

**UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT  
ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA DE MAESTRÍA**



**CALIDAD EDUCATIVA Y RENDIMIENTO ACADÉMICO EN  
ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LA  
CIUDAD DE LIMA**

**ALBERTO LAZARO PUMALAZA DÍAZ**

Tesis para optar al Grado Académico de

**MAESTRO EN EDUCACIÓN**

Mención en Gestión Educativa

Asesor

**Dr. José Héctor Livia Segovia**

Lima - Perú

2019

A mi buen Dios  
por darme la vida  
y guiar mi camino.  
A mi esposa Noemi  
por su compañía y  
motivación permanente.

A mis hijos  
por comprenderme y aceptar el tiempo que  
dedique a la investigación.

A mis amigos  
por celebrar conmigo.

## **AGRADECIMIENTO**

A los docentes de la sección Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Marcelino Champagnat, por su valiosa y sabia enseñanza y permanente motivación para seguir adelante.

Al Dr. José Livia Segovia, asesor de la tesis, por su valioso acompañamiento en toda la investigación.

A la Dra. Cecilia Salgado Lévano, por enseñarme a investigar y su eficaz aporte para afinar la presente tesis.

Finalmente, mi reconocimiento a todas las personas que de una u otra manera, apoyaron para el cumplimiento de mis objetivos tanto en los estudios como en la culminación de la investigación.

## CONTENIDO

|   | Pág. |
|---|------|
| Dedicatoria.....  | II   |
| Agradecimientos.....  | III  |
| Contenido.....  | IV   |
| Lista de tablas.....  | VI   |
| Lista de figuras .....                                      | VII  |
| Resumen.....  | IX   |
| Abstract.....   | X    |
| INTRODUCCIÓN.....   | 11   |
| I. Planteamiento del problema.....                          | 16   |
| 1.1. Descripción del problema.....                          | 16   |
| 1.2. Formulación del problema.....                          | 20   |
| 1.3. Justificación.....                                     | 21   |
| II. Marco teórico.....                                      | 24   |
| 2.1. Antecedentes.....                                      | 24   |
| 2.2. Bases Teóricas.....                                    | 37   |
| 2.3. Definición de términos básicos o marco conceptual..... | 76   |
| III. Objetivos.....   | 78   |
| 3.1. Generales.....   | 78   |
| 3.2. Específicos.....                                       | 78   |

|       |                                   |     |
|-------|-----------------------------------|-----|
| IV.   | Hipótesis.....                    | 79  |
|       | 4.1. General.....                 | 79  |
|       | 4.2. Específicas.....             | 79  |
| V.    | Método.....                       | 80  |
|       | 5.1. Tipo de investigación.....   | 80  |
|       | 5.2. Diseño de investigación..... | 80  |
|       | 5.3. Variables.....               | 81  |
|       | 5.4. Población y muestra.....     | 82  |
|       | 5.5. Instrumentos.....            | 85  |
|       | 5.6. Procedimiento.....           | 93  |
| VI.   | Resultados.....                   | 95  |
| VII.  | Discusión.....                    | 127 |
| VIII. | Conclusiones.....                 | 133 |
| IX.   | Recomendaciones.....              | 134 |
|       | REFERENCIAS.....                  | 135 |
|       | APÉNDICES                         |     |

## LISTA DE TABLAS

|           |   | Pág. |
|-----------|---|------|
| Tabla 1.  | Distribución de la muestra según sexo y ciclo de estudios                                 | 84   |
| Tabla 2.  | Áreas del SERVQUAL con sus ítems  | 85   |
| Tabla 3.  | Índice de discriminación del SERVQUAL   | 92   |
| Tabla 4.  | Escala de calificación del rendimiento académico  | 93   |
| Tabla 5.  | Nivel calidad educativa   | 121  |
| Tabla 6.  | Niveles del rendimiento académico en estudiantes de una universidad de la ciudad de Lima. | 122  |
| Tabla 7.  | Niveles rendimiento académico   | 123  |
| Tabla 8.  | Análisis de la distribución de las variables de estudio                                   | 124  |
| Tabla 9.  | Relación entre calidad educativa y rendimiento académico                                  | 124  |
| Tabla 10. | Relación entre las dimensiones de la calidad educativa y rendimiento académico            | 126  |

## LISTA DE FIGURAS

|   | Pág. |
|---|------|
| Figura 1. Percepción general sobre elementos tangibles  | 96   |
| Figura 2. Percepción sobre máquinas y equipos   | 97   |
| Figura 3. Percepción sobre aulas y demás instalaciones de la universidad  | 97   |
| Figura 4. Percepción sobre la apariencia del personal   | 98   |
| Figura 5. Percepción sobre los materiales   | 99   |
| Figura 6. Percepción general sobre elementos de confiabilidad   | 101  |
| Figura 7. Percepción sobre el tiempo en que el personal de la universidad cumple su promesa                                   | 102  |
| Figura 8. Percepción respecto a que cuando se tiene un problema el personal de la universidad muestra interés en solucionarlo | 102  |
| Figura 9. Percepción de si el personal de la universidad hace el servicio que solicitas desde la primera vez.                 | 103  |
| Figura 10. Percepción de si el personal de la universidad concluye el servicio en el tiempo prometido                         | 104  |
| Figura 11. Percepción general sobre elementos de capacidad respuesta  | 106  |
| Figura 12. Percepción de si el personal de la universidad te comunica cuando dará respuesta a su servicio                     | 107  |
| Figura 13. Percepción respecto a la puntualidad del personal de la universidad  | 107  |
| Figura 14. Percepción sobre si el personal de la universidad está siempre dispuesto ayudar                                    | 108  |
| Figura 15. Percepción de si el personal de la universidad deja de hacer lo que está haciendo para atender                     | 109  |

|            |   |     |
|------------|---|-----|
| Figura 16. | Percepción general sobre elementos de seguridad   | 111 |
| Figura 17. | Percepción sobre la confianza que inspira el personal de la universidad   | 112 |
| Figura 18. | Percepción sobre la seguridad respecto a trámites a realizar  | 112 |
| Figura 19. | Percepción respecto a la amabilidad del personal de la universidad  | 113 |
| Figura 20. | Percepción respecto a la preparación suficiente del personal de la universidad para responder preguntas                 | 114 |
| Figura 21. | Percepción general sobre elementos de empatía   | 115 |
| Figura 22. | Percepción sobre la atención del personal de la universidad   | 116 |
| Figura 23. | Percepción respecto a los horarios adecuados que tiene la universidad para atender                                      | 117 |
| Figura 24. | Percepción respecto a que la universidad cuenta con personal especializado para atender cuando se le comparte problemas | 117 |
| Figura 25. | Percepción respecto a la preocupación por los intereses de los estudiantes  | 118 |
| Figura 26. | Percepción a si la universidad conoce las necesidades de los estudiantes  | 119 |

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue identificar la relación entre la calidad educativa y el rendimiento académico en estudiantes de una universidad privada de la ciudad de Lima. Se trata de una investigación no experimental, transversal correlacional no causal. La muestra estuvo conformada por 168 estudiantes. Como instrumentos se utilizaron la versión modificada del SERVQUAL y el registro de notas. Los resultados indicaron que existe relación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas ( $p > .05$ ), por lo que se acepta la hipótesis general, que sostenía que existe relación entre la calidad educativa y el rendimiento académico en estudiantes de una universidad privada de la ciudad de Lima. Sin embargo, no existe relación estadísticamente significativa entre las dimensiones de la calidad educativa y el rendimiento académico ( $p > .05$ ). Las implicancias de los resultados han sido discutidas.

**Palabras clave:** Calidad educativa, estudiantes universitarios, rendimiento académico, SERVQUAL, universidad privada.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to identify the relationship between the educational quality and the academic performance of students of a private university in the city of Lima. It is a non-experimental, cross-correlational non-causal investigation. The sample consisted of 168 students. As instruments, the modified version of SERVQUAL and the record of notes were used. The results indicated that there is a statistically significant relationship between the variables studied ( $p > .05$ ), so the general hypothesis is accepted, which held that there is a relationship between educational quality and academic performance in students of a private university in the city. from Lima. However, there is no statistically significant relationship between the dimensions of educational quality and academic performance ( $p > .05$ ). The implications of the results have been discussed.

**Keywords:** academic performance, educational quality, private university, SERVQUAL, university students.