

**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.