

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

ESCUELA DE POSTGRADO

SECCION DE POSTGRADO DE LA POSTGRADO



**Factores asociados a la percepción de los estudiantes
sobre la calidad del servicio universitario**

Tesis para obtener el Grado Académico de Doctor En Estadística

Autor

Robles Villanueva, Oscar Antonio

Chimbote – Perú
2018

ABSTRACT

El objetivo de esta investigación es determinar cuáles son los factores asociados a la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad del servicio que reciben en la Universidad San Pedro de Chimbote. Es una investigación de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental transversal; se encuestó a 258 estudiantes de las seis facultades de la Universidad, Se diseñó un instrumento con 9 preguntas para los factores y con 45 ítems tipo Likert, que fue validado por expertos, para elaborar este instrumento se tomó como base el Modelo SERVQUAL y el Modelo de calidad para la acreditación de las carreras profesionales universitarias del CONEAU. Los datos fueron procesados con Excel y SPSS. Para el análisis se elaboró cuadros, gráficos y porcentajes también se calculó intervalos de confianza para su análisis e interpretación. Para determinar la asociación de las variables se utilizó la prueba Chi-cuadrado. Se encontró que una la dimensión Extensión universitaria y proyección social es considerada como aceptable (37.2% de insatisfacción) y las otras dimensiones son consideradas como en proceso de mejora (de 40% a 60% de insatisfacción). La Facultad es el único factor que está asociado significativamente con la percepción del estudiante sobre la calidad del servicio (Chi-cuadrado = 19.887 y $p=0.001$).