



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO ACADÉMICO

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUAMANIDADES

Factores asociados a la calidad del servicio en la escuela de
Derecho Universidad Privada San Juan Bautista- Lima, 2019.

Tesis para obtener el Grado de Maestro en Docencia
Universitaria e investigación pedagógica

Autor

Gallardo Peralta, Richard

Asesor

Berrospi Espinoza, Hernán

Chimbote – Perú

2019

A mis progenitores por ser modelo de vida.

A mis hermanos por su constante soporte

A mi hijo por su apoyo constante

*Agradecimiento a esta noble casa de estudios por haberme acogidos en sus aulas
para la preparación académica.*

*Agradecimiento a los catedráticos que impartieron sus enseñanzas para mi
preparación profesional.*

PALABRAS CLAVE

En español

Tema : Calidad de servicio, factores, percepción

Especialidad : Quality of Service, factors, perception

En inglés

Topic : Digital divide, academic performance

Specialty : Higher Education

Línea de investigación.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	ÁREA	SUBÁREA	DISCIPLINA	SUB LÍNEA
Organización y dirección de las instituciones educativas	Ciencias sociales	Otras Ciencias sociales	Ciencias sociales, interdisciplinarias	Gestión de calidad

TÍTULO

Factores asociados a calidad del servicio en la escuela de Derecho
Universidad Privada San Juan Bautista- Lima, 2019.

Factors associated with quality of service at the Law School of the Private
University of San Juan Bautista- Lima, 2019.

RESUMEN

El propósito del trabajo es conocer los factores determinantes que se relacionan con la percepción de los estudiantes respecto a la calidad de servicio que se imparte en la escuela de derecho dentro del ámbito de la Universidad Privada San Juan Bautista. Dicha percepción nos permitirá medir el desenvolvimiento de la universidad respecto a la calidad de servicio ofrecido y si este cumple con las exigencias del usuario, en este caso del alumno.

Tesis de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, la muestra seleccionada para la selección de datos son 260 estudiantes de la escuela de derecho, la técnica fue la encuesta y el instrumentos un cuestionario con de 45 interrogantes. Los resultados de la aplicación de los instrumentos fueron analizados determinando los siguientes resultados: se tiene que el 73.5% de los estudiantes perciben que la nuestra variable independiente que es la calidad del servicio es regular; Observando dimensiones favorables son: Docente – Administrativo con un 26.2%, y la que mayor registra calidad de servicio baja son: Investigación, Extensión universitaria y Bienestar Universitario, con un 20.8%, 20.0% y 20% respectivamente. Se resalta que el único factor que está asociado es la calidad del servicio es la edad de los estudiantes. ($\chi^2 = 14.32$, $p=0.026$ y $p>0.05$).

ABSTRACT

The purpose of the work is to know the determining factors that are related to the perception of the students regarding the quality of service offered at the law school within the scope of the Private University San Juan Bautista. This perception will allow us to measure the development of the university regarding the quality of service offered and if it meets the user's requirements, in this case the student.

Thesis of quantitative approach, of descriptive level, the sample selected for the selection of data is 260 students from the law school, the technique was the survey and the instruments a questionnaire with 45 questions. The results of the application of the instruments were analyzed determining the following results: 73.5% of the students perceive that our independent variable, which is the quality of the service, is regular; Observing favorable dimensions are: Teaching - Administrative with 26.2%, and the one with the highest low service quality are: Research, University Extension and University Well-being, with 20.8%, 20.0% and 20% respectively. It is highlighted that the only factor that is associated is the quality of the service is the age of the students. ($\chi^2 = 14.32$, $p = 0.026$ and $p > 0.05$).

INDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Palabra clave.....	iv
Título.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice.....	viii
1. Introducción.....	1
1.1. Antecedentes y fundamentación científica.....	1
1.1.1. Antecedentes.....	1
1.1.2. Fundamentación científica.....	6
1.2. Justificación de la investigación.....	17
1.3. Problema.....	19
1.4. Conceptuación y operacionalización de las variables.....	19
1.5. Hipótesis.....	23
1.6. Objetivos.....	23
2. Metodología.....	24
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	24
2.2. Población y muestra.....	24
2.3. Técnicas e instrumentos de investigación.....	25
2.4. Procesamiento y análisis de información.....	26
3. Resultados.....	27
4. Análisis y discusión	33
5. Conclusión y recomendaciones.....	35
6. Referencias bibliográficas.....	37
7. Apéndice y anexos.....	40

INTRODUCCIÓN

Las exigencias de la época nos llevan a lograr instituciones actualizadas para enfrentar las demandas de una sociedad más cambiantes y con acceso a mayor cantidad de información.

Es así que las instituciones, sobre todo las que brindan servicios, entre ellas las de educación y en particular esta casa de estudios que me acogió en sus aulas no puede ser ajena a esto.

Dicha situación nos lleva reflexionar sobre nuestro quehacer en la preparación de los que aspiran a desenvolverse como profesionales del derecho, y la necesidad de tener un referente sobre este accionar y es mejor si para esto se recurre a los receptadores del trabajo universitario de la educación. Motivo que nos lleva a buscar esta información a través de la presente investigación.

1.1. Antecedentes y fundamentación científica

1.1.1. Antecedentes

Ruiz, A (2018) en la tesis titulada: *“La educación como derecho fundamental y la influencia negativa de los programas de telerealidad en los estudiantes secundarios de la “Julio C. Tello” del distrito de San Juan de Lurigancho”*, tesis que concluye:

Los alumnos si bien han tenido una percepción favorable de la educación impartida por la institución educativa, ello no ocurre con el personal docente que ha encontrado un factor trascendental que no permite que los estudiantes cumplan con sus deberes como alumnos.

La utilidad de la televisión se traduce en la transmisión de información inmediata y pertinente de lo que sucede en la urbe y tiene, además, la particularidad de ser un ente de enorme influjo persuasivo en las personas, porque establece tendencias y patrones de conducta conducentes a imitar estilos de vida orientados al consumo masivo de bienes y servicios. Con el propósito de lograr este objetivo, promocionan programas televisivos de telerrealidad, que recurren al facilismo comunicativo ofreciendo la participación de personajes de moldeada silueta y escaso talento; y para generar mayor audiencia, hacen exposición pública de la vida e intimidades de los participantes, proyectan actitudes de engañosa apariencia y dejan de lado el fomento de la moral, las buenas costumbres y el desarrollo cultural de la sociedad.

Es importante señalar que los formatos baratos que presentan la telerrealidad, encuentra su mayor sintonía en las esferas poblacionales menos favorecidas, especialmente en los sectores juveniles, que son los más sensibles. Es allí donde se incuba la influencia negativa de estos programas, debido a que la mentalidad colectiva de esas personas es vulnerable en demasía, más aún, si las cadenas televisivas aplican innovadoras estrategias publicitarias capaces de orientarles al consumo masivo de bienes y servicios comerciales, creando en ellos, falsos sentidos de pertenencia que les impulsa a imitar prototipos conductuales discriminatorios, inmorales y violentos.

Aguirre (2017) en la tesis titulada sobre “la evaluación de la calidad de servicio universitario desde la óptica de estudiantes y docentes”, tesis que concluye:

Existen diferentes lecturas o percepciones de los estudiantes, primero se reconoce que la casa de estudio esto es la Universidad Privada de la Selva Peruana, un alto índice señala que la casa de estudios ha invertido en esfuerzos para dotar de una idónea capacitación y preparación a sus

docentes, así mismo se ha equipado en los diferentes talleres y laboratorios respectivos.

En estos últimos años el estudiante ha sabido valorar el esfuerzo, pero sobre todo a exigir y ser protagonistas de demandar que exista calidad en la universidad en torno a su personal docente, infraestructura y malla curricular.

El grupo docente femenino atribuyó a la dimensión comunicación y clima organizacional menor puntaje que los hombres, revistiendo esta situación un carácter psicosocial propicio de evaluar en futuras investigaciones.

Rodríguez (2016) en la tesis titulada: “El nivel de conocimiento que tiene los alumnos de las escuelas de preparación de oficiales de chorrillos, el área de los valores, derechos humanos y derecho internacional”, logran los siguientes resultados:

El grado de bienestar de los alumnos en cuanto a la preparación en la formación como profesionales es de 82 %, que optaron por la opción excelente, un 16% señalaron que esta preparación es regular y un ínfimo 2% que declaro la opción que es inadecuada.

La preparación más destacada es respecto al conocimiento de los derechos humanos positivados. Ello abarca el conocimiento integral de los mismos, ya que desde la aparición del ser humano han pasado diversas generaciones, hechos y acciones que han tenido como protagonistas a los seres humanos, que con el transcurrir del tiempo, han ido ganando espacio, hasta constituir el ser humano el ente máximo de la sociedad.

Rueda (2016) en su investigación titulada: *“La calidad de educación universitaria a través de la utilización de las herramientas tecnológicas”*, investigación que concluye:

Un aporte significativo a la educación han sido las herramientas tecnológicas que han aportados una nueva forma de acercarnos al aprendizaje, ellos inciden en elevar el nivel de educación.

A través del mundo virtual el alumno de todas las edades y niveles de educación accede a todo tipo de información, sobre todo datos actualizado que van a incidir en su aprendizaje.

Ahora las plataformas virtuales, los llamaos “zoom” o las aulas virtuales se han convertido en una nueva forma de captar conocimientos en forma óptima.

Morales (2018) en la tesis intitulada: *“Análisis de calidad del servicio en el área de tripulación a bordo en la Empresa de Transporte Oltursa SA. – San Isidro, 2017”*, Investigación que tiene un enfoque de investigación mixto pues utilizó tanto el enfoque cuantitativo como cualitativo. El nivel de investigación es básico-descriptivo, de corte transversal (transaccional), pues recurrió a las técnicas de la observación a profundidad, encuesta, entrevista a los principales afectados con la problemática, esto es, a los pasajeros frecuentes de la empresa, la muestra analizada fue de 100 usuarios que hubieron utilizado el servicio, por lo menos, una vez al mes.

La aludida investigación obtuvo los resultados y conclusiones siguientes:

1. Los elementos tangibles tiene una alta correspondencia significativa con la satisfacción del pasajero en la empresa interprovincial Oltursa, como lo demuestra la estadística con una correlación de continuidad de ,964 en la

prueba de Chi cuadrado, si bien el porcentaje es altamente positivo para la empresa, hay un porcentaje mínimo que no tiene una percepción de satisfacción de los elementos tangibles, que gira en torno a la infraestructura propiamente, puesto que, carece de los instrumentos y elementos que requiere el cliente moderno como es una conexión WI FI, cargadores de celular en el asiento, disponibilidad de la programación de las películas.

2. La dimensión fiabilidad tiene una concordancia demostrativa con la satisfacción del pasajero en la empresa interprovincial Oltursa, como lo demuestra la estadística con una correlación de continuidad de ,040 en la prueba de Chi cuadrado, hay un porcentaje que no tiene una percepción de satisfacción de la dimensión fiabilidad, sobre todo en el servicio que se brinda a las ciudades de mayor preferencia turística como es el caso del Cusco y Arequipa, las quejas se relacionan con la falta de dominio de idioma del personal a bordo sobre todo del inglés, así mismo, porque el personal no tiene conocimientos mínimos de historia o de turismo a fin de facilitar información al usuario.

3. La capacidad de contestación tiene una reciprocidad demostrativa con la satisfacción del pasajero en la empresa interprovincial Oltursa, como lo demuestra la estadística con una correlación de continuidad en la prueba de Chi cuadrado, si bien el porcentaje es altamente positivo para la empresa, hay un porcentaje mínimo que no tiene una percepción de satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta, porque no hay una atención inmediata, diligente y personalizada, toda vez que se relaciona al no entregarle al cliente los materiales solicitados o requeridos.

4. La seguridad tiene una alta correspondencia demostrativa con la satisfacción del pasajero en la empresa interprovincial Oltursa, como lo demuestra la estadística con una correlación de continuidad de ,964 en la prueba de Chi cuadrado, si bien el porcentaje es altamente positivo para la

empresa, hay un porcentaje mínimo que no tiene una percepción de satisfacción de la dimensión seguridad, que le brinda el personal de abordó.

5 La empatía tiene una alta concordancia significativa con la satisfacción del pasajero en la empresa interprovincial Oltursa, como lo demuestra la estadística con una correlación de continuidad en la prueba de Chi cuadrado, si bien el porcentaje es altamente positivo para la empresa, hay un porcentaje mínimo que no tiene una percepción de satisfacción de la dimensión empatía, sobre todo porque la mayoría del personal no tiene llegada a los clientes, no son comunicativos, expresivos.

1.1.2. Fundamentación científica

1.1.2.1. Origen

La observancia de la calidad ha sido una constante desde la antigüedad, los romanos tenían una regulación ante los casos de productos defectuosas, precisaban responsabilidades y exigencia de los estándares de óptimas condiciones en las cosas y el servicio que se brindara, las primeras empresas comerciales de la edad media, tampoco fueron ajenas de exigir el cumplimiento de la calidad de los servicios.

Encontramos que la calidad como institución o factor clave de la competitividad empresarial tiene reciente data, en el siglo XX. Las primeras investigaciones fueron a partir de las primeras décadas del siglo XX, no hubo una incidencia trascendental, pero se hicieron los primigenios intentos para que esta se elevara, dichos estudio se iniciaron en Estados Unidos.

De acuerdo a Díaz (2015) que trata sobre la evolución de esta institución: señala “que es en 1993, que el Dr. Howard, de los bell laboratorios, utiliza la

definición “control estadístico”, en los objetivos industriales de una empresa” (p.12)

El resultado de dicho método fue positivo, porque como destaca el autor citado porque se obtuvo mayor eficiencia para evitar los errores y elevar la productividad.

Este método fue siendo aplicado en algunas empresas, pero tuvo un cambio trascendental antes de la segunda guerra mundial como señala el mismo Díaz (2015) que paralelamente a la segunda gran guerra comenzó la consolidación del denominado “control estadístico del proceso” como un arma secreta del rubro de la industria, naciendo una gran inquietud industrial por la elevación de la calidad desde la óptica de un método moderno (p.13).

1.1.2.2. Definición de calidad.

El termino calidad, muy de moda en la actualidad, se origina o tiene su raíz en vocablo griego kalós, que significaba o se relacionaba a lo bueno y bello y así se trasladó a latín como Qualitas.

El Dr. Edwards Deming, quien dio su nombre al más importante de los premios de calidad en Japón, es otro de los revolucionarios de la eficacia en las organizaciones y países. Él dijo: “la calidad no es un acto de control, sino un proceso de mejoramiento continuos de grupos de empresas y países”.

Hoy en día, el mundo de los negocios ha ido prosperando cada vez más con el pasar del tiempo, de tal manera que el cliente es el principal foco de atención para estas, teniendo como finalidad el poder satisfacer sus necesidades y con ello lograr ofrecer un servicio de calidad, teniendo así la posibilidad de fidelizar a los clientes, siendo esto muy beneficioso para la

empresa.

La calidad de servicio es el resultado de la evaluación constante del consumidor. Quiere decir que, si dicho servicio cumple con todas las expectativas que tiene el consumidor, este lo podrá calificar como un buen servicio, realizando así la calidad de servicio, cabe recalcar que a eso se le conoce como evaluación actitudinal de servicio. Es así que quien define la calidad de servicio es el cliente mas no los demás colaboradores de la empresa.

Escudero (2014) “la competencia entre empresas y productos es cada vez mayor, pero algunos se olvidan que el cliente es el rey y principalmente los consumidores son los pilares de la empresa”. Quiere decir que por lo general las empresas tan solo se preocupan en la competencia de mercado entre las demás empresas, poniendo esto como prioridad principal, mas no se preocupan o no le ponen interés en lo que respecta la opinión del cliente, no toman en cuenta las necesidades del cliente, generando así que el cliente opte por otra opción que pueda satisfacer sus necesidades y abandone la empresa.

Ahora brindar un servicio de alta calidad debe ser prioridad de toda empresa, ya que un servicio de baja calidad es el causal principal de abandono de una empresa, favoreciendo así a las empresas competencia. Como recomendación para poder conservar y a la vez recuperar a los clientes se debe remediar los errores que se están cometiendo y mantenerse al pendiente de sus opiniones.



Fuente: Elaboración propia.

Croce (2012) menciona que “la calidad se enfoca en dos procesos uno dirigido al producto o servicio con la capacidad de satisfacer al usuario, y en el segundo se enfoca en la gestión, ya que busca la integración de toda la organización y el control de todos sus procesos”.

1.1.2.3. Gestión de calidad.

Por gestión de acuerdo a Morales (2018) se entiende como “el proceso mediante el cual se va determinar y planifican las acciones que pueden ser tomadas por la entidad del estado o institución para poder cumplir con los objetivos” (.p.22). Obviamente dichos objetivos son las que la institución se ha trazado, identificando las tareas que sirvan para generar estrategias que permitan obtener los resultados que se desean adquirir.

Respecto al término de Gestión de calidad, observamos que tiene significados característicos en cada sector de la empresa.

La gestión de calidad reúne los siguientes caracteres, para para una mejor comprensión vamos a ejemplarizar con la institución objeto de estudio.

1.1.2.4. Características de la calidad

Croce (2012) hace referencia que “la calidad se genera desde el primer proceso de la empresa, el correcto desarrollo de estas con la finalidad de poder ir sembrando la calidad desde el inicio” (p.72).

Entre las características tenemos:

- Esta presente desde el inicio de la compra de los insumos y del posterior desarrollo del trabajo.
- La elaboración de la forma de los productos y servicios deben responder a la percepción, expectativas y necesidades del cliente.
- Todos los que participan en la cadena para desarrollar el producto son responsable del resultado.
- Se ubica a las prelación y va depender de la capacidad de innovación en la esfera tecnológica que se desarrolle y el grado de involucramiento de los empleados en los procesos.

1.1.2.5. Control de calidad

Ishikawa citado por Morales (2018) menciona respecto al control de calidad que viene “hacer un sistema de métodos que ayuda a generar específicamente bienes y productos de calidad, tomando como principal prioridad a las exigencias de los clientes” (p.32), obviamente para poder lograrlo es necesaria la integración de todo el equipo de la organización.

Entonces el control de calidad, es el conjunto de herramientas, acciones y mecanismos para descubrir la presencia de falencias o errores en una determinada unidad de análisis.

La función principal de esta institución es cerciorarse que lo ofertado a través de productos y servicios cumplan con lo ofrecido y que esté acorde con los estándares mínimos de calidad.

1.1.2.6. Estándares de Calidad

Croce (2012) refiere que los estándares de calidad, señala que “Son todos los requisitos necesarios para lograr la excelencia en la empresa, permite medir los procesos de una organización y su estructura, para mejorar el funcionamiento en la organización” (p.78), indudablemente esto equivale a que la empresa pueda conocer sus virtudes, fortalezas, que le permitirán implementar nuevas estrategias para su desarrollo.

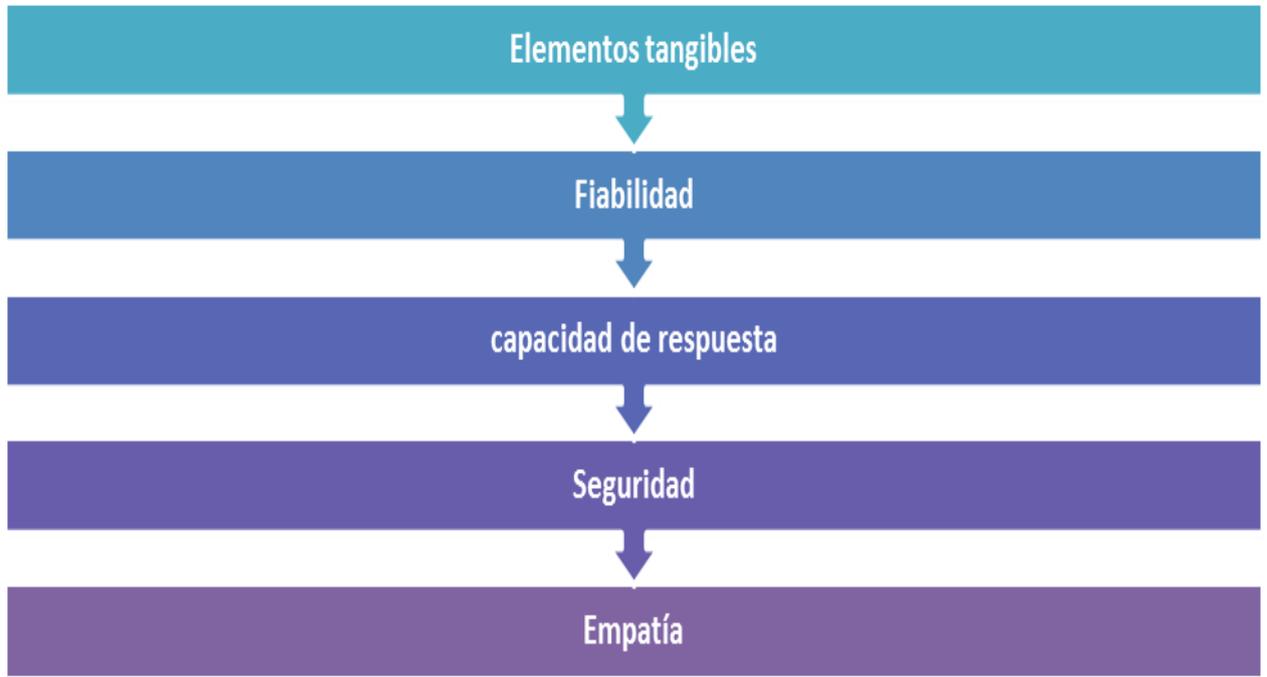
Los estándares de calidad, tiene los siguientes presupuestos: Ser básicos y objetivos, se refieren a desenvolvimiento que son observables, logros, metas, que pueden ser fáciles de comprensión y que se puedan utilizar, están inspirados en ideales educativos, basados en principios y valores, para que puedan ser homologados en base a los estándares de índole internacional presentando un desafío para los actores e instituciones del sistema.

1.1.2.7. Modelos para la medición de la calidad del servicio.

Uno de los modelos tradicionales más usados es el denominado: Modelo SERVQUAL, que se conoce como el modelo de las “discrepancias”, este modelo a través de sus dimensiones va hacer una medición de su cumplimiento.

Figura 1: Evaluación del cliente sobre la calidad del servicio
Dimensiones de la calidad de servicio

Podemos encontrar 5 dimensiones:



Elementos tangibles

Son aquellos recursos que mantiene una empresa de los cuales podemos visualizar y tocar, quiere decir que son los recursos físicos, corpóreos y materiales como todos los sujetos que trabajan, la maquinaria utilizada para a empresa, el espacio reservado, en este caso, para el estacionamiento de los buses, maquinaria informática para la gestión y administración de la empresa, etc.

Dentro de este contexto podemos ubicar la infraestructura de las instalaciones, la vestimenta del personal, equipos de seguridad ubicados dentro de los buses en donde se transporta a los pasajeros, todos estos aspectos que utiliza la empresa para satisfacer a los clientes, cabe recalcar que la primera impresión siempre es la que más

cuenta tanto para el cliente como para la empresa, en el caso de haber una evaluación favorable a primera vista esto favorecería plenamente a la empresa.

FIABILIDAD

Es el desplazamiento para realizar el servicio de una manera rápida y eficaz, siendo cuidadosos y fiables. Es decir que toda la información brindada por parte de la empresa al cliente, la comunicación previa que hubo con el cliente, lo prometido con el cliente debe ser respetados al pie de la letra, tal cual, y fue brindado al cliente, ya que con todo esto lo que estamos generando un compromiso. Cabe recalcar que debe ser cumplido para todos los clientes en la misma medida.

CAPACIDAD DE RESPUESTA

Sean Meehan y Charlie Dawson señalan que: “La capacidad de respuesta de una empresa tiene que ser ágil y precisa. Ágil porque los clientes se encuentran a la espera de una respuesta y es importante valorar su tiempo y precisa porque los clientes expresan lo que necesitan y hay que darles precisamente eso.”

Para tener éxito se debe contar con personal capacitado para poder ayudar a mejorar la capacidad de respuesta en la empresa, cabe precisar que es la raíz para lograrlo y tener éxito.

SEGURIDAD

Los trabajadores demuestran su dominio del tema del producto o servicio hacia los clientes por el servicio brindados a los mismos, además de la habilidad para inspirar confianza credibilidad hacia ellos, además incluye la transparencia financiera con los clientes.

En una institución educativa brindar seguridad es otorgar a sus alumnos, comunidad que se cuentan con un personal docentes no solo capacitado, preparado y actualizado, sino que ello va unido a una constante demostración en el quehacer académico durante el periodo de estudios.

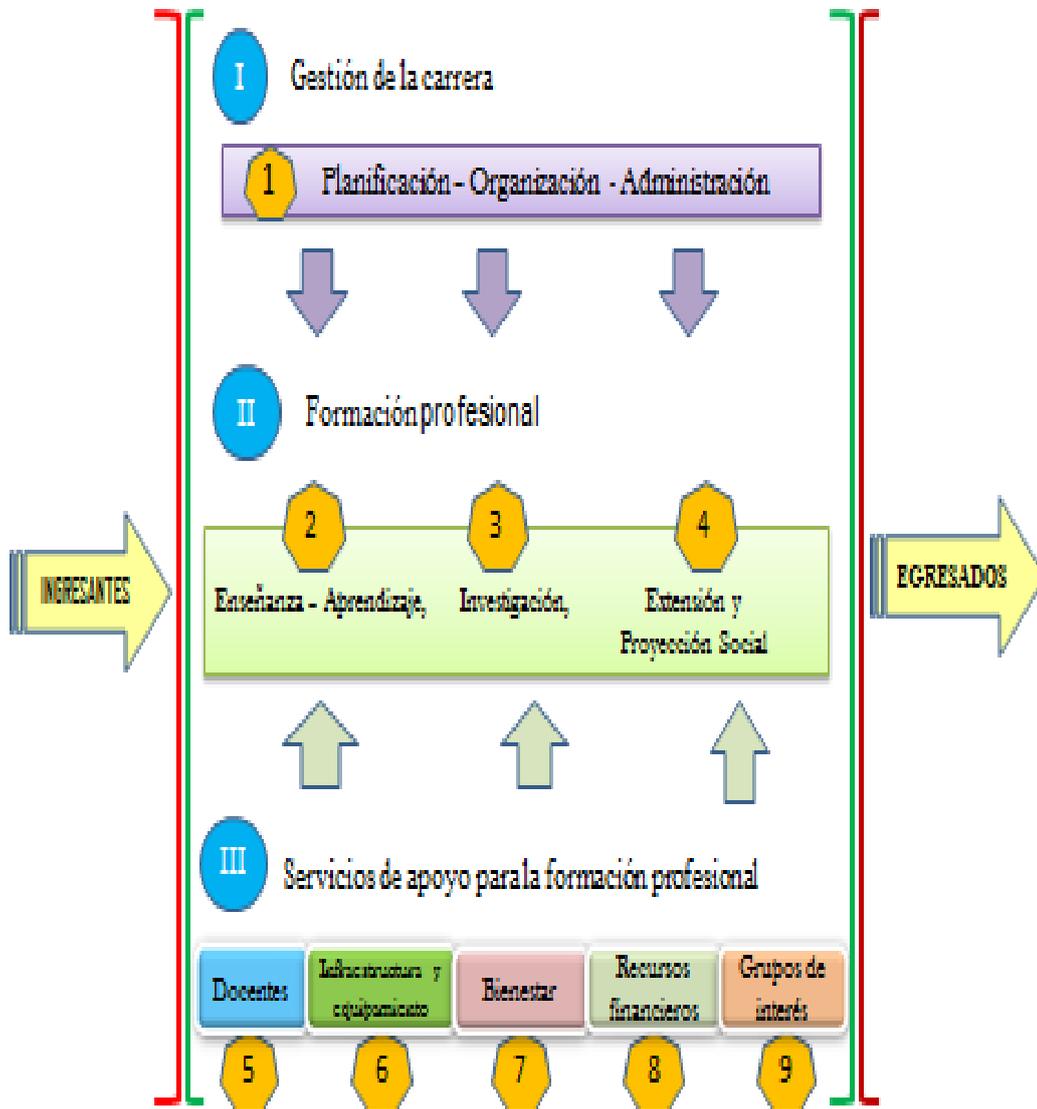
EMPATÍA

La empatía es una habilidad social, tanto cognitiva como emocional, además es el grado de atención personalizada brindada hacia los clientes, entendiendo así fácilmente sus necesidades y ser resueltas a la brevedad.

En este punto hay que descubrir y conocer las necesidades del cliente, saber lo que realmente quiere. Poder demostrar que estamos a disposición de los clientes y ayudarlo en todo momento, como premisa principal y además lo más importante que el cliente se sienta escuchado.

La empatía se debe practicar en todo momento y por cualquier medio para así causar en el cliente.

MODELO DE CALIDAD PARA LA ACREDITACIÓN DE CARRERAS UNIVERSITARIAS



Fuente: Elaboración Dante Sánchez (2009). Clase de Maestría en Estadística. Universidad San Pedro. Chimbote, Perú-2010

Figura 2: Modelo de calidad para la acreditación de carreras universitarias

DIMENSIONES, FACTORES, CRITERIOS Y ESTÁNDARES PARA LA ACREDITACIÓN DE CARRERAS PROFESIONALES UNIVERSITARIAS			
DIMENSION	FACTOR	CRITERIO	N° DE ESTANDARES
Gestión de la carrera	Planificación, organización, dirección y control	Planificación estratégica	5
		Organización, dirección y control	9
Formación profesional	Enseñanza-aprendizaje	Proyecto educativo – currículo	13
		Estrategias de enseñanza –aprendizaje	2
		Desarrollo de las actividades de enseñanza-aprendizaje	4
		Evaluación del aprendizaje y acciones de mejora	1
		Estudiantes y egresados	8
	Investigación	Generación y evaluación de proyectos de investigación	7
	Extensión universitaria y proyección social	Generación y evaluación de proyectos de extensión universitaria y proyección social	8
Servicios de apoyo para la formación profesional	Docentes	Labor de enseñanza y tutoría	9
		Labor de investigación	5
		Labor de extensión universitaria y de proyección social	3
	Infraestructura y equipamiento	Ambientes y equipamiento para la enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección social, administración y bienestar	2
	Bienestar	Implementación de programas de bienestar	3
	Recursos financieros	Financiamiento de la implementación de la carrera	3
	Grupos de interés	Vinculación con los grupos de interés	2
3	9	16	84

Fuente: Elaboración Dante Sánchez (2009). Clase de Maestría en Estadística. Universidad San Pedro. Chimbote, Perú-2010

1.1.2.8. Factores asociados a la calidad del servicio

La diversidad de maneras que se han utilizado para definir a la calidad del servicio, nos llevan a comprender que existen diversas características o factores que pueden estar asociados a esta variable. Dentro de ellas podemos tener presente a las que se encuentran relacionadas a los factores socio-demográficas.

Los factores socio-demográficos están referidos a las características que perfilan aspectos que se pueden relacionar con la percepción de la calidad del servicio que recibe una persona.

1.2. Justificación de la investigación

Nuestro trabajo se justifica en la importancia de conocer cómo percibe el alumno el servicio que recibe en la Universidad Privada San Juan Bautista, así mismo. Es oportuno indicar que este estudio es importante para diversas áreas y oficinas como la de Marketing e Imagen Institucional de la Universidad Privada San Juan Bautista para ver cuál es la opinión de los alumnos sobre el servicio que brinda la UPSJB.

Este trabajo es importante porque se ha considerado dimensiones relacionados con las Fuentes de verificación que exige el Modelo de Calidad del CONEAU.

En el mundo actual globalización en que vivimos las empresas e instituciones buscan diferentes alternativas para permanecer en este mercado, siendo la competitividad un factor importante donde la calidad del bien o servicio es determinante para poder buscar el mejoramiento continuo.

Una época donde conceptos como el cliente tiene la razón, el cliente o usuario determina el tipo de bien o servicio que requiere, es importante saber cómo está satisfecho con el servicio que recibe de una institución.

Las universidades de nuestro país buscan alternativas para mantener la calidad de sus servicios, una de esas alternativas es buscar ser universidades con escuelas acreditadas.

En nuestra localidad, donde funcionan cinco universidades, de las cuales 4 son privados o particulares, esta situación de competitividad no es ajena a lo que sucede en nuestro país. Especialmente en las privadas donde el financiamiento de sus actividades recae en el pago de las pensiones de enseñanza de los estudiantes.

La Universidad Privada San Juan Bautista, que inicia sus labores desde el año 1997, también financia sus actividades con el ingreso de pensiones de enseñanza y también busca lograr que sus carreras profesionales sean acreditadas.

Es en este quehacer que consideramos que la Universidad Privada San Juan Bautista debe tener información pertinente que indique como es la calidad de la atención de sus usuarios, donde la del usuario externo (alumnos) es muy importante para tener una evaluación del servicio que brindamos en nuestra universidad.

También es importante averiguar si esta percepción que tienen los estudiantes sobre el servicio que recibe está relacionada o asociada a algunos factores.

1.3. Problema

Lo anterior expuesto nos lleva a elaborar la siguiente interrogante:

¿Cuáles son los factores asociados a la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad del servicio que reciben en la escuela de Derecho de la Universidad Privada San Juan Bautista, Lima 2019?

1.4. Conceptuación y Operacionalización de las variables

1.4.1. Variable: Calidad de servicio

Definición. La calidad de servicio es el resultado de la evaluación constante del usuario en este caso del estudiante.

Definición operacional: Grado de cumplimiento por parte de la institución objeto de estudio escuela de Derecho de la Universidad Privada San Juan Bautista, respecto a las percepciones del alumno en relación al servicio que esta le ofrece.

Dimensiones de la variable

Las dimensiones son siete:

1. Planificación, Organización, Dirección y Control

Esta dimensión se refiere a la tenencia y difusión de la institución de los componentes o elementos de una planificación estratégica, así como, la coherencia de la organización, dirección y control.

Los indicadores que corresponden a esta dimensión son: 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7.

2. Enseñanza – Aprendizaje

Esta dimensión se refiere a la correlación entre ambas instituciones porque a través de la enseñanza va incidir en el conocimiento y esto a su vez en el aprendizaje.

Los indicadores que corresponden a esta dimensión son: 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16.

3. Investigación

Esta dimensión se refiere a la generación y evaluación de proyectos de investigación, así como acciones propias de esta actividad con participación de los estudiantes.

Los indicadores que corresponde a esta dimensión son: 17, 18, 19 y 20.

4. Extensión Universitaria y Proyección Social

Esta dimensión se refiere al accionar de trabajo en torno al trabajo de preparación de planes y evaluación del trabajo en la esfera de la extensión universitaria.

Los indicadores que corresponde a esta dimensión son: 21 y 22.

5. Docentes /Administrativos

Esta dimensión se refiere a la labor de enseñanza que realiza el docente, así como el servicio que se otorga en el ámbito administrativo.

Los indicadores que corresponden para esta dimensión son: 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 y 31.

6. Infraestructura y equipamiento

Se refiere a los ambientes, equipamiento, instalaciones y seguridad para la impartición de conocimientos.

Los indicadores que corresponde a esta dimensión son: 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39 y 40.

7. Bienestar

Esta dimensión se refiere a las actividades propias de la Oficina de bienestar Universitario como son los programas de: alimentación, médico, psicológico, deportivos, culturales, bibliotecas, etc.

Los indicadores que corresponde a esta dimensión son: 41, 42, 43, 44 y 45.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión
Calidad del servicio	Cumplimiento de las expectativas que tiene el consumidor, este lo podrá calificar como un buen servicio, realizando así la calidad de servicio, cabe recalcar que a eso se le conoce como evaluación actitudinal de servicio. Es así que quien define la calidad de servicio es el cliente mas no los demás colaboradores de la empresa.	Medición del grado de percepción sobre las variables de estudio	Planificar, organizar, dirección y Control
			Enseñanza-aprendizaje
			Investigación
			Extensión universitaria y proyección social
			Docentes / Administrativos
			Infraestructura y equipamiento
			Bienestar

Para la valoración de las percepciones se consideró la siguiente escala

Cuadro 2: Valoración de indicadores para la percepción de cada ítem.

Valorización		Puntaje
Total desacuerdo	Muy Baja	1
Desacuerdo	Baja	2
Indeciso	Mediana	3
De Acuerdo	Alta	4
Totalmente de Acuerdo	Muy Alta	5

1.4.2. Variable: Factores socio-demográficos

Definición conceptual de rendimiento académico

Grupo de características que perfilan aspectos que se pueden relacionar con la percepción de la calidad del servicio que recibe un estudiante en la universidad.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión / indicador
Factores asociados a la percepción de la calidad del servicio universitario	Grupo de características que perfilan aspectos que se pueden relacionar con la percepción de la calidad del servicio recepcionada.	Características socioeconómicas y educativas del estudiante	Sexo
			Edad
			Ciclo de estudios
			Puntaje del ciclo anterior
			Ingreso promedio mensual
			Situación laboral
			Zona donde vive
			Tenencia de pareja

1.5. Hipótesis

La percepción que tienen los estudiantes sobre el servicio que reciben en la escuela de Derecho de la Universidad Privada San Juan Batista está asociada significativamente a su sexo, edad, ciclo de estudios, puntaje promedio del ciclo anterior, ingreso promedio, situación laboral, zona donde vive y la tenencia de pareja.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre los Factores asociados a la calidad del servicio en la escuela de Derecho Universidad Privada San Juan Bautista- Lima, 2019.

1.6.2. Objetivos específicos

- a) Determinar los factores socio-demográficos de los estudiantes de la Escuela de Derecho de la Universidad Privada San Juan Bautista, Lima 2019.
- b) Determinar la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio que se brinda en la Escuela de Derecho de la Universidad Privada San Juan Bautista, Lima 2019.
- c) Determinar si entre los factores socio-demográficos y la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio que se brinda en la Escuela de Derecho de la Universidad Privada San Juan Bautista, Lima 2019, existe una relación significativa.

2. METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Básica de nivel descriptivo y relacional, porque primero se realizará una descripción de los factores socio-demográficos y la calidad del servicio y posteriormente se busca establecer la relación que puede existir entre las dos variables.

2.1.2. Diseño de investigación

Corresponde a una investigación de diseño: No experimental de corte transversal

Esto se puede expresar con el siguiente esquema:

M: X ——— Y

M: significa **Muestra**

X: significa **Variable 1.**

Y: **Variable 2.**

———— : Relación

2.2. Población y muestra

Población: Constituida por 800 alumnos del II al XII ciclo de la institución educativa objeto de estudio.

Muestra: Constituida por 260 estudiantes matriculados en el semestre 2019-II, San Borja – Lima.

Cuadro 1: Distribución de la muestra por ciclo.

Ciclo	Población (Ni)	Muestra (ni)
II	53	17
III	32	10
IV	52	17
V	58	19
VI	98	32
VII	69	22
VIII	86	28
IX	85	28
X	116	38
XI	78	25
XII	73	24
Total	800	260

Fuente: Reporte de alumnos matriculados – UPSJB.

2.3. Técnicas e instrumentos de investigación

2.3.1. Técnicas

Encuesta “Es una técnica que consiste en recabar información a través de la respuesta de los conocedores de la problemática”

2.3.2. Instrumentos

Cuestionario acerca con 45 ítems (ver anexo 1), este instrumento tomo como base el instrumento de Robles, O. (2017).

La validez del contenido fue realizada por un “juicio de expertos” para determinar la confiabilidad se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach, para lo cual se tomó una muestra piloto de 15 estudiantes.

2.4. Procesamiento y análisis de información

El procesamiento de datos se realizó a través de programas Excel 2018 y el SPSS versión 23.

Para el análisis de los datos se elaboraron tablas, gráficos, porcentajes y el coeficiente de Pearson para determinar la relación entre las variables brecha digital y rendimiento académico. Finalmente, para el análisis de la relación de variables se calculó la prueba Chi-Cuadrado, lo que nos permitió verificar nuestra hipótesis.

3. RESULTADOS

Tabla 1: Características socio-demográficos.

Características	f	%
Sexo		
Masculino	145	55.8
Femenino	115	44.2
Total	260	100,0
Edad		
Menor de 18 años	17	6.5
18 a 21 años	136	52.3
22 a 25 años	90	34.6
Más de 25 años	17	6.5
Total	260	100,0
Ciclo de estudios		
Hasta III ciclo	94	36.2
De IV a VI ciclo	78	30.0
De VII a más ciclos	88	33.8
Total	260	100,0
Puntaje de ciclo anterior		
10 o menos puntos	18	6,9
De 11 a 13 puntos	179	68,8
De 14 a 16 puntos	61	23,5
17 o más puntos	2	0,8
Total	260	100,0
Ingreso		
Menos de 2000	169	65.0
De 2001 a 3000	75	28.8
Más de 3000	16	6.2
Total	260	100,0
Situación laboral		
Si	101	38.8
No	159	61.2
Total	260	100,0
Zona		
Urbana	192	73.8
Rural	68	26.2
Total	260	100,0
Pareja		
Si	81	31.2
No	179	68.8
Total	260	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Sobre la tabla N° 1 se tiene que más de la mitad de los encuestados (55.8%) esto es estudiantes de Derecho son hombres y el 4.2% son mujeres. Más de la mitad (52.3%) de los estudiantes tienen una edad entre 18 a 21 años.

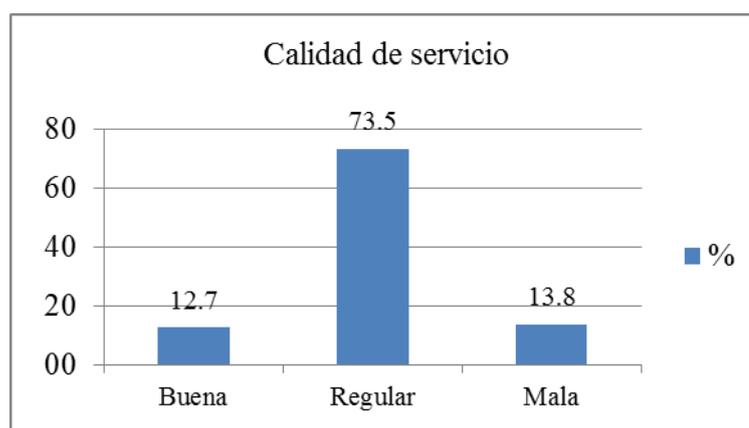
El 36.2% de los estudiantes están matriculados hasta el III ciclo. Más de la mitad (68.8%) de los estudiantes lograron un puntaje entre 11 a 13 puntos.

El 65% tienen un ingreso menor de 2000 soles. El 61.2% de los estudiantes no está trabajando. El 3.8% de los estudiantes residen en la zona urbana. El 68.8% no tiene pareja.

Tabla 2: Estudiante según percepción de la Calidad de Servicio.

Nivel	f	%
Buena	33	12.7
Regular	191	73.5
Mala	36	13.8
Total	260	100,0

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Instrumento aplicado a los alumnos.

Figura 1: Estudiante según percepción de la Calidad de Servicio Escuela de Derecho.

En la tabla 2 y figura 1 se visualiza que el 73.5% de los estudiantes perciben que el nivel de formación respecto a la calidad en la Escuela de Derecho es regular; un 13.8% lo considera mala y un 1.7% indica que el servicio es bueno.

Tabla 3: Percepción según dimensiones.

Dimensión	Calidad de servicio						Total	
	Buena		Regular		Mala			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Planificación	44	16.9	182	70.0	34	13.1	260	100,0
Enseñanza aprendizaje	32	12.3	191	73.5	37	14.2	260	100,0
Investigación	26	10.0	180	69.2	54	20.8	260	100,0
Extensión universitaria	53	20.4	155	59.6	52	20.0	260	100,0
Docente - Administrativo	68	26.2	162	62.3	30	11.5	260	100,0
Infraestructura	36	13.8	178	68.5	46	17.7	260	100,0
Bienestar	39	15.0	169	65.0	52	20.0	260	100,0

Fuente: Instrumento aplicado a los alumnos.

Se aprecia que en la dimensión que mayor registra una buena calidad de servicio es: Docente – Administrativo con un 26.2%.

Las dimensiones que mayor registra una regular calidad de servicio es Enseñanza – Aprendizaje (73.5%).

También se puede la dimensión que mayor registra una mala calidad de servicio es: Investigación, proyección social, extensión universitaria y bienestar universitario, con un 20.8%, 20.0% y 20% respectivamente.

Tabla 4: Relación entre factores socio-demográficos y calidad de servicio.

Características	Calidad de servicio						χ^2	<i>p</i>
	Buena		Regular		Mala			
	f	%	f	%	f	%		
Sexo								
Masculino	13	9.0	109	75.2	23	15.9	4.68	0.096
Femenino	20	17.4	82	71.3	13	11.3		
Edad								
Menor 18 años	6	35.3	10	58.8	1	5.9		
18 a 21 años	20	14.7	97	71.3	19	14.0	14.32	0.026
22 a 25 años	5	5.6	73	81.1	12	13.3		
Más de 25 años	2	11.8	11	64.7	4	23.5		
Ciclo de estudios								
Hasta III ciclo	16	17.0	66	70.2	12	12.8		
De IV a VI ciclo	8	10.3	60	76.9	10	12.8	2.85	0.584
De VII a más ciclos	9	10.2	65	73.9	14	15.9		
Puntaje ciclo anterior								
10 o menos puntos	1	5.6	12	66.7	5	27.8		
De 11 a 13 puntos	22	12.3	136	76.0	21	11.7	6.104	0.412
De 14 a 16 puntos	10	16.4	41	67.2	10	16.4		
17 o más puntos	0	0.0	2	100.0	0	0.0		
Ingreso								
Menos de 2000	27	16.0	120	71.0	22	13.0		
De 2001 a 3000	4	5.3	60	80.0	11	14.7	5.658	0.226
Más de 3000	2	12.5	11	68.8	3	18.8		
Situación laboral								
Si	10	9.9	76	75.2	15	14.9	1.206	0.547
No	23	14.5	115	72.3	21	13.2		
Zona								
Urbana	20	10.4	145	75.5	27	14.1	3.44	0.179
Rural	13	19.1	46	67.6	9	13.2		
Pareja								
Si	6	7.4	65	80.2	10	12.3	3.518	0.172
No	27	15.1	126	70.4	26	14.5		

Fuente: Instrumento aplicado a los alumnos.

En la tabla 4, realizado el cálculo de la prueba Chi-cuadrado se tiene que el único factor socio-demográfico que está relacionado en una alta correlación con la calidad de servicio que se brinda en la Escuela de Derecho, es la Edad de los estudiantes ($\chi^2 = 14.32$, $p=0.026$ y $p>0.05$).

También se tiene que los otros factores socio-demográficos de los estudiantes no está relacionado significativamente con la percepción de los alumnos sobre la calidad ($p>0.05$) para todos los otros casos.

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En la tabla 2, se tiene que el 73.5%, considera que la calidad del servicio es regular, al respecto Robles (2017) nos dice “la calidad de servicio es medible en cuanto al cumplimiento de satisfacciones, si este es idóneo, podrá ser considerado excelente” el 45.7% indican estar satisfechos con el servicio que reciben.

Observamos entonces que hay diferentes percepciones en cuanto a la calidad de servicio no hay una calificación de excelencia, por factores que los mismos alumnos han seleccionado donde mucho tiene que ver el ámbito de los profesores y el aspecto administrativo, este último porque se observa demora en los trámites que realiza el alumno en su quehacer de estudiante. Se debe tener en consideración dicha percepción para que la institución realice los cambios de reforma en la calidad pertinentes.

En la tabla 3 se puede apreciar que en la dimensión que mayor registra una buena calidad de servicio es: Docente – Administrativo con un 26.2%. Las dimensiones que mayor registra una regular calidad de servicio es Enseñanza – Aprendizaje (73.5%).

También se puede la dimensión que mayor registra una mala calidad de servicio es: Investigación, proyección social, extensión universitaria y bienestar universitario, con un 20.8%, 20.0% y 20% respectivamente. Las dimensiones que mayor registra una regular calidad de servicio es Enseñanza – Aprendizaje (73.5%), situación que es de satisfacción en un 51.2% en los estudiantes de la Universidad San Pedro (Robles, 2017). Estamos en una época de exigencia y de innovación sobre todo en la investigación, labor que tiene que hacer el alumno, guiado por sus profesores o tutores.

En la tabla 4, se tiene que el único factor socio-demográfico que está relacionado con la calidad de servicio que brinda en la Escuela de Derecho, es la Edad de los estudiantes ($\chi^2 = 14.32$, $p=0.026$ y $p>0.05$), el único factor asociado a la calidad del servicio en la Universidad San Pedro es la Facultad a la cual pertenece el estudiante. Se utilizó la prueba Chi-cuadrado.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Después de haber realizado el estudio se arribaron a las siguientes conclusiones:

- Se concluye que existe una relación significativa entre los Factores asociados a la calidad del servicio en la escuela de Derecho Universidad Privada San Juan Bautista- Lima, 2019, porque dichos factores han incidido en la estrategia de trabajo, preparación, capacitación del personal docente, unida a una infraestructura para poder responder ante las exigencias de los alumnos.
- Se concluye que entre los factores socio-demográficos de los estudiantes de la Escuela de Derecho de la Universidad Privada San Juan Bautista, Lima 2019, tenemos que el (55.8%) de los encuestados son hombres y el 4.2% son mujeres. El 52.3% tienen una edad entre 18 a 21 años. El 36.2% tienen registrado matriculados hasta el III ciclo. Más de la mitad (68.8%) de los estudiantes lograron un puntaje entre 11 a 13 puntos. El 65% tienen un ingreso menor de 2000 soles. El 61.2% de los estudiantes no está trabajando. El 3.8% de los estudiantes residen en la zona urbana. El 68.8% no tiene pareja.
- Se concluye que la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio que se brinda en la Escuela de Derecho de la Universidad Privada San Juan Bautista, Lima 2019, en forma general tenemos que el 73.5% de los alumnos consideran que la calidad del servicio es de nivel regular. Siendo la dimensión Docente – administrativo la que nos brinda mayor calidad de los servicios.

- Se concluye que si entre los factores socio-demográficos y la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio que se brinda en la Escuela de Derecho de la Universidad Privada San Juan Bautista, Lima 2019, existe una relación significativa, obteniendo que en el único factor que está relacionado significativamente con la calidad de servicio que se brinda en la Escuela de Derecho, es la Edad de los estudiantes ($\chi^2 = 14.32$, $p=0.026$ y $p>0.05$).

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda que esta investigación se amplíe considerando las actividades docentes y administrativo por separado y en toda la Universidad Privada San Juan Bautista.
- También se realice un estudio considerando también a los usuarios internos de esta universidad.
- Que se oriente un esfuerzo para poder superar algunas deficiencias de la dimensión Investigación, Proyección social y Bienestar Universitario.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CONEAU (2008) *Modelo de calidad para la Acreditación de Carreras Profesionales Universitarias*. Lima Asamblea Nacional de Rectores.
- Díaz, W. (2015) *La Calidad de Servicio y la atención de clientes en la Caja Piura*. Agencia Chocope. Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo.
- López, B. (2006). *Percepción de los alumnos sobre su primer año de universidad*: Facultad de medicina Universidad de Chile. Educ. Méd. Recuperado de http://scielo.isciii.es/php?script=sci_abstract&pid=S1575-18132006000300006&lng=pt&nrm=iso
- Morales, E. (2018) “Análisis de calidad del servicio en el área de tripulación a bordo en la Empresa de Transporte Oltursa SA. – San Isidro, 2017”. Tesis para optar el título de licenciado en turismo y hotelería. Lima. UIGV.
- Peña, D (2002). *Análisis de datos Multivariantes*. Ed. Mc. Graw
- Rodríguez, J. (2016) en la tesis titulada: “El nivel de conocimiento que tiene los cadetes de las escuelas de formación de oficiales de chorrillos, el área de los valores, derechos humanos y derecho internacional” Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ruiz, A (2018) en la tesis titulada: “La educación como derecho fundamental y la influencia negativa de los programas de telerrealidad en los estudiantes secundarios de la Institución Educativa “Julio C. Tello” del distrito de San Juan de Lurigancho”. Lima. UNMSM.
- Rueda, R. (2016) en su investigación titulada “La calidad de educación universitaria a través de la utilización de las herramientas tecnológicas”. Lima. USMP.

Robles V., O. A. y Boza R., J. A. (2012). *Calidad del servicio de la Universidad San Pedro según la percepción del alumno*. (Tesis para obtener el grado de Magister en Estadística aplicada). Universidad San Pedro. Chimbote.

Robles, O. (2017). *Factores asociados a la percepción de los estudiantes sobre la aliad del servicio universitario*. Tesis para obtener el grado de Doctor. Universidad San Pedro. Chimbote.

Schnarch, A. (2017). "Marketing de Fidelización" 1° ed. Bogotá, Colombia. ECOE Ediciones.

Anexos

ANEXO N° 1

INSTRUMENTO

I.- DATOS GENERALES:

Instrucciones: Coloque un aspa en la respuesta que le corresponda.

1.1. Sexo: Hombre () Mujer ()

1.2. Edad:

Menos de 18 años () de 18 a 21 años () de 22 a 25 años () más de 25 años ()

1.3. Ciclo de Estudios: hasta III ciclo () de IV al VI ciclo () de VII a más ciclos ()

1.4. Puntaje promedio logrado en el último ciclo de estudios culminado:

10 o menos puntos () de 11 a 13 puntos () de 14 a 16 puntos () 17 o más puntos ()

1.5. Ingreso promedio mensual de la familia:

Menos de 2000 soles () de 2001 a 3000 soles () Más de 3000 soles ()

1.6. Situación laboral ¿Trabaja a parte de estudiar?:

Si () No ()

1.7. Zona donde vives:

Urbana () Rural ()

1.8. Tienes Pareja: Si () No ()

II.- PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD

2.1. DIMENSION: Planificación, organización, dirección y control

N°	CARACTERÍSTICA (ÍTEMS)	Baja					Alta				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	El plan estratégico, planes operativos, directivas, guías y documentos normativos se difunden con eficacia	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Las actividades académicas y administrativas están coordinadas para un buen funcionamiento de la Escuela de Derecho de la UPSJB.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Existe una preocupación por tener un mejoramiento continuo y permanente en todo los procesos que desarrolla la Escuela de Derecho de la UPSJB.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	La Escuela de Derecho de la UPSJB reconoce y aprovecha el rendimiento académico y los conocimientos que logra los estudiantes	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	El sistema de información de comunicación de la Escuela de Derecho de la UPSJB. es eficaz	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	Existen programas de motivación e incentivos adecuados para los estudiantes	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

2.2. DIMENSION: Enseñanza – Aprendizaje

N°	CARACTERÍSTICA (ÍTEMS)	Baja					Alta				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	Se aplican estrategias de enseñanza-aprendizaje de forma eficaz en el desarrollo de los contenidos de las asignaturas o cursos.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	Los sílabos, se distribuyen y exponen oportunamente a los estudiantes	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	Normalmente se cumple con todo los contenidos programados o previstos para el curso o asignatura	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	El número de estudiantes por aula es adecuado	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	El sistema de evaluación del aprendizaje que utilizan los docentes es adecuado	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12	Los estudiantes cuentan con programas de becas, movilidad académica, bolsa de trabajo y pasantías que contribuyen a su mejor formación	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	Los docentes revisan a tiempo los exámenes y entregan oportunamente sus notas y otra información que requiera el proceso de enseñanza-aprendizaje.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	Los docentes son puntuales para sus clases	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	La universidad le brinda horarios (turnos) adecuados a los estudiantes	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	Los docentes tienen presente las diferencias individuales de los estudiantes.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

2.3. DIMENSION: Investigación

N°	CARACTERÍSTICA (ÍTEMS)	Baja					Alta				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

17	El sistema de evaluación de las actividades de investigación que realizan los estudiantes es eficaz.	1	2	3	4	5
18	Se realizan eventos donde se difunden y discuten, entre estudiantes, docentes y comunidad, las investigaciones que se realizan en su carrera profesional	1	2	3	4	5
19	Los estudiantes participan en investigaciones conjuntamente con los profesores	1	2	3	4	5
20	Las líneas o áreas de investigación que recomienda la Facultad o carrera profesional se difunden adecuadamente a los Estudiantes	1	2	3	4	5

2.4. DIMENSION: Extensión Universitaria y Proyección Social

N°	CARACTERISTICA (ÍTEMS)	Baja					Alta
21	Los estudiantes participan en actividades de extensión universitaria y proyección social	1	2	3	4	5	
22	La universidad le brinda algún apoyo o facilidad para realizar algún trabajo de aplicación o de campo hacia la comunidad	1	2	3	4	5	

2.5. DIMENSION: Docentes/Administrativos

N°	CARACTERISTICA (ÍTEMS)	Baja					Alta
23	El sistema de tutoría que realizan los docentes es eficaz	1	2	3	4	5	
24	Docentes seleccionados, capacitados y actualizados	1	2	3	4	5	
25	Docentes autores de separatas, libros u otros materiales de enseñanza aprendizaje	1	2	3	4	5	
26	Docentes con grado de magister y/o doctor	1	2	3	4	5	
27	Los docentes se visten adecuadamente	1	2	3	4	5	
28	Los docentes son amables y atentos ante una solicitud o requerimiento de los estudiantes	1	2	3	4	5	
29	El personal administrativo se viste adecuadamente	1	2	3	4	5	
30	El personal administrativo es amable y atentos ante una solicitud o requerimiento de los estudiantes	1	2	3	4	5	
31	El personal administrativo tiene conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los estudiantes.	1	2	3	4	5	

2.6. DIMENSION: Infraestructura y equipamiento

N°	CARACTERISTICA (ÍTEMS)	Baja					Alta
----	------------------------	------	--	--	--	--	------

32	Las aulas tienen el equipamiento, comodidad y seguridad necesarios para el proceso enseñanza aprendizaje.	1	2	3	4	5
33	Los laboratorios tienen el equipamiento, comodidad y seguridad necesarios para el proceso de enseñanza aprendizaje.	1	2	3	4	5
34	La biblioteca tienen el equipamiento (libros adecuados y suficientes), comodidad y seguridad necesarios para el proceso de enseñanza aprendizaje	1	2	3	4	5
35	Los ambientes deportivos tienen el equipamiento, comodidad y seguridad para el proceso de enseñanza y esparcimiento de los estudiantes	1	2	3	4	5
36	Los parques y jardines tienen el equipamiento, comodidad y seguridad para el proceso de enseñanza y esparcimiento de los estudiantes	1	2	3	4	5
37	Los cafetines y comedores tienen el equipamiento, comodidad y seguridad para una buena atención del estudiante.	1	2	3	4	5
38	Los ambientes destinados para la atención médica, el servicio psicológico y de asistencia social tienen el equipamiento, comodidad y seguridad para la atención del estudiante.	1	2	3	4	5
39	Los servicios higiénicos (baños) tienen el equipamiento, comodidad y seguridad para atender las necesidades de los estudiantes.	1	2	3	4	5
40	Existe seguridad para llegar o salir de los locales de la Escuela de Derecho de la UPSJB.	1	2	3	4	5

2.7. DIMENSION: Bienestar

N°	CARACTERISTICA (ÍTEMS)	Baja					Alta				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
41	Los programas de alimentación son eficaces	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
42	Los programas de atención médica primaria son eficaces	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
43	Los programas de psicología, pedagogía y asistencia social son eficaces	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
44	Los programas deportivos, culturales y esparcimiento son eficaces.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
45	La biblioteca tiene establecido un sistema de gestión eficaz	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Mil gracias por su cooperación.

Anexo 2: CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Confiabilidad para la brecha digital

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,716	45

$$\alpha = 0.7161$$

El instrumento para la brecha digital es fonfiabile.

ANEXO 03

MATRIZ DE COHERENCIA LOGICA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES / INDICADOR
<p>¿Cuáles son los factores asociados a la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad del servicio que reciben en la escuela de Derecho de la Universidad Privada San Juan Bautista, Lima 2019?</p>	<p>GENERAL: Determinar la relación que existe entre los factores socio-demográficos y la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio que se brinda en la Escuela de Derecho de la Universidad Privada San Juan Bautista, Lima 2019.</p> <p>ESPECIFICOS: a) Determinar los factores socio-demográficos de los estudiantes de la Escuela de Derecho de la Universidad Privada San Juan Bautista, Lima 2019. b) Determinar la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio que se brinda en la Escuela de Derecho de la Universidad Privada San Juan Bautista, Lima 2019. c) Determinar si entre los factores socio-demográficos y la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio que se brinda en la Escuela de Derecho de la Universidad Privada San Juan Bautista, Lima 2019, existe una relación significativa.</p>	<p>La percepción que tienen los estudiantes sobre el servicio que reciben en la escuela de Derecho de la Universidad Privada San Juan Bautista está asociada significativamente a su sexo, edad, ciclo de estudios, puntaje promedio del ciclo anterior, ingreso promedio, situación laboral, zona donde vive y la tenencia de pareja.</p>	<p>Variable 1 Factores socio-demográficos</p> <p>Variable 2 Calidad del servicio</p>	<p>Sexo Edad Ciclo de estudios Puntaje del ciclo anterior Ingreso promedio mensual Situación laboral Zona donde vive Tenencia de pareja</p> <p>Planificación, organización, dirección y Control</p> <p>Enseñanza-aprendizaje</p> <p>Investigación</p> <p>Extensión universitaria y proyección social</p> <p>Docentes / Administrativos</p> <p>Infraestructura y equipamiento</p> <p>Bienestar</p>

ANEXO 04

MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLOGICA

OBJETIVO	POBLACION Y MUESTRA	TIPO Y DISEÑO	TÉCNICA	PROCESO Y ANÁLISIS
<p>GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre los factores socio-demográficos y la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio que se brinda en la Escuela de Derecho de la Universidad Privada San Juan Bautista, Lima 2019.</p>	<p>POBLACION</p> <p>La población estuvo constituida por los 800 estudiantes del II al XII ciclo de la Escuela de Derecho de la Universidad Privada san Juan Bautista, matriculados en el semestre 2019-II, San Borja - Lima.</p> <p>MUESTRA</p> <p>260 estudiantes del II al XII ciclo.</p>	<p>Diseño experimental descriptivo relacional, de corte transversal.</p> <p style="text-align: right;">no</p> <p>M: X — Y</p> <p>Dónde:</p> <p>M: Muestra</p> <p>X: Variable 1</p> <p>Y: Variable 2</p> <p>— : Relación</p>	<p>La técnica es la Encuesta</p> <p>El instrumento un cuestionario</p>	<p>Se utilizó el Software EXCEL y SPSS v.23</p> <p>Análisis con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tablas - Gráficos - Porcentajes - Prueba Chi-Cuadrado

