.0	0	0.0	9	69.2	4	30.8	0	0.0	13	100
	P16	1	7.7	6	46.2	2	15.4	4	30.8	0	0.0	13	100
	P17	0	0.0	2	15.4	8	61.5	3	23.1	0	0.0	13	100
Empatía	P18	0	0.0	3	23.1	7	53.8	3	23.1	0	0.0	13	100
	P19	0	0.0	4	30.8	6	46.2	3	23.1	0	0.0	13	100
	P20	0	0.0	6	46.2	5	38.5	1	7.7	1	7.7	13	100
	P21	0	0.0	3	23.1	8	61.5	2	15.4	0	0.0	13	100
	P22	0	0.0	0	0.0	9	69.2	4	30.8	0	0.0	13	100

En la tabla 17 respecto a la percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Minas en la dimensión elementos tangibles apreciamos que en P1 la respuesta más frecuente fue de acuerdo con el 53.8%, seguido de en desacuerdo con 23.1%, el P2 y P3 lo frecuente fue indeciso con el 61.5% y 53.8% respectivamente, mientras que el P4 es bimodal en desacuerdo e indeciso con 30.8%. En la dimensión confiabilidad referente a la P5 y P6 son trimodal para en desacuerdo, indeciso y de acuerdo con valor de 30.8% para cada uno, el P7 y P9 lo más frecuente es indeciso con 46.2% y 53.8% respectivamente, y el P8 en desacuerdo 46.2%. En capacidad de respuesta el P10 es bimodal para en desacuerdo e indeciso con valor de 38.5%, así mismo el P11, P12 y P13 lo frecuente es indeciso con valores de 38.5%, 46.2% y 42.6% respectivamente. En seguridad el P14 es bimodal para en desacuerdo y de acuerdo con valor de 38.5%, mientras que, en el P15 y P17 lo frecuente fue indeciso con 69.2% y 61.5% respectivamente y para el P16 en desacuerdo 46.2%. Finalmente, en



empatía las respuestas más frecuentes para P18, P19, P21 Y P22 fue indeciso con 53.8%, 46.2%, 61.5 y 69.2% respectivamente, y para el P20 en desacuerdo 46.2%.

Tabla 18

Calidad de servicio de atención en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Minas

Item	N	Media	Error típ. de la media	Desv. típ.
P1	13	3.46	0.268	0.967
P2	13	3.38	0.140	0.506
P3	13	2.69	0.175	0.630
P4	13	3.00	0.340	1.225
P5	13	2.85	0.274	0.987
P6	13	3.00	0.226	0.816
P7	13	2.54	0.291	1.050
P8	13	3.08	0.329	1.188
P9	13	2.54	0.243	0.877
P10	13	2.85	0.222	0.801
P11	13	3.23	0.257	0.927
P12	13	3.08	0.288	1.038
P13	13	3.15	0.249	0.899
P14	13	3.00	0.253	0.913
P15	13	3.31	0.133	0.480
P16	13	2.69	0.286	1.032
P17	13	3.08	0.178	0.641
P18	13	3.00	0.196	0.707
P19	13	2.92	0.211	0.760
P20	13	2.77	0.257	0.927
P21	13	2.92	0.178	0.641
P22	13	3.31	0.133	0.480
Media total		2.99		

Se aprecia que la calidad de servicio de atención en la Escuela académico Profesional de Ingeniería de Minas tiene una media total de 2.99 lo que equivale a Aceptable, con valores que oscilan entre 2.54 (regular) y 3.46 (bueno), resaltando el P7 (2.54) y P9 (2.54) que equivalen al nivel regular, mientras que P1 (3.46), P2 (3.38), P11 (3.23), P15 (3.31) y P22 (3.31) que equivale a bueno.



Tabla 19

Percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de sistemas.

Dimensión	Item	1=Muy en desacuerdo		2=En desacuerdo		3=Indeciso		4=De acuerdo		5=Muy de acuerdo		Total	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Elementos Tangibles	P1	0	0.0	3	25.0	7	58.3	2	16.7	0	0.0	12	100
	P2	0	0.0	1	8.3	5	41.7	6	50.0	0	0.0	12	100
	P3	0	0.0	2	16.7	5	41.7	5	41.7	0	0.0	12	100
	P4	0	0.0	2	16.7	6	50.0	3	25.0	1	8.3	12	100
Confiabilidad	P5	1	8.3	1	8.3	3	25.0	7	58.4	0	0.0	12	100
	P6	0	0.0	3	25.1	4	33.3	4	33.3	1	8.3	12	100
	P7	1	8.3	1	8.3	6	50.0	4	33.4	0	0.0	12	100
	P8	0	0.0	2	16.7	8	66.7	2	16.7	0	0.0	12	100
	P9	0	0.0	3	25.0	6	50.0	3	25.0	0	0.0	12	100
Capacidad de respuesta	P10	0	0.0	4	33.3	4	33.3	3	25.0	1	8.4	12	100
	P11	0	0.0	5	41.7	2	16.7	5	41.7	0	0.0	12	100
	P12	1	8.3	2	16.7	5	41.7	4	33.3	0	0.0	12	100
	P13	1	8.3	1	8.3	5	41.7	5	41.7	0	0.0	12	100
Seguridad	P14	0	0.0	3	25.0	5	41.7	4	33.3	0	0.0	12	100
	P15	0	0.0	0	0.0	8	66.7	2	25.0	1	8.3	11	100
	P16	1	8.4	3	25.0	4	33.3	4	33.3	0	0.0	12	100
	P17	0	0.0	1	8.4	7	58.3	4	33.3	0	0.0	12	100
Empatía	P18	0	0.0	2	16.7	2	16.7	8	66.7	0	0.0	12	100
	P19	0	0.0	2	16.7	5	41.7	5	41.7	0	0.0	12	100
	P20	0	0.0	2	16.7	6	50.0	3	25.0	1	8.3	12	100
	P21	0	0.0	1	8.3	9	75.0	2	16.7	0	0.0	12	100
	P22	0	0.0	0	0.0	9	75.0	3	25.0	0	0.0	12	100

En la tabla 19 en elementos tangibles se observa que P1 y P4 la respuesta más frecuente fue indeciso con el 58.3%, 50.0% respectivamente, P2 de acuerdo 50.0% y el P3 es bimodal 41.7% para indeciso y de acuerdo. En la dimensión confiabilidad referente a la P5 de acuerdo 58.4%, el P6 es bimodal para indeciso y de acuerdo con 33.3%, el P7, P8 y P9 lo más común fue indeciso con 50.0%, 66.7% y 50.0% respectivamente. En capacidad de respuesta el P10 es bimodal para en desacuerdo e indeciso con 33.3%, el P11 también es bimodal, pero para en desacuerdo y de acuerdo 41.7%, el P12 resalta los indecisos con 41.7%, el P13 es bimodal para indeciso y de acuerdo 41.7%. En seguridad indicaron en el P14, P15 y P17 lo más frecuente indeciso 41.7%, 66.7% y 58.3% respectivamente, el P16 es bimodal para indeciso y de acuerdo con el 33.3%. Finalmente, en empatía las respuestas más frecuentes para P18 fue de acuerdo con 66.7%, el P19 es bimodal para indeciso y de acuerdo con 41.7%, para el P20, P21 y P22 lo más frecuente fue indecisos con 50.0%, 75.0% y 75.0% respectivamente.



Tabla 20

Calidad de servicio de atención en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de sistemas

Item	N	Media	Error típ. de la media	Desv. típ.
P1	12	2.92	0.193	0.669
P2	12	3.42	0.193	0.669
P3	12	3.25	0.218	0.754
P4	12	3.25	0.250	0.866
P5	12	3.33	0.284	0.985
P6	12	3.25	0.279	0.965
P7	12	3.08	0.260	0.900
P8	12	3.00	0.174	0.603
P9	12	3.00	0.213	0.739
P10	12	3.08	0.288	0.996
P11	12	3.00	0.275	0.953
P12	12	3.00	0.275	0.953
P13	12	3.17	0.271	0.937
P14	12	3.08	0.229	0.793
P15	12	3.42	0.193	0.669
P16	12	2.92	0.288	0.996
P17	12	3.25	0.179	0.622
P18	12	3.50	0.230	0.798
P19	12	3.25	0.218	0.754
P20	12	3.25	0.250	0.866
P21	12	3.08	0.149	0.515
P22	12	3.25	0.131	0.452
Media total		3.17		

En la tabla 20 observamos que tiene una media total de 3.17 que equivale a aceptable. Tiene un rango de 2.92 aceptable a 3.5bueno, destacando P2 (3.42), P3 (3.25, P4 (3.25), P5 3.33), P5 (3.25), P15 (3.42), P17 (3.25), P18 (3.50), P19 (3.25) y P 20 (3.25) a todo ellos les corresponde calidad de servicio bueno.



Tabla 21

Calidad de servicio de atención en la Facultad de Ingeniería

Item	N	Media	Error típ. de la media	Desv. típ.
P1	60	3.02	0.108	0.833
P2	60	3.23	0.060	0.465
P3	60	2.92	0.096	0.743
P4	60	2.97	0.109	0.843
P5	60	2.58	0.143	1.109
P6	60	2.80	0.106	0.819
P7	60	2.53	0.142	1.096
P8	60	2.68	0.129	1.000
P9	60	2.85	0.088	0.685
P10	60	2.67	0.108	0.837
P11	60	2.78	0.130	1.010
P12	60	2.77	0.124	0.963
P13	60	2.88	0.107	0.825
P14	60	2.75	0.103	0.795
P15	60	3.10	0.085	0.656
P16	60	2.72	0.121	0.940
P17	60	2.98	0.090	0.701
P18	60	2.93	0.111	0.861
P19	60	3.00	0.082	0.638
P20	60	2.83	0.107	0.827
P21	60	2.92	0.080	0.619
P22	60	3.23	0.060	0.465
Media total		2.87		

En esta tabla calidad de servicio de atención en la Facultad de Ingeniería tiene una media total de 2.87 (aceptable) con valores que oscilan entre 2.53 aceptable a 3.23 bueno. Resaltan el P2 (3.23) y P22 (3.23) nivel bueno.



Tabla 22

Calidad de servicio global de atención en la UNAMBA

Item	N	Media	Error típ. de la media	Desv. típ.
P1	133	3.08	0.074	0.849
P2	133	3.24	0.052	0.605
P3	133	2.87	0.067	0.773
P4	133	2.90	0.066	0.757
P5	133	2.41	0.093	1.067
P6	133	2.79	0.071	0.817
P7	133	2.49	0.095	1.098
P8	133	2.68	0.089	1.025
P9	133	2.89	0.058	0.666
P10	133	2.71	0.070	0.813
P11	133	2.70	0.087	1.007
P12	133	2.75	0.083	0.957
P13	133	2.80	0.070	0.802
P14	133	2.76	0.073	0.845
P15	133	3.08	0.062	0.714
P16	133	2.75	0.082	0.941
P17	133	2.96	0.061	0.701
P18	133	2.85	0.069	0.793
P19	133	3.05	0.056	0.650
P20	133	2.73	0.072	0.827
P21	133	2.95	0.057	0.655
P22	133	3.20	0.044	0.504
Media total		2.85		

En la tabla 14 observamos la calidad de servicio global de atención en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, al respecto podemos indicar que los valores mínimos lo presentan los ítems el P5 y P7 tienen medias de 2.41 y 2.49 ambas en un nivel regular, siendo las medias más altas la de P2 y P22 que equivalen a un nivel bueno y todos los demás presentan medias que están en un nivel aceptable. Finalmente, la media total es 2.85, es decir la calidad de servicio global de atención en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac es aceptable.

5.2 Discusión

Nuestros resultados sobre la percepción docente de la calidad de servicio de atención global en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac encontramos una media de 2.85 que según (64) equivale a aceptable, si estos resultados lo comparamos con (65) quien reporta una media de 2.92 (aceptable) y (20) 3.04 también aceptable por tanto son muy similares al nuestro, sin embargo son diferentes a los resultados de (21) y (5) quienes reportan una media global de 3.49 bueno y 3.9 muy bueno respectivamente; las similitudes se puede deber a que dichos estudios son realizados en universidades



relativamente nuevas, que sus procesos de implementación de equipos, construcciones, reglamentaciones y otros recién están en proceso de implementación, mientras que las universidades que han encontrado diferencias en las medias se debería a que están son universidades que entre otras cosas ya se encuentran acreditadas, es decir sus procesos ya están determinados, pero peso a ello siguen desarrollándose y lo principal cuentan con presupuesto para hacerlo, sin embargo en la UNAMBA una universidad relativamente nueva, viene haciendo todos sus esfuerzos para poder superarse hasta llegar a la acreditación de cada una de sus escuelas profesionales, dichos esfuerzos también se verán reflejados con la ampliación de plazo de licenciamiento.

Respecto a la percepción docente de la calidad de servicio de atención de la dimensión elementos tangible nosotros encontramos una media de 3.02, lo que nos refiere que la calidad de servicio en la dimensión elementos tangibles es aceptable, estos resultados son similares al de (13) 2.84 aceptable, pero son diferentes a los obtenidos por (5) 3.86 muy bueno, (14) 3.19 Bueno y (21) 3.45 bueno, estos últimos se puede deber a que lo fundamental en los elementos tangibles es la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, materiales de comunicación y el personal (49) que generalmente son únicos y especiales, así los usuarios quieren sentirse importantes, por tanto esta diferencia de los nivel aceptables, bueno y muy bueno se debe a que las universidades que prestan servicio tienen la capacidad de que cada día mejorar las instalaciones de sus locales a nivel de todas sus carreras profesionales, así los usuarios lo experimentan con sentimientos como si fueran propios, así estas universidades se ponen en lugar de los, docentes y usuarios en general para poder de esa forma identificar las necesidades de éstos (49).

Para la percepción docente de la calidad de servicio de atención en la dimensión Confiabilidad encontramos una media de 2.65 que equivale a aceptable, resultado parecido al de (14) 3.0 aceptable pero a su vez diferente al de (21) 3.50 (bueno). Para fortalecer la relación entre la equidad y la satisfacción, es importante mantener a la institución en un proceso de mejora continua donde se cultive la confianza (18).

Para la dimensión capacidad de respuesta obtuvimos la media total de 2.74 lo que equivale a una calidad de servicio aceptable, comparados con los de (14) 3.0 aceptable ambos son similares, sin embargo son diferentes a los de (5) y (21) quienes hallaron medias entre 3.66 y 3.56 respectivamente, ambos equivalen a una calidad de servicio bueno, la



explicación estaría dada por que en estas universidades la disposición del personal para prestar ayuda y servicio es rápido y los usuarios están satisfechos (15); a su vez destaca la atención y la prontitud con la que estas universidades hacen frente a las solicitudes, las reclamaciones y los problemas de los usuarios. La capacidad de respuesta se comunica a los usuarios a través del lapso de tiempos mínimos, también personalizan el servicio a las necesidades de sus usuarios (49).

Para la dimensión Seguridad hallamos una media total de 2.89 (aceptable), similar al hallado por (14) 3.11 Aceptable, pero difieren a los de (21) 3.43 (bueno) y (5) 4.15, en diferentes estudios refieren que la seguridad se pone de manifiesto en estas universidades con niveles buenos por el conocimiento y la cortesía de los empleados y la capacidad de la universidad y sus empleados para inspirar buena voluntad y confianza, en algunos casos indican que los estudiantes son los que influyen directamente sobre la percepción de la calidad de servicio, sin embargo, (16) recomienda a los gestores de universidades no centrar su estrategia de seguridad focalizado a sus estudiantes con mayor o menor rendimiento. También será muy importante comunicar a los familiares sobre los servicios educativos brindados por la institución y las facilidades que ofrece la institución para los estudios; o sea mantener una relación de comunicación constante con los familiares de los estudiantes involucrándolos en las actividades académicas que se realizan (18)

En cuanto a la calidad de servicio de atención en la dimensión empatía, encontramos un valor de 2.95 aceptable, resultados muy similares a los de (13,14) quienes hallaron medias entre 2.84, 3.03 y 2.90 respectivamente, todas equivalentes a calidad de servicio aceptable; pero existen diferencias entre (5,20,21) quienes reportan valores entre 3.86 muy bueno, 3.36 (bueno) y 3.49 (bueno), se puede deber estos valores altos a que esas universidades tienen la capacidad de experimentar los sentimientos de sus usuarios como propios; es decir, estas universidades se ponen en el lugar de los usuarios y así pueden identificar sus necesidades e intereses. Y de esa manera ofrecer una atención personalizada mostrando un compromiso con los usuarios, capacidad para escucharlos, mostrar respeto y consideración, interés y voluntad para resolver sus problemas (49); por tanto, la evaluación de la calidad implica una preocupación de las universidades públicas y privadas por alcanzar la satisfacción eficaz en sus usuarios, de esta manera mejorar no sólo los procesos si no también los resultados. Las instituciones de educación superior universitaria están en este trayecto de calidad y deben estar conscientes y tener bien claro



e interiorizado la filosofía de calidad, en la participación de todos los colaboradores de los diferentes niveles de la institución, para fomentar de esto una cultura que dé como resultado una educación de calidad (17)



CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- La percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac 2019 es aceptable (2.85).
- La percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia es aceptable (2.96).
- La percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Facultad de Administración es aceptable (2.75).
- La percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Facultad de Educación y Ciencias Sociales es aceptable (2.83).
- La percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Facultad de Ingenierías es aceptable (2.87).



6.2 Recomendaciones

- La Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac debe elaborar un plan de adecuación en todas las dimensiones, están deberán ser contar con el presupuesto adecuado para su cumplimiento, a su vez este plan debe ser evaluado permanentemente en cuanto a sus niveles de cumplimiento y de esa forma llegar preparados para la ampliación del licenciamiento y no estar improvisando a última hora.
- La oficina de recursos humanos debe programar continuamente cursos de capacitación respecto a la atención empática, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles.
- La universidad debe buscar mediante talleres que los estamentos docentes y estudiantes se puedan integrar e involucrar con la universidad para el logro común de poder alcanzar la acreditación universitaria.
- Se debe promover más trabajos de investigación referidos a la prestación de servicios desde diversos puntos de vista para poder mejorar nuestras conductas como estudiantes, como docentes y como miembros de una comunidad universitaria



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Toro TJLTT. Relación entre expectativas y percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la facultad de ciencias de la salud de una universidad privada de Lima Metropolitana Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021.
2. Quispe R. Percepción de la calidad del servicio universitario de los estudiantes en la escuela profesional de enfermería, facultad de ciencias de la salud, Universidad Tecnológica de los Andes filial Andahuaylas - 2019 Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas; 2019.
3. Ley N° 30220. Ley Universitaria Promulgada a los tres días del mes de julio de dos mil catorce: http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf; 2014.
4. Bugarín OR. Educación Superior en América Latina y el Proceso de Bolonia: Alcances y Desafíos. Ciencia UAT. 2008; 3(2): p. 54-58.
5. Melendres AY. Expectativas y percepción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de la carrera profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2019.
6. Lovelock C, Wirtz J. Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia. Séptima ed. México D.F.: Pearson educación; 2015.
7. Gordillo BL, Domínguez BM, Vega C, De la Cruz A, Ángeles M. El marketing educativo como estrategia para la satisfacción de alumnos universitarios. Propósitos y representaciones. Número especial: Democracia: Educación, Valores, Gobernanza e Interculturalidad. 2020; 8(SPE(1)).
8. Flores CDJ. Factores que Inciden en la Calidad del Servicio Universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016 Abancay: Universidad Cesar Vallejo; 2017.
9. Sánchez QJ. Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición Bogotá. Colombia: Universidad Sergio Arboleda; 2018.
- 10 Carrasco DS. Metodología de la Investigacion Cientifica Lima: San Marcos; 2005.
- 11 Ishikawa K, Lu JD, Cárdenas M. ¿Qué es el control total de calidad?: modalidad japonesa. . Decimo primera ed. Bogota. Colombia: Norma; 1997.



- 12 Luna P. Aplicación del modelo SERVPERF para la mediación de la percepción sobre la . calidad del servicio de la educación superior. La Educación Matematica como Herramienta en el Desempeño Profesional Docente. 2017; 8: p. 43-50.
- 13 Surdez EG, Sandoval CMdC, Lamoyi CL. Satisfacción estudiantil en la valoración de la . calidad educativa universitaria. Educación y Educadores. 2018; 21(1): p. 9-26.
- 14 Reyes SÓ, Reyes PM, Rodríguez D. Percepción docente dela calidad del servicio educativo . universitario. Sotavento M.B.A. 2017;(19): p. 114-127.
- 15 Arciniegas Ortiz JA, Mejías Acosta AA. Percepción de la calidad de los servicios prestados . por la universidad militar nueva granada con base en la escala servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión multiple. Comuni@Cción. 2017; 8(1): p. 26-36.
- 16 Dos Santos AM. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén-España. Rev. . educ. sup. 2016; 45(178): p. 79-95.
- 17 Nanfuñay Távara S. Modelo de orientación basado en la calidad del servicio para . incrementar el nivel de satisfacción del cliente en la Universidad César Vallejo de Chiclayo Lima: Universidad César Vallejo; 2019.
- 18 Arce CA. Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en os . estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto – 2017 Lima: Universidad Peruana Unión; 2018.
- 19 Ortega MJ. Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior: . construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico Salamanca. España: Universidad de Salamanca; 2015.
- 20 Durand PAA. Percepción de la calidad de servicio de atención al estudiante en la . Universidad Alas Peruanas - Filial Abancay - 2017 Abancay: Tesis UAP; 2018.
- 21 Almanza PMM. Percepción docente de la calidad del servicio educativo en la Universidad . Alas Peruanas - Filial Abancay – 2017 Lima: Tesis. Universidad Alas Peruanas; 2017.
- 22 Grande EI. Marketing de los servicios. Cuarta ed. Madrid.España: ESIC; 2007.
- 23 Robins PS, Judge AT. Comportamiento organizacional. Décimo tercera ed. México: . Pearson educación; 2009.
- 24 Zeithalm AV, Bitner JM. Marketing de servicios. Quinta ed. Mexico: McGraw-Hill . Interamericana de España; 2009.
- 25 Caetano AGN. Marketing en los servicios de educación: modelos de percepción de calidad . Madrid: Universidad Complutense de Madrid; 2003.
- 26 Fontalvo HTJ, Vergara SJC. La calidad en el servicio: cómo lograr la satisfacción del . cliente. [Online].; 2010 [cited 2021 Agosto 01. Available from:



https://www.academia.edu/32432375/La_Gestion_de_la_Calidad_en_los_Servicios_ISO_9001_2008.

- 27 Kotler P, Armstrong G. Fundamentos de Marketing. Decimoprimera ed. Mexico: Pearson . Educación; 2013.
- 28 Riveros SPE. Sistema de Gestion de la Calidad del Servicio: sea el líder en mercados . altamente competidos. Tercera ed. Bogota: ECOE; 2007.
- 29 Senlle A, Gutiérrez N. Calidad en los servicios educativos España: Díaz de Santos; 2005.
- 30 Cortés RNC. Implicaciones de las emociones en la evaluación de la calidad y satisfacción . de los servicios universitarios: una experiencia de caso con estudiantes. Sotavento MBA. 2014;(24): p. 126-135.
- 31 Alcalde SMP. Calidad. Segunda ed. España: Paraninfo Cengage Learning; 2007.
- 32 Galindo RF, Vásquez CR. Validación del Servqual, y aporte de una escala cualitativa para . medir calidad de servicio en universidades privadas. Educare et comunicare. 2013; 1(1): p. 31-40.
- 33 Valencia CES. Aplicación del Modelo SERVQUAL para la Medición de la Calidad del . Servicio de Mantenimiento y Limpieza de Establecimientos Educativos en la Empresa SYRY Guayaquil. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana; 2015.
- 34 Muller dlLE. Cultura de calidad de servicio Mexico: Trillas; 2020.
- 35 Kotler P, Keller K. Dirección de Marketing. Decimocuarta ed. Mexico: Pearson Educacion; . 2012.
- 36 Zeithaml V, Bitner M. Marketing de Servicios: Un Enfoque de Integración del Cliente a la . Empresa México, D.F: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.; 2009.
- 37 Hoffman D, Bateson J. Marketing de Servicios. Cuarta ed. Mexico: Cengage Learning; . 2011.
- 38 RIACES. Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior. . Glosario internacional RIACES de evaluación de la calidad y acreditación Madrid. España: Agencia Nacional de la Evaluación de la Calidad y Acreditación; 2004.
- 39 Puig DF. Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauracion Madrid: Diaz de . Santos S.A; 2011.
- 40 Giorgetti C, Romero L, Vera M. Estudio de los modelos de evaluación de la calidad . existentes para la conceptualización de un modelo adecuado para Instituciones de Educación Superior que implementan Educación a Distancia en Argentina Litora.



- Argentina: Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación; Universidad Nacional del Litoral; 2014.
- 41 Díaz D. Validación de una escala de medida para la determinación de la calidad de servicio . en una institución de educación superior. Universidad Católica “Santo Toribio de Mogrovejo”. Flumen. 2005; 1(1): p. 70-79.
- 42 Cobra M. Marketing de Servicios Colombia: Mc.Graw-Hill Interamericana S.A.; 2000.
- 43 Morales V, Hernández A, Blanco A. Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: . Adaptación del modelo SERVQUAL. Revista de Psicología del Deporte. 2009;; p. 137-150.
- 44 Larrea TJC. Percepción de la calidad del servicio de categorización de pensiones de . enseñanza en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo; 2009.
- 45 Martínez TV, Peiró J, Ramos J. Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente Madrid: . Editorial Síntesis S.A.; 2001.
- 46 Ibarra MLE, Casas MEV. Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención . Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. Contaduría y Administración. 2015; 60(1): p. 229-260.
- 47 Duque EJ, Chaparro R. Medición de la percepción de la calidad del servicio de la educación . por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. Universidad Libre. 2012; 16: p. 159-192.
- 48 Cronin J, Morris MH, Taylor S. Servperf vs. Servqual: reconciling performance based and . perceptions minus expectations measurement of service quality. Journal of Marketing. 1994; 58(1): p. 125-131.
- 49 Castellón AC, Cochachi MJF. La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la . marisquería punta sal del distrito de el Tambo – Huancayo, periodo 2013 Huancayo: Universidad Nacional del Centro Del Perú; 2014.
- 50 Ropa CB. Administración de la calidad en los servicios educativos. Horizonte de la . Ciencia. 2014; 4(6): p. 67-73.
- 51 Larios GE. Mercadotecnia de las instituciones de educación superior. , 2(1), 15-29. . Caderno Profissional de marketing UNIMEP. 2014; 2(1): p. 15-29.
- 52 SUNEDU. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. El Modelo de . Licenciamiento y su Implementación en el Sistema Universitario Peruano. Primera ed. Lima; 2015.
- 53 DIGESU. Dirección General de Educación Superior Universitaria. Política de . aseguramiento de la calidad en la educacion superior universitaria Lima; 2016.



- 54 Gunanilo C. Gestión de la calidad de los procesos administrativos universitarios Lima: San Marcos de Anibal Paredes Galván; 2010.
- 55 D.S. N°016-2015-MINEDU. Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU. Aprobación de la política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria; 2015.
- 56 SINEACE. Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria Lima; 2016.
- 57 SINEACE. Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. Educación Superior en el Perú: Retos para el Aseguramiento de la Calidad Lima; 2013.
- 58 Lago dVD, Gamoba Suárez SAA, Montes MAJ. Calidad de la educación superior: un análisis de sus principales determinantes. Saber, ciencia y libertad. 2014; 8(2): p. 157-169.
- 59 Cardona RA, Barrenetxea AM, Mijangos dCJJ, Olaskoaga LJ. Concepto y Determinantes de la Calidad de la Educación Superior. Un Sondeo de Opinión entre Profesores de Universidades Españolas. Archivos Analíticos de Políticas Educativas. 2009; 17: p. 1-25.
- 60 Arbeláez LR. Concepciones sobre una docencia universitaria de calidad España: Universidad de Valencia; 2004.
- 61 Biggs J. Calidad del aprendizaje universitario Madrid: Narcea S.A. de ediciones; 2006.
- 62 Correira, LSM, Miranda GFJ. DUAQUAL: Calidad percibida por docentes y alumnos en la gestión Universitaria. Cuadernos de Gestión. 2012; 12(1): p. 107-122.
- 63 Murcia PN. Vida universitaria e imaginarios: posibilidad en definición de políticas sobre educación. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales Niñez y Juventud. 2009; 7(1): p. 235-266.
- 64 Mejías AAA. Validación de un instrumento para medir la calidad de servicio en programas de estudios universitarios. Ingeniería Industrial. 2005; vol. XXVI(2): p. pp.20-25.
- 65 Ojeda J. Percepción de la calidad de servicio de atención al estudiante en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2019 Abancay: Tesis.Universidad nacional Micaela Bastidas de Apurímac; 2021.
- 66 Thompson I. Definición de cliente. [Online].; 2009. Available from: <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.htm>.
- 67 Pérez V. Calidad total en la atención al Cliente. Pautas para garantizar la excelencia. 2nd ed. España: Editorial Vigo; 2010.
- 68 CONEAU. Consejo de evaluación, acreditación y certificación de la calidad de la educación superior universitaria. Guía para la acreditación de carreras profesionales universitarias del CONEAU; 2009.



ANEXOS



Anexo 1

Instrumento

CUESTIONARIO

Nº.....

Distinguido(a) Sr(a) docente(a):

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación (tesis) que tiene como finalidad recoger información sobre “Percepción docente de la calidad de servicio de atención en la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia y Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac 2019”. Por ello su participación voluntaria es fundamental debiendo responder a cada afirmación con la mayor sinceridad, objetividad y veracidad posible.

- No existen respuestas correctas o incorrectas.
- Utilice el tiempo necesario.
- El instrumento tiene carácter anónimo e individual.
- No deje ítems sin responder.
- Coloque una (X) en una sola alternativa que considere conveniente según corresponda:
1 = Muy en desacuerdo. 2 = En Desacuerdo. 3 = Indeciso. 4 = De Acuerdo.
5 = Muy de acuerdo

Escuela Académico Profesional al que pertenece _____

Nº	ITEM	CALIFICACIÓN				
1	La institución cuenta con equipos (cómpuots, laboratorios, etc.) actualizados.	1	2	3	4	5
2	Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5
3	El personal de la institución tiene apariencia limpia y alineada.	1	2	3	4	5
4	Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5
5	Cuando el personal de la institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	1	2	3	4	5
6	Cuando tengo un problema en la Institución muestran interés en solucionármelo.	1	2	3	4	5
7	El personal de la institución realiza bien el servicio desde la primera vez.	1	2	3	4	5
8	El personal de la institución concluye el servicio en el tiempo prometido	1	2	3	4	5
9	El personal de la institución mantiene sus expedientes sin errores	1	2	3	4	5
10	El personal de la institución te comunica cuando concluirá el servicio ofrecido.	1	2	3	4	5
11	El personal de la institución te ofrece un servicio puntual.	1	2	3	4	5
12	El personal de la institución está dispuesto a ayudarte.	1	2	3	4	5
13	El personal de la institución se encuentra disponible para atenderte.	1	2	3	4	5
14	El comportamiento del personal de la institución te inspira confianza.	1	2	3	4	5



15	Te sientes seguro en los trámites realizados con la institución.	1	2	3	4	5
16	El personal de la institución es amable contigo.	1	2	3	4	5
17	El personal tiene conocimientos suficientes para responder tus preguntas.	1	2	3	4	5
18	El personal de la Institución te da una atención individualizada.	1	2	3	4	5
19	La institución tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes.	1	2	3	4	5
20	La institución cuenta con personal que te ofrece una atención personalizada.	1	2	3	4	5
21	El personal de la institución se preocupa por los intereses de los estudiantes.	1	2	3	4	5
22	El personal de la institución comprende las necesidades de sus estudiantes.	1	2	3	4	5

DATA BASE																						
E	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1 IM	4	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
2 IM	4	4	3	3	4	4	2	4	1	3	3	3	4	2	4	2	3	3	2	2	2	3
3 IM	5	4	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
4 IM	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
5 IM	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3
6 IM	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
7 IM	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3
8 IM	3	3	2	1	2	2	3	2	1	2	3	1	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3
9 IM	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
10 IM	4	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4
11 IM	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3
12 IM	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
13 IM	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3
14 IS	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3
15 IS	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
16 IS	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
17 IS	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	3
18 IS	2	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
19 IS	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
20 IS	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	2	4	2	3	3	4
21 IS	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4
22 IS	2	4	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4
23 IS	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3
24 IS	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
25 IS	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3
26 IC	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
27 IC	2	3	3	3	1	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
28 IC	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
29 IC	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
30 IC	2	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2
31 IC	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3
32 IC	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
33 IC	2	3	3	3	1	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
34 IC	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4
35 IC	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3
36 IC	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
37 IC	2	3	3	3	1	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
38 IC	3	3	2	3	3	3	3	1	2	1	2	2	2	3	3	3	2	1	3	2	3	3
39 IC	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3
40 IC	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
41 IC	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
42 IC	4	3	4	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3
43 IC	2	3	3	3	1	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
44 IC	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
45 MV	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
46 MV	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3
47 MV	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	2	2
48 MV	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
49 MV	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	2	4	4	3	4	3	4	3
50 MV	5	4	2	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	5	3	4	3	1	1	3	3

51	MV	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
52	MV	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	1	3	1	3	3	4	4	3	4	3	2	4
53	MV	2	3	3	3	1	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
54	MV	4	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
55	MV	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3
56	MV	3	4	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	1	1
57	MV	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
58	MV	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
59	EI	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
60	EI	3	4	4	3	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	4
61	EI	4	4	4	3	3	4	3	1	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
62	EI	4	2	4	3	2	2	2	4	2	3	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	3
63	EI	4	4	3	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5
64	EI	2	3	3	3	1	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
65	EI	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
66	EI	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
67	EI	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3
68	EI	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3
69	EI	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	EI	2	3	3	3	1	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
71	EI	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
72	EI	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
73	EI	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
74	CP	4	3	2	4	4	4	2	1	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3
75	CP	2	3	3	3	1	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
76	CP	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
77	CP	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3
78	CP	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	1	2	3
79	CP	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
80	CP	4	3	4	3	1	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	1	1	1	2	3	3
81	CP	2	3	3	3	1	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
82	CP	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
83	CP	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3
84	CP	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3
85	CP	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
86	CP	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
87	CP	2	3	3	3	1	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
88	CP	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4
89	CP	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3
90	CP	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3
91	CP	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
92	CP	3	2	3	3	2	1	3	4	3	3	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3
93	IA	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
94	IA	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4
95	IA	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
96	IA	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
97	IA	2	3	3	3	1	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
98	IA	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	2	2	3	3
99	IA	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3
100	IA	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4

101	IA	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
102	IA	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
103	IA	2	3	3	3	1	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
104	IA	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3
105	IA	2	3	3	3	1	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
106	IA	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4
107	IA	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
108	IA	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
109	AD	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
110	AD	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3
111	AD	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4
112	AD	2	3	3	3	1	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
113	AD	3	4	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3
114	AD	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
115	AD	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
116	AD	2	3	3	3	1	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
117	AD	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
118	AD	2	3	3	3	1	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
119	AD	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4
120	AD	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
121	AD	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
122	AD	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3
123	AD	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
124	AD	2	3	3	3	1	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
125	AD	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4
126	AD	2	3	3	3	1	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
127	AD	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
128	AD	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
129	AD	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
130	AD	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3
131	AD	4	4	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3
132	AD	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
133	AD	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4