

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**



TESIS

---

**CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LAS DIVERSAS  
FACULTADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA  
DE LA SELVA TINGO MARIA- HUANUCO**

---

PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACION

**ELABORADO POR:**  
GONZALES CARDENAS KAROLL AZUCENA

TINGO MARIA, PERU

2025



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 051/2025-EPA-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, a los 15 días del mes de diciembre de 2025, siendo las 11:10 a.m., reunidos en el auditorio del Centro de Simulación de Negocios y Asesoría Empresarial de la Escuela Profesional de Administración, se instaló el jurado evaluador nombrado mediante Resolución Nro.310/2024-D-FCEA, de fecha 17 de julio de 2024, a fin de dar inicio a la sustentación de la tesis para optar el título de Licenciado en Administración denominado: **CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LAS DIVERSAS FACULTADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA TINGO MARIA - HUÁNUCO**, presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas **KAROLL AZUCENA GONZALES CARDENAS**.

Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad con el Art. 53° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, cuyo resultado se indica a continuación:

**APROBADO POR : UNANIMIDAD**

**CALIFICATIVO : MUY BUENO**

Siendo las 12:20 p.m., se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 15 de diciembre de 2025

  
.....  
**Dr. MISAEL ALBIÑO ALVARADO PAUCAR**  
Presidente



  
.....  
**Dr. INOCENTE FELICIANO SALAZAR ROJAS**  
Miembro

  
.....  
**Dr. DAVID ANGOBAR BERROSPI**  
Miembro

  
.....  
**Dra. NEBENKA CARO POTOKAR**  
Asesora

**Nota:**

(Excelente = 19-20)  
(Muy Bueno = 16, 17, y 18)  
(Bueno = 13, 14, y 15)  
(Regular = 11, 12,)  
(Malo = 0, a 10)



UNAS

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN

UNIDAD DE SOPORTE CIENTÍFICO REPOSITORIO INSTITUCIONAL

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

## CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N 048 - 2026 - CS-RIDUNAS

El Jefe de la Unidad de Soporte Científico de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

### CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% y contenido generado por Inteligencia Artificial menor o igual al 20%. Según establece el Art. 29° y 30° del Acuerdo Nro.017-2025-CIUNAS-VRI-UNAS.

### Programa de Estudio:


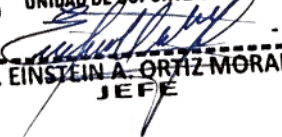
Administración

### Tipo de documento:

Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>
-------	-------------------------------------	------------------------------------	--------------------------

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE	
		SIMILITUD	CONTENIDO GENERADO POR INTELIGENCIA ARTIFICIAL
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LAS DIVERSAS FACULTADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA TINGO MARIA- HUANUCO	GONZALES CARDENAS KAROLL AZUCENA	24 % Veinticuatro	Menor a 20 %

Tingo María, 16 de febrero de 2026.


 UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
 UNIDAD DE SOPORTE CIENTÍFICO  
  
 ING. EINSTEIN A. ORTIZ MORALES  
 JEFE

C.C. Archivo

**REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO UNIVERSITARIO**  
(Resolución N°479/2024-D-FCEA y Resolución N°310/2024-D-FCEA)

**Universidad** : Universidad Nacional Agraria de la Selva.  
**Facultad** : Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas  
**Escuela profesional** : Administración.  
**Título de Tesis** : Calidad del servicio educativo.  
**Objetivo General** : Compara la percepción de la calidad de servicios educativos entre los estudiantes de las diversas facultades de la universidad nacional agraria de la selva.

**Objetivos Específicos:**

- O1. Comparar la percepción de la fiabilidad del servicio educativo entre los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- O2. Comparar la percepción de la capacidad de respuesta del personal académico y administrativo entre los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- O3. Comparar la percepción de la seguridad brindada por la institución entre los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- O4. Comparar la percepción de la empatía con la que los docentes y administrativos tratan a los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- O5. Comparar la percepción de los aspectos tangibles (infraestructura, materiales, equipos) entre los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

**Autor** : Karoll Azucena Gonzales Cardenas  
**DNI** : 76149717  
**Correo Electrónico** : [karoll.gonzales@unas.edu.pe](mailto:karoll.gonzales@unas.edu.pe)  
**Asesores de Tesis** : Dra. Nebenka Caro Potokar  
**Área de investigación** : Gestión Integral de Organización  
**Grupo de investigación** : Desarrollo Empresarial  
**Línea(s) de investigación** : Desarrollo Empresarial  
**Lugar de ejecución** : Provincia leoncio Prado, región Huánuco  
**Fecha de Inicio y término** : febrero 2024 – diciembre 2025  
**Financiamiento** : Propio  
**Presupuesto** : S/. 4,270.00

Tingo María, 22 de febrero del 2025



.....  
**TESISTA**  
 Gonzales Cardenas Karoll Azucena



.....  
**ASESOR**  
 Dra. Caro Potokar, Nebenka

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación primeramente a Dios por estar siempre a mi lado y darme las fuerzas en todo momento, también agradezco a mis padres Juan Gonzales y Dolly Cardenas quienes son mi motor y motivo, para seguir esforzándome cada día más los impulsores de mis ganas de seguir luchando, para conseguir mis sueños.

A mis hermanas, Ruth Gonzales y Gladys Rengifo, por acompañarme incondicionalmente a lo largo de estos cinco años de estudio. Gracias por su apoyo constante, por cada consejo oportuno y por estar siempre a mi lado en los momentos más difíciles y también en los más importantes. Su fortaleza, cariño y dedicación fueron un pilar fundamental para que pudiera continuar y culminar esta etapa académica. Nunca me dejaron sola, y por ello les estaré eternamente agradecida.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Nacional Agraria de la Selva por permitirme formar parte de su plana estudiantil y formarme de manera íntegra y capaz, para afrontar los retos en el campo laboral.

A mi asesora de tesis la Dra. Nebenka Caro Potokar, por confiar en mí, apoyarme y darme ánimos, para poder terminar la tesis y la dedicación y comprensión que me brindo.

Asimismo, a cada miembro de mis jurados por el apoyo y las sugerencias dadas y la paciencia brindada.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>ix</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>xii</b>
<b>CAPÍTULO I: .....</b>	<b>1</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Antecedentes de la investigación.....</b>	<b>1</b>
1.1.1. Antecedentes internacionales.....	1
1.1.2. Antecedentes nacionales .....	2
1.1.3. Antecedentes locales.....	4
<b>1.2. Bases teóricas.....</b>	<b>5</b>
1.2.1 Calidad del servicio .....	5
1.2.2 Calidad del servicio educativo.....	7
1.2.3 Modelos para medir la calidad del servicio educativo .....	9
1.2.4 Dimensión de la calidad del servicio educativo .....	11
<b>1.3. Definición de términos básicos.....</b>	<b>12</b>
<b>CAPITULO II:.....</b>	<b>15</b>
<b>HIPÓTESIS Y VARIABLES.....</b>	<b>15</b>
<b>2.1 Hipótesis general .....</b>	<b>15</b>
<b>2.2 Hipótesis específica.....</b>	<b>15</b>
<b>2.3 Matriz de consistencia.....</b>	<b>17</b>
<b>2.4 Operacionalización de variables .....</b>	<b>18</b>
<b>CAPITULO III: .....</b>	<b>19</b>
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>19</b>
<b>3.1 Tipo de investigación.....</b>	<b>19</b>
<b>3.2 Nivel o alcance de investigación .....</b>	<b>19</b>

<b>3.3</b>	<b>Diseño de la investigación .....</b>	<b>19</b>
<b>3.4</b>	<b>Población y muestra .....</b>	<b>20</b>
3.4.1	Población de la investigación .....	20
3.4.2	Muestra de la investigación.....	21
<b>3.5</b>	<b>Técnica de recolección de datos. ....</b>	<b>23</b>
3.5.1	Técnica de encuesta.....	23
3.5.2	Bibliografía.....	24
<b>3.6</b>	<b>Técnica estadística para el procedimiento de la investigación.....</b>	<b>24</b>
3.6.1	Confiableidad .....	25
3.6.2	Validez.....	25
3.6.3	Análisis de datos .....	26
<b>CAPITULO IV:.....</b>		<b>28</b>
<b>RESULTADOS .....</b>		<b>28</b>
<b>4.1</b>	<b>Análisis descriptivo de la muestra .....</b>	<b>28</b>
<b>4.2</b>	<b>Análisis de las dimensiones en estudio. ....</b>	<b>29</b>
<b>4.3</b>	<b>Nivel de la variable según segmento de la muestra.....</b>	<b>32</b>
<b>4.4</b>	<b>Fiabilidad de la calidad de servicios educativo en la UNAS .....</b>	<b>34</b>
<b>4.5</b>	<b>Capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo de la UNAS....</b>	<b>36</b>
<b>4.6</b>	<b>Seguridad de la calidad del servicio educativo de la UNAS.....</b>	<b>37</b>
<b>4.7</b>	<b>Empatía de la calidad del servicio educativo de la UNAS.....</b>	<b>39</b>
<b>4.8</b>	<b>Elementos tangibles de la calidad del servicio educativo de la UNAS .....</b>	<b>40</b>
<b>4.9</b>	<b>Contrastación de la hipótesis .....</b>	<b>42</b>
4.9.1	Prueba de normalidad por facultades .....	42
4.9.2	Comparación de medias de kruskal-wallis por facultades .....	43
4.9.3	Pruebas de normalidad por escuelas .....	45
4.9.4	Comparación de medias de kruskal-wallis por escuelas .....	46
4.9.5	Hipótesis específicas .....	47
<b>CAPÍTULO VI:.....</b>		<b>49</b>
<b>DISCUSIÓN .....</b>		<b>49</b>
<b>CONCLUSIÓN .....</b>		<b>56</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>		<b>59</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>		<b>61</b>

<b>ANEXOS.....</b>	<b>66</b>
<b>Anexo 1 Instrumento de medición para calidad del servicio educativo.....</b>	<b>67</b>
<b>Ficha técnica de cuestionario .....</b>	<b>69</b>
<b>Anexo 2. Validación de instrumentos.....</b>	<b>70</b>
<b>Anexo 3 Bases de datos .....</b>	<b>73</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla</b>	<b>Página</b>
<i>Tabla 1 Calidad del servicio educativo en las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.....</i>	17
<i>Tabla 2 Matriz de operacionalización.....</i>	18
<i>Tabla 3 Población de estudio.....</i>	21
<i>Tabla 4 Determinación de la muestra a investigar.....</i>	22
<i>Tabla 5 La muestra en facultades.....</i>	22
<i>Tabla 6 Confiabilidad del instrumento.....</i>	25
<i>Tabla 7 Validación de experto.....</i>	26
<i>Tabla 8 La muestra demográfica.....</i>	29
<i>Tabla 9 Dimensiones de la calidad el servicio educativo.....</i>	32
<i>Tabla 10 Niveles logrados de la percepción de la calidad del servicio educativo.....</i>	34
<i>Tabla 11 Análisis del indicador fiabilidad.....</i>	36
<i>Tabla 12 análisis del indicador capacidad de respuesta.....</i>	37
<i>Tabla 13 Análisis del indicador seguridad.....</i>	39
<i>Tabla 14 Análisis del indicador empatía.....</i>	40
<i>Tabla 15 Análisis del indicador elementos tangibles.....</i>	42
<i>Tabla 16 Prueba de normalidad de calidad del servicio educativo y las facultade.....</i>	43
<i>Tabla 17 Prueba de comparación de medias kruskal Wallis.....</i>	44
<i>Tabla 18 Prueba de normalidad de la calidad del servicio y las escuelas profesionales UNAS.....</i>	46
<i>Tabla 19 Prueba de comparación de medias kruskal wallis.....</i>	46
<i>Tabla 20 Comparación de medias a través de la prueba Kruskal Walls.....</i>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

**Tabla**

**Página**

**Figura 1** *Diseño de investigación, esquema descriptivo- comparativo* ..... 20

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio educativo en las diversas facultades de la Universidad Nacional de la Selva. Se trató de un estudio de tipo aplicado, con un nivel de investigación descriptivo comparativo y diseño no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 322 estudiantes, seleccionados de distintas facultades. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario estructurado con escala de tipo Likert.

El supuesto de normalidad se verificó mediante la prueba de Kolmogórov–Smirnov, cuyos resultados mostraron que la variable *Calidad del servicio educativo* no siguen una distribución normal, mientras que *Facultades* no, motivo por el cual se aplicó la prueba no paramétrica de Kruskal–Wallis (H). El análisis general arrojó un valor de  $H = 3.768$ , con 7 grados de libertad y una significancia de  $p = 0.806$ , concluyéndose que no existen diferencias estadísticamente significativas en la percepción global de la calidad del servicio educativo entre las ocho facultades.

Asimismo, el análisis por dimensiones del modelo SERVPERF (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles) evidenció valores de significancia superiores a 0.05, confirmando la homogeneidad de percepciones entre las facultades. En síntesis, los resultados reflejan un nivel de equidad en la calidad del servicio educativo y la necesidad de fortalecer las estrategias institucionales orientadas a la mejora continua y al aseguramiento de la calidad.

**Palabras claves:** Calidad, servicio educativo, escuelas profesionales, percepción Kruskal–Wallis, SERVPERF y percepción estudiantil.

## ABSTRACT

The objective of the present research was to evaluate the quality of the educational service within the diverse schools at the Universidad Nacional de la Selva. The study was of an applied type, with an investigative, descriptive, comparative level and a non-experimental, cross-sectional design. The sample was made up of 322 students, selected from distinct schools. For the data collection, a structured questionnaire was used with a Likert type scale.

The supposed normality was verified using the Kolmogórov–Smirnov test, the results of which showed that the “Quality of Educational Service” variable did not follow a normal distribution, while the “Schools” did not, which was the motive for applying the non-parametric Kruskal–Wallis (H) test. The general analysis gave a value of  $H = 3.768$ , with seven degrees of freedom and significance of  $p = 0.806$ ; [where it was] concluded that no statistically significant difference existed for the global perception of the quality of educational service between the eight schools.

Likewise, the analysis by dimensions from the SERVPERF model (trustworthiness, response capacity, security, empathy, and tangible elements) evidenced superior values of significance at 0.05, confirming the homogeneity of the perception between the schools. In summary, the results reflected a level of equity in the quality of the educational service and the need to strengthen the institutional strategies oriented towards continual improvement and the assurance of quality.

Keywords: quality, educational service, professional schools, Kruskal–Wallis perception, SERVPERF, student perception

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las instituciones universitarias, tanto a nivel internacional como en el contexto nacional, enfrentan crecientes exigencias orientadas al fortalecimiento y mejora continua de la calidad de la educación que brindan a su comunidad estudiantil.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), señala que las instituciones de educación superior (IES) deben priorizar a los estudiantes y sus necesidades, considerándolos como partícipes activos de los procesos educativos tendentes a la calidad, como la renovación de la enseñanza, los métodos pedagógicos, los planes de estudios y los servicios educativos (UNESCO, 1998).

También se indica que para el 2030, se debe asegurar el acceso en condiciones de igualdad y una educación superior de calidad para todos (UNESCO, 2018). La protección y aseguramiento que se debe tener en la calidad educativa es un reto que tienen todas las universidades, de esta manera podemos responder a las exigencias del Siglo XXI, en cuanto a la demanda en formación de profesionales altamente competitivos, con desempeño ético, compromiso social y ambiental, que se deben de enfrentar a un entorno competitivo constante, por lo que deben esforzarse por destacar dentro del mercado; para sobresalir dentro del mismo.

Las universidades deben cumplir y considerar las ocho condiciones básicas de calidad exigibles por la Superintendencia Nacional de Educación Universitaria (SUNEDU), es estricta en cuanto a brindar servicio educativo de calidad, Por ello los centros de formación universitaria están inmersos en los procesos de mejora continua, el grado de ajuste entre las acciones que lleva a cabo la universidad o programa académico para implementar las orientaciones contenidas en la misión y propósitos institucionales, y los resultados que dichas acciones obtienen (SUNEDU, 2015).

El Proyecto Educativo Nacional al 2021 establece, en su quinto objetivo estratégico, la necesidad de consolidar una educación superior de calidad como un elemento clave para el desarrollo y la competitividad del país. En este marco, se plantea garantizar una formación universitaria que genere contribuciones significativas al progreso socioeconómico y cultural, mediante la definición adecuada de prioridades y con una proyección orientada a la inserción competitiva del Perú en el contexto global (Minedu, 2007).

En la entrada de vigencia de la nueva Ley universitaria N° 30220, en el año 2014 y con la creación de la SUNEDU, se exige que las universidades cumplan con las 8 condiciones básicas de calidad, para garantizar su funcionamiento, de las cuales hay universidades públicas y privadas que no cumplieron con los requisitos y las consecuencias de ello se ha producido que 145 universidades que existían, solamente 94 obtuvieron el licenciamiento siendo solo 46 universidades públicas (SUNEDU 2020). Por otra parte, se evidencia que la calidad exigida para un buen servicio no lo están cumpliendo, lo cual repercute en la población joven, ya que muchas universidades cerraron por este motivo, perjudicando a los estudiantes, pues no pudieron culminar con sus carreras elegidas, la Universidad Nacional de San Martín, solo cumplió con el 37,5% de las condiciones básicas, es decir solo cumple con 3 de las 8 condiciones básicas de calidad (López 2016).

La calidad de los servicios que ofrece la UNAS, debe estar orientadas a satisfacer las percepciones y necesidades de los estudiantes. Es importante entender que sus percepciones pueden variar según su cultura, edad, género, grado académico, entre otros factores. Por ello, es necesario identificar y comprender las necesidades de los estudiantes, es importante que, en la UNAS, realicen evaluaciones constantes con respecto a la satisfacción de los servicios que ofrecen (intelectuales y alimentarios), para

identificar y fortalecer las áreas de mejora, y realizar ajustes necesarios en función de las necesidades de su público objetivo, para ello es necesario contar con un personal capacitado y motivado, que se esfuerce por brindar un buen servicio. La calidad del servicio educativo que se presta al estudiante es un valor agregado invisible que puede determinar su capacidad de competencia en el mundo laboral.

En las universidades tener calidad de servicio educativo realza la imagen ante la sociedad, por tanto, el trato hacia ellos es fundamental, para garantizar la permanencia de la institución, según el informe técnico de licenciamiento N°026-2019-SUNEDU/02/12, que menciona que la Universidad Nacional Agraria de la Selva contaba con 3169 estudiantes en sus diferentes carreras profesionales, de las cuales la plana docente era de 231 personas, durante el procedimiento del licenciamiento la universidad ha tenido muchos cambios, para estar alineado al plan de gestión de calidad. Este logro representa un avance significativo en el fortalecimiento de la gestión institucional y en la garantía de estándares mínimos para el desarrollo de las actividades académicas. No obstante, si bien el licenciamiento certifica el cumplimiento de condiciones esenciales, ello no implica necesariamente que las carreras universitarias cuenten con procesos de acreditación, los cuales constituyen un nivel superior de aseguramiento de la calidad educativa. En este sentido, la ausencia de acreditación en los programas académicos refleja la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos académicos, pedagógicos y administrativos, a fin de consolidar una educación universitaria orientada a la excelencia. Desde la experiencia directa del estudiantado, y en concordancia con la percepción compartida por diversos compañeros, se ha evidenciado la existencia de aspectos relevantes relacionados con la calidad de la enseñanza, la infraestructura, el trato al estudiante y los servicios de apoyo académico.

Estas percepciones permiten identificar áreas de oportunidad que influyen de manera directa en la experiencia formativa y en el nivel de satisfacción de los estudiantes.

En este contexto, resulta pertinente desarrollar la presente investigación, orientada a analizar la calidad del servicio educativo desde la percepción estudiantil, con el propósito de generar evidencia que contribuya a la mejora continua de los procesos institucionales y al fortalecimiento de la calidad educativa en la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

La investigación tiene como espacio de estudio en la UNAS, el cual está ubicado en la ciudad de Tingo María, región Huánuco, quienes vienen presentando hechos o situaciones que afectan la imagen de la universidad de acuerdo a mi experiencia de estudiantes pude observar las deficiencias en la atención, incumplimiento de las horas laborales, la mala infraestructura y pocos equipamiento que tienen las aulas de estudios en general, lo cual genera estudiantes insatisfechos, si la universidad sigue así y no mejora va tener una alta deserción de estudiantes y también poca presencia de postulantes en las diversas carreras que presta, por lo que con esta investigación se pretende conocer la percepción que tienen los estudiantes de las diversas facultades sobre la calidad del servicio que se les brinda.

Para lo cual nos planteamos como **problema general**: ¿Se observan diferencias significativas en la percepción de la calidad del servicio educativo entre los estudiantes de las distintas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva? Y como problemas específicos; **PE1**. ¿Se observan diferencias significativas en la percepción de la fiabilidad del servicio educativo entre los estudiantes de las distintas facultades?; **PE2**. ¿Se observan diferencias significativas en la percepción de la capacidad de respuesta del personal académico y administrativo entre los estudiantes de las distintas facultades?;

**PE3.** ¿Se observan diferencias significativas en la percepción de la seguridad brindada por la institución entre los estudiantes de las distintas facultades?; **PE4.** ¿Se observan diferencias significativas en la percepción de la empatía con la que los docentes y administrativos tratan a los estudiantes entre las distintas facultades?; y finalmente el **PE5.** ¿Se observan diferencias significativas en la percepción de los aspectos tangibles (infraestructura, materiales, equipos) entre los estudiantes de las distintas facultades?

La calidad del servicio educativo es un componente clave en la gestión de la educación superior, ya que influye en la satisfacción del estudiante, la mejora continua y la acreditación institucional. El modelo SERVPERF, propuesto por Cronin y Taylor (1992), permite evaluar esta calidad desde la percepción del usuario a través de cinco dimensiones, lo que lo convierte en un referente teórico ampliamente validado en contextos universitarios. En el Perú, diversos estudios (Espinoza, 2017; Gonzales & Fernández, 2016) han demostrado la utilidad del modelo para identificar brechas en la calidad percibida, lo cual resulta pertinente en instituciones como la Universidad Nacional Agraria de la Selva, donde existen 8 facultades con posibles diferencias en infraestructura, atención y servicios, etc. Esta investigación se sustenta teóricamente en dicho modelo, permitiendo un análisis comparativo riguroso que aporte a la gestión institucional y al fortalecimiento de una cultura de calidad educativa basada en evidencia.

La presente investigación tiene una justificación práctica relevante, ya que permite identificar diferencias significativas en la percepción de la calidad del servicio educativo entre los estudiantes de las distintas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, lo que brinda información clave para la toma de decisiones institucionales. Con base en los resultados obtenidos, las autoridades universitarias podrán detectar fortalezas y debilidades en áreas como atención docente, servicios administrativos, infraestructura

y soporte al estudiante, permitiendo orientar planes de mejora específicos por facultades. Además, los hallazgos contribuirán al cumplimiento de los estándares exigidos por la SUNEDU en cuanto a condiciones básicas de calidad y procesos de autoevaluación para la acreditación, fortaleciendo la gestión educativa con un enfoque centrado en las necesidades reales de los estudiantes y promoviendo una cultura de mejora continua en la educación superior pública del país.

La justificación metodológica se sustenta en el uso de un cuestionario basado en el modelo SERVPERF, el cual permite recoger datos válidos y confiables sobre la percepción estudiantil en cinco dimensiones clave de la calidad del servicio educativo. Este instrumento ha sido adaptado con éxito al contexto universitario y facilita una medición objetiva y comparativa entre facultades, aportando evidencia cuantitativa útil para orientar decisiones de mejora institucional.

En cuanto al **objetivo general** es Comparar la percepción de la calidad del servicio educativo entre los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. y para el objetivo específico: **OE1.** Comparar la percepción de la fiabilidad del servicio educativo entre los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. **OE2.** Comparar la percepción de la capacidad de respuesta del personal académico y administrativo entre los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. **OE3:** Comparar la percepción de la seguridad brindada por la institución entre los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. **OE4:** Comparar la percepción de la empatía con la que los docentes y administrativos tratan a los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. **Y OE5:** Comparar la percepción de los aspectos tangibles (infraestructura, materiales,

equipos) entre los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Finalmente se planteó la Hipótesis general: **HG**. Existe diferencia significativa en la percepción de la calidad del servicio educativo entre los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva; en los resultados trabajados se pudo apreciar que no existen diferencias estadísticamente significativas en la valoración de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía ni elementos tangibles entre los 8 grupos.

# CAPÍTULO I:

## MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes de la investigación

#### 1.1.1. Antecedentes internacionales

Paredes (2020), en su tesis realizada para demostrar que *“la gestión administrativa y la calidad del servicio percibido en las Instituciones de Educación Superior Públicas Ambato – Ecuador”*, está correlacionada con la calidad de servicio que estas brindan. Encuestó a 265 docentes y 375 estudiantes utilizando dos cuestionarios descriptivos. Los datos fueron analizados con Rho de Spearman Encontró una correlación positiva fuerte entre ambas variables ( $r= 0.898$ ;  $p\text{-valor} < 0.05$ ), lo cual evidencia que los procesos de planificación, organización, dirección y control influyen directamente en la percepción del servicio recibido por docentes y estudiantes. Se concluye que la mejora continua de la gestión administrativa es clave para elevar los estándares de calidad, optimizar recursos y responder de manera oportuna a las necesidades de la comunidad universitaria.

Así también, Espinoza (2020), en el artículo científico titulado *“El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en un caso de estudio. Revista Electrónica Entrevista Académica - Ecuador”*, realizó una investigación con el propósito de analizar la relación existente entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo. El estudio fue de tipo descriptivo y correlacional, con una muestra conformada por 30 estudiantes. Los datos fueron analizados mediante la prueba de correlación de Spearman, obteniéndose un coeficiente  $Rho = 0.463$ , lo que indica una correlación positiva media entre las variables estudiadas. Asimismo, se evidenció que la

mayoría de los estudiantes se encuentran satisfechos con la calidad del servicio educativo; sin embargo, se registraron deficiencias en la labor del personal administrativo.

Por su parte, Vera (2020), en su tesis *“Calidad de servicios educativos y satisfacción de usuarios en la “Unidad Educativa Particular Ecuador” Guayaquil, 2020”*, La investigación tuvo como propósito analizar la relación existente entre la calidad de los servicios educativos y el nivel de satisfacción de los usuarios en la institución estudiada. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y alcance correlacional. La población muestral estuvo integrada por 36 padres de familia durante el año 2020. Para la recolección de información se utilizaron dos instrumentos estructurados, conformados por 20 y 21 ítems, respectivamente. El procesamiento y análisis de los datos se efectuó mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, obteniéndose un valor de 0.493 y un nivel de significancia de 0.002, inferior a 0.01, lo que evidencia una relación estadísticamente significativa entre las variables analizadas.

### ***1.1.2. Antecedentes nacionales***

Amaro (2022), en su investigación *“Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, Ate-2021”*, Se desarrolló esta investigación bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 336 estudiantes de cuarto y quinto grado de educación secundaria. El análisis de datos se realizó mediante estadística descriptiva e inferencial, empleando el coeficiente Rho de Spearman 0.914, significancia 0.000 menor a 0.05. Los resultados evidenciaron una relación positiva, directa y estadísticamente significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del estudiante. En conclusión, se determinó que la mejora en la calidad del servicio educativo contribuye favorablemente al fortalecimiento de la satisfacción estudiantil.

A sí mismo; Pérez (2020), en su tesis “*La calidad de servicio y satisfacción educativa de los estudiantes de la Facultad de Derecho de la Universidad Peruana Los Andes, 2019*”, La investigación tuvo como objetivo examinar la relación entre la calidad del servicio universitario y la satisfacción de los estudiantes de la facultad objeto de estudio. Se adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal y alcance correlacional. La muestra estuvo integrada por 54 estudiantes de la Facultad de Derecho, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado que evaluó aspectos vinculados a la gestión administrativa, la infraestructura institucional y el desarrollo académico. El análisis de la información se realizó mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, obteniéndose un valor de  $\rho = 0.814$  y un nivel de significancia  $p < 0.05$ , resultados que confirman la existencia de una relación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre las variables analizadas.

Zelaya (2020), en su tesis “*Calidad de servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017*”, La investigación tuvo como finalidad analizar la relación entre la calidad del servicio educativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes del programa de educación superior en modalidad a distancia. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y un alcance descriptivo-correlacional, considerando una muestra de 240 estudiantes. La recolección de datos se realizó mediante un instrumento basado en una escala Likert de cinco categorías, y el análisis estadístico se efectuó utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman, obteniéndose un valor de  $\rho = 0.764$ . Los resultados evidencian una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre las variables, destacándose que la eficiencia administrativa, la atención personalizada y el soporte

tecnológico inciden de manera directa en la satisfacción de los estudiantes de la modalidad a distancia.

### ***1.1.3. Antecedentes locales***

Lujan (2023), en su tesis “*Instrumento de gestión y la calidad del servicio educativos en las Instituciones Educativas del Distrito de Molino, Pachitea 2022*”, El estudio tuvo como objetivo principal examinar la relación existente entre los instrumentos de gestión y la calidad del servicio educativo en las instituciones del distrito objeto de análisis. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y un alcance correlacional. La muestra estuvo constituida por 45 docentes, a quienes se les aplicó una encuesta estructurada de forma presencial. El procesamiento y análisis de la información se realizaron mediante estadística descriptiva e inferencial, apoyándose en herramientas informáticas como hojas de cálculo y el software SPSS. Los resultados obtenidos evidenciaron una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre las variables estudiadas (Rho de Spearman = 0.798;  $p < 0.05$ ), lo que permitió la contrastación empírica y la aceptación de la hipótesis alterna, descartándose la hipótesis nula.

Así también; Rafael y Penadillo, (2020) en su estudio “*Gestión escolar del directivo y la calidad de servicios educativos en la Institución Educativa Illathupa-Huánuco 2020*” La investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación entre las variables de estudio. La muestra estuvo conformada por 40 docentes, a fin de analizar la gestión escolar desarrollada por el equipo directivo. Para la recopilación de información teórica se emplearon técnicas como el análisis documental, mientras que para el tratamiento de los datos empíricos se utilizaron herramientas informáticas, tales como hojas de cálculo y el software estadístico SPSS. Los resultados permitieron evidenciar la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre la gestión escolar

directiva y la calidad de los servicios educativos en la Institución Educativa Illathupa, ubicada en la región Huánuco, registrándose un coeficiente Rho de Spearman de 0.792, lo que indica una correlación positiva muy alta entre las variables analizadas.

Ayala (2023), en su investigación “*Gestión educativa estratégica y calidad del servicio educativo en una institución educativa rural - Ayacucho, 2022*” El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, descriptivo y correlacional, aplicando encuestas a 98 actores educativos (docentes, estudiantes y padres de familia). Los resultados mostraron que ambas variables se perciben en un nivel regular, aunque el análisis estadístico evidenció una correlación positiva muy fuerte y significativa (Rho de Spearman = 0.871;  $p < 0.05$ ). Se concluye que una gestión educativa estratégica eficiente, sustentada en la planificación, la participación comunitaria, el soporte docente y la mejora de infraestructura, incide directamente en la calidad del servicio educativo en contextos rurales.

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1 Calidad del servicio**

La calidad del servicio ha sido definida de distintas maneras por autores representativos en el campo. Para Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), es la discrepancia entre las expectativas del consumidor y su percepción del servicio recibido, medida mediante el instrumento SERVQUAL, que evalúa cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles. Grönroos (1984) la define como la comparación entre lo esperado y lo percibido, utilizando su modelo de calidad total, que distingue entre calidad técnica, funcional e imagen. Lewis y Booms (1983) plantean que es el grado en que el servicio entregado cumple con las expectativas del cliente, siendo precursores del enfoque que inspiró al SERVQUAL. Por su parte, Cronin y Taylor (1992) consideran que la calidad del servicio es un antecedente de la satisfacción y

proponen el SERVPERF, que mide solo el desempeño percibido. Finalmente, Zeithaml (1988) la define como el juicio global del consumidor sobre la excelencia del servicio, integrando este concepto al modelo de valor percibido, el cual relaciona precio, calidad y beneficios. Según el enfoque de los investigadores sobre la calidad del servicio, la atención debería centrarse en satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes de igual forma, la medición de la calidad de los servicios se realiza a través del desempeño que se ha obtenido por la relación entre las expectativas previas y las percepciones posteriores del cliente (Parasuraman et al., 1985; Lewis & Mitchell, 1990)

La calidad del servicio es un concepto muy investigado en el sector educativo a nivel internacional y nacional y ha sido empleado para mejorar el servicio desde un punto de vista objetivo y subjetivo como resultado de la interacción, o del encuentro, del cliente con el servicio (Alonso Dos Santos, 2016).

Por su parte, La calidad del servicio se concibe como un elemento estratégico fundamental en la gestión organizacional, debido a su influencia directa en la satisfacción de los usuarios y en el posicionamiento competitivo de las instituciones. Desde esta perspectiva, las organizaciones orientan sus procesos y decisiones hacia el cumplimiento de las necesidades y expectativas de sus clientes, considerándola un factor clave para la generación de valor (Araya-Castillo et al., 2016). En el ámbito de las instituciones públicas y de servicios, la calidad ha adquirido un rol prioritario en la última década, consolidándose como un eje transversal de la gestión, al entenderse que un servicio de calidad es aquel que integra de manera efectiva atributos tangibles e intangibles capaces de satisfacer las demandas del usuario (Turpo & Jaimes, 2017). Asimismo, la calidad del servicio se configura como un proceso de interacción permanente entre la organización y el cliente, el cual debe ser planificado, ejecutado y comunicado de forma eficiente, con el

propósito de garantizar la satisfacción del usuario y optimizar el desempeño operativo institucional (Sotelo & Figueroa, 2017).

### **1.2.2 Calidad del servicio educativo**

La calidad del servicio educativo ha sido abordada por diversos autores desde múltiples enfoques. Harvey y Green (1993) la definen como un concepto multidimensional que puede entenderse como excelencia, perfección, adecuación al propósito, transformación o valor por dinero. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), al adaptar su modelo SERVQUAL al ámbito educativo, consideran que la calidad radica en la diferencia entre las expectativas de los estudiantes y la percepción del servicio recibido, evaluando dimensiones como fiabilidad, empatía y aspectos tangibles. Tam (2001) plantea que la calidad educativa consiste en cumplir estándares que garanticen el logro de objetivos académicos, satisfacción estudiantil y mejora continua. Garvin (1988), desde una perspectiva empresarial aplicada a la educación, sugiere que la calidad puede evaluarse por criterios como desempeño, confiabilidad y percepción general del servicio. Finalmente, Barnett (1992) argumenta que la calidad en la educación superior debe contemplar no solo la excelencia académica, sino también su relevancia social, la capacidad crítica y la formación integral del estudiante.

En el contexto peruano, la calidad del servicio educativo es entendida como la capacidad de las instituciones para ofrecer una formación pertinente, efectiva y satisfactoria para el estudiante y la sociedad. Según el Ministerio de Educación MINEDU, (2020), la calidad educativa se refiere al grado en que el sistema logra aprendizajes significativos, relevantes y sostenibles para todos los estudiantes. La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU, 2018) la define como el cumplimiento de condiciones básicas orientadas a garantizar procesos formativos adecuados, infraestructura, investigación y empleabilidad. Para Espinoza (2017), la

calidad del servicio educativo en universidades se relaciona con la percepción de los estudiantes respecto al cumplimiento de promesas institucionales y su satisfacción con los servicios prestados, aplicando modelos como SERVQUAL y SERVPERF. Por su parte, Gonzales y Fernández (2016) afirman que la calidad educativa incluye la mejora continua en la gestión académica, el acompañamiento al estudiante y la pertinencia curricular en función del contexto regional. Finalmente, Rodríguez (2019) plantea que la calidad del servicio educativo debe enfocarse en la equidad, la innovación pedagógica y la participación activa de los actores educativos como indicadores claves para el desarrollo social y económico del país.

Aunque las universidades estructuran su gestión sobre la base de políticas y lineamientos institucionales, su aplicación no siempre se realiza de manera consistente. En este sentido, la percepción y valoración que los estudiantes tienen respecto a los servicios educativos adquieren relevancia como indicadores fundamentales para la evaluación de la calidad universitaria, en tanto reflejan de forma directa el impacto de dichos servicios en su proceso de formación académica y profesional (Romainville, 1999).

Senlle y Gutiérrez (2005) plantean que la calidad del servicio educativo se sustenta en la correcta ejecución de los procesos académicos y administrativos desde su primera implementación. En este marco, la aplicación de metodologías eficientes y sistemas de gestión de la calidad en las universidades constituye un factor determinante para garantizar resultados educativos pertinentes y sostenibles. La ausencia de dichos sistemas genera impactos negativos que trascienden el ámbito institucional, reflejándose en costos económicos y sociales asociados a deficiencias en la formación profesional. Lo que menciona Parasuraman, Zeithaml & Berry, (1988) que la calidad de servicio educativo que se brinda a los futuros profesionales se define como “un juicio global del estudiante

relacionado con la excelencia y superioridad del servicio” para reducir los índices de los reportes.

Finalmente, la calidad de los servicios educativos se vincula estrechamente con la productividad institucional, ya que promueve el uso racional de los recursos materiales y del talento humano, permitiendo ofrecer servicios alineados con las necesidades y percepciones de los estudiantes y fortaleciendo el desempeño de las instituciones educativas (Ropa, 2014)..

### **1.2.3 Modelos para medir la calidad del servicio educativo**

**Modelo SERVQUAL**, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), es uno de los instrumentos más utilizados para medir la calidad del servicio educativo desde la percepción del usuario. Evalúa la diferencia entre las expectativas y percepciones de los estudiantes en cinco dimensiones clave: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. En el ámbito educativo peruano, ha sido ampliamente adaptado en universidades para evaluar la satisfacción de los alumnos con respecto a servicios académicos, administrativos e infraestructurales, especialmente en investigaciones de nivel de pregrado y posgrado.

**Modelo SERVPERF**, desarrollado por Cronin y Taylor (1992), es una evolución del SERVQUAL y se basa únicamente en el desempeño percibido, omitiendo la evaluación de expectativas. Utiliza las mismas cinco dimensiones, pero considera que la calidad del servicio debe medirse exclusivamente en función de lo que el estudiante experimenta durante la prestación del servicio. En el ámbito educativo peruano, SERVPERF se emplea cuando se busca una medición más directa y eficiente del rendimiento institucional percibido, especialmente en contextos universitarios.

**Modelo CIPP (Context, Input, Process, Product)**, propuesto por Stufflebeam (2003), evalúa la calidad educativa desde una perspectiva integral y formativa,

considerando cuatro componentes: *contexto* (entorno y necesidades), *insumos* (recursos disponibles), *procesos* (implementación educativa) y *productos* (resultados del aprendizaje). Este modelo es útil para la evaluación de programas educativos, planes curriculares y proyectos de mejora institucional. En Perú, ha sido implementado por instituciones del MINEDU y se emplea en estudios de evaluación de políticas educativas y formación docente.

**Modelo EFQM** (European Foundation for Quality Management). El modelo EFQM promueve la excelencia en la gestión educativa mediante criterios estructurados como liderazgo, estrategia, personas, alianzas, procesos y resultados. Aunque su origen es empresarial, ha sido adaptado por instituciones educativas para fomentar una cultura de mejora continua, orientada a la calidad organizacional. En el Perú, este modelo ha sido empleado como referencia en procesos de autoevaluación universitaria y en planes de acreditación institucional, especialmente en universidades públicas que buscan optimizar su gestión interna.

**Modelo de Calidad Educativa de SUNEDU.** La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) ha definido un modelo normativo para el licenciamiento de universidades peruanas, basado en el cumplimiento de ocho Condiciones Básicas de Calidad (CBC). Estas incluyen gestión institucional, programas académicos, infraestructura, personal docente, investigación, servicios al estudiante, mecanismos de inserción laboral y transparencia. Este modelo se aplica obligatoriamente a todas las universidades del país y constituye el estándar mínimo para garantizar una educación superior de calidad, pertinente y sostenible.

**Modelo de Calidad Educativa de la UNESCO.** La UNESCO plantea un modelo de calidad educativa basado en una visión humanista, que promueve el desarrollo integral del estudiante a través de los cuatro pilares de la educación: aprender a conocer, a hacer,

a convivir y a ser. Este enfoque destaca la equidad, la inclusión, la relevancia cultural y el respeto por los derechos humanos como elementos centrales de una educación de calidad. En el contexto peruano, este modelo ha influido en la formulación del currículo nacional y en políticas educativas del MINEDU orientadas al desarrollo de competencias ciudadanas y sociales.

#### **1.2.4 Dimensión de la calidad del servicio educativo**

Cronin y Taylor (1992) Modelo SERVPERF. Este modelo es uno de los más usados en universidades peruanas por su estructura clara y validación empírica. Las dimensiones, aplicadas al contexto educativo, evalúan la percepción del estudiante sobre los servicios académicos y administrativos:

- **Fiabilidad:** Cumplimiento de promesas académicas, coherencia en procesos administrativos.
- **Capacidad de respuesta:** Rapidez y disposición del personal docente y administrativo para atender consultas.
- **Seguridad:** Confianza que genera el conocimiento y la competencia del personal académico.
- **Empatía:** Atención personalizada, comprensión de las necesidades estudiantiles.
- **Aspectos tangibles:** Infraestructura, equipos, materiales, apariencia del campus y aulas.

**Espinoza (2017)**, propone un modelo adaptado del SERVPERF al contexto universitario local, incluyendo dimensiones asociadas a la percepción del estudiante como cliente del servicio educativo:

- **Calidad docente:** Preparación, puntualidad, claridad, dominio temático.
- **Servicios administrativos:** Atención en oficinas, claridad de procedimientos, soporte al alumno.

- **Infraestructura y tecnología:** Aulas, laboratorios, bibliotecas, conectividad.
- **Relación interpersonal:** Trato respetuoso y comunicativo entre docentes y estudiantes.
- **Satisfacción general:** Evaluación global del servicio ofrecido por la institución.

SUNEDU (2018), presenta su modelo basado en las Condiciones Básicas de Calidad (CBC) La SUNEDU, como ente regulador, define dimensiones estructurales para garantizar una educación de calidad. Aunque no se basan en percepciones, son estándares usados en evaluaciones institucionales y tesis sobre calidad educativa:

- Gestión institucional efectiva
- Calidad del personal docente
- Adecuada infraestructura y equipamiento
- Líneas de investigación activas
- Servicios de bienestar y empleabilidad estudiantil
- Programas académicos pertinentes
- Mecanismos de autoevaluación y mejora continua

### 1.3. Definición de términos básicos

- a) Ambiente armónico. Su enfoque en la eficiencia, la efectividad y el liderazgo podría ser relevante para fomentar un ambiente armónico en una entidad pública a través de la gestión adecuada de recursos y la motivación de la persona (Drucker 2005)
- b) Atención personalizada la importancia de establecer relaciones personalizadas y a largo plazo con los clientes. Su enfoque en la personalización a través de la tecnología y la segmentación de clientes podría ser relevante para la atención personalizada en entidades pública (Peppers & Rogers 1993)

- c) Capacidad técnica. la capacidad técnica en la gestión eficaz de entidades públicas, destacando la necesidad de contar con personal competente y capacitado (Hood 1991).
- d) Confianza. la confianza y la cooperación en entidades públicas pueden influir en el logro de objetivos comunes y la eficacia organizativa (Coleman 1995)
- e) Cortesía. las normas de cortesía y etiqueta pueden influir en las interacciones sociales y en la construcción de relaciones en entornos públicos (Wrong 2018)
- f) Cumplimiento de promesa las entidades públicas pueden cumplir sus promesas a través de la gestión efectiva de recursos y la alineación de objetivos con las necesidades de la sociedad (Moore 1995)
- g) Disposición de ayuda. la disposición de ayuda y la generosidad pueden influir en el éxito personal y profesional. Su enfoque en la reciprocidad y la colaboración podría ser aplicado en el contexto de la disposición de ayuda en entidades públicas (Grant 2013)
- h) Equipamiento e instalaciones. la necesidad de contar con instalaciones bien equipadas y funcionales para cumplir con la misión y objetivos de las entidades públicas (Bryson 2003)
- i) Horarios adecuados. la importancia de la autonomía y el equilibrio entre la vida laboral y personal para promover el compromiso de los empleados, lo que puede influir en la eficacia de los horarios en entidades públicas (Beer 2009)
- j) Información precisa. la información y la comunicación transparente pueden influir en la legitimidad y el poder de las instituciones gubernamentales (Nye 2011)
- k) Interés institucional al ciudadano las entidades públicas pueden alinear sus objetivos con las necesidades y expectativas de los ciudadanos para promover un interés institucional centrado en el bienestar de la sociedad (Moore 2013)

- l) Interés por el usuario. la importancia de la escucha activa y la empatía en la relación con los usuarios, promoviendo una cultura organizacional centrada en las necesidades y preocupaciones de los clientes, que puede ser relevante para entidades públicas (Senge 1990)
- m) Rapidez del servicio. la rapidez en la respuesta y la resolución de problemas para crear experiencias positivas para los clientes, lo cual puede ser relevante en entidades públicas para mejorar la atención y el servicio a los ciudadanos (Di Julius 2015).

## **CAPITULO II:**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **2.1 Hipótesis general**

**HG.** Existe diferencia significativa en la percepción de la calidad del servicio educativo entre los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

#### **2.2 Hipótesis específica**

**H1.** Existe diferencia significativa en la percepción de la fiabilidad del servicio educativo entre los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

**H2.** Existe diferencia significativa en la percepción de la capacidad de respuesta del personal académico y administrativo entre los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

**H3.** Existe diferencia significativa en la percepción de la seguridad brindada por la institución entre los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

**H4.** Existe diferencia significativa en la percepción de la empatía con la que los docentes y administrativos tratan a los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

**H5.** Existe diferencia significativa en la percepción de los aspectos tangibles (infraestructura, materiales, equipos) entre los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

## 2.3 Matriz de consistencia

**Tabla 1**

*Calidad del servicio educativo en las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva*

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿La calidad de servicios educativos que se les brinda a los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva son bien percibidos?</p> <p><b>PROBLEMA ESPECIFICO:</b> <b>P1.</b> ¿Se observan diferencias significativas en la percepción de la fiabilidad del servicio educativo entre los estudiantes de las distintas facultades? <b>P2.</b> ¿Se observan diferencias significativas en la percepción de la capacidad de respuesta del personal académico y administrativo entre los estudiantes de las distintas facultades? <b>P3.</b> ¿Se observan diferencias significativas en la percepción de la seguridad brindada por la institución entre los estudiantes de las distintas facultades? <b>P4.</b> ¿Se observan diferencias significativas en la percepción de la empatía con la que los docentes y administrativos tratan a los estudiantes entre las distintas facultades? <b>P5.</b> ¿Se observan diferencias significativas en la percepción de los aspectos tangibles (infraestructura, materiales, equipos) entre los estudiantes de las distintas facultades?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Comparar la percepción de la calidad del servicio educativo entre los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.</p> <p><b>OBJETIVO ESPECIFICO:</b> <b>O1.</b> Comparar la percepción de la fiabilidad del servicio educativo entre los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. <b>O2.</b> Comparar la percepción de la capacidad de respuesta del personal académico y administrativo entre los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. <b>O3:</b> Comparar la percepción de la seguridad brindada por la institución entre los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. <b>O4:</b> Comparar la percepción de la empatía con la que los docentes y administrativos tratan a los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. <b>O5:</b> Comparar la percepción de los aspectos tangibles (infraestructura, materiales, equipos) entre los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL:</b> Existe diferencia significativa en la percepción de la calidad del servicio educativo entre los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICO:</b> <b>H1.</b> Existe diferencia significativa en la percepción de la fiabilidad del servicio educativo entre los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. <b>H2.</b> Existe diferencia significativa en la percepción de la capacidad de respuesta del personal académico y administrativo entre los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. <b>H3.</b> Existe diferencia significativa en la percepción de la seguridad brindada por la institución entre los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. <b>H4.</b> Existe diferencia significativa en la percepción de la empatía con la que los docentes y administrativos tratan a los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. <b>H5.</b> Existe diferencia significativa en la percepción de los aspectos tangibles (infraestructura, materiales, equipos) entre los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.</p>	<p><b>VARIABLE</b> CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO</p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad.</li> <li>• Capacidad de respuesta.</li> <li>• Seguridad.</li> <li>• Empatía.</li> <li>• Elementos tangibles.</li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACION</b> Aplicada</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACION</b> Descriptivo comparativo</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACION.</b> No – experimental transversal - comparativo</p> <p><b>ENFOQUE</b> Cuantitativo</p> <p><b>POBLACION:</b> Estudiantes de las diversas escuelas profesionales de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. 1981 estudiantes</p> <p><b>MUESTRA:</b> 322 estudiantes de las diversas escuelas profesionales de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.</p> <p><b>TECNICA:</b> Encuesta</p> <p><b>PROCESAMIENTO:</b> Excel y SPSS</p>

## 2.4 Operacionalización de variables

**Tabla 2**

*Matriz de operacionalización*

VARIABLES	DEFINICIONES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO DE MEDICION
<b>CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO</b>	<p><b>CONCEPTUAL.</b> Cronin y Taylor (1992) La calidad del servicio educativo se vincula al cumplimiento de las condiciones básicas exigidas por la SUNEDU para el licenciamiento institucional; sin embargo, este constituye solo un nivel mínimo de aseguramiento de la calidad. En este contexto, el modelo SERVPERF permite evaluar la calidad del servicio educativo a partir de la percepción del desempeño institucional por parte de los estudiantes, contribuyendo a la mejora continua.</p> <p><b>OPERACIONAL.</b> La variable fue estudiada a través de sus dimensiones, las cuales se analizaron mediante un cuestionario con escala Likert, cuyo propósito fue conocer la percepción de la calidad del servicio educativo por parte de los estudiantes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva (UNAS). Dicha percepción proporciona evidencia empírica sobre el nivel de efectividad institucional, la eficiencia de los procesos académicos y administrativos, así como el grado de satisfacción generado por los servicios brindados por la universidad.</p>	<b>D1: Fiabilidad.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de promesa</li> <li>• Interés por el usuario</li> <li>• Información precisa.</li> </ul>	<b>1, 2, 3 y 4</b>	Encuesta tipo Likert
		<b>D2: Capacidad de respuesta.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición de ayuda</li> <li>• Rapidez del servicio.</li> </ul>	<b>5,6,7 y 8</b>	
		<b>D3: Seguridad.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Cortesía</li> <li>• Capacidad técnica.</li> </ul>	<b>9,10,11 y 12</b>	
		<b>D4: Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención personalizada</li> <li>• Horarios adecuados</li> <li>• Interés institucional al ciudadano</li> </ul>	<b>13,14,15,16 y 17</b>	
		<b>D5: Elementos tangibles.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipamiento e instalaciones</li> <li>• Ambiente armónico.</li> </ul>	<b>18,19,20,21 y 22</b>	

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Tipo de investigación**

El desarrollo de la investigación fue de tipo aplicada, según Tamayo (2004), menciona que la importancia de la investigación aplicada es abordar problemas prácticos en la vida real, para este caso sería proponer mejoras de la gestión de la calidad del servicio educativo en la universidad.

### **3.2 Nivel o alcance de investigación**

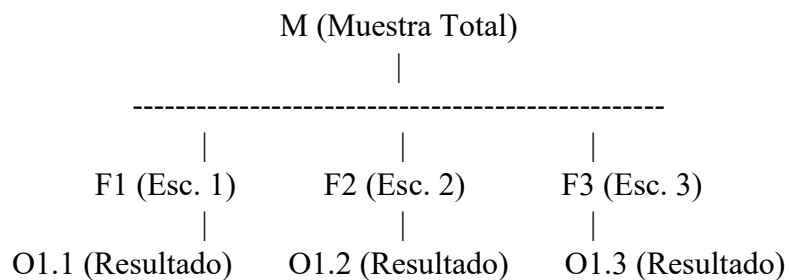
Respecto al nivel, fue descriptivo- comparativo, Hernández & Mendoza (2018) se refiere a un tipo de estudio que se centra en describir y comparar diferentes fenómenos, situaciones o variables. En este estudio se busca describir las percepciones de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo y comparar dichas percepciones entre diferentes facultades.

### **3.3 Diseño de la investigación**

Fue no experimental-transversal, como sostienen Hernández & Mendoza (2018), en estas indagaciones no hay manipulación de variables, se utiliza para estudiar fenómenos tal como ocurren en su contexto natural, de tipo transversal porque es una técnica de investigación en la que se mide una o varias variables en un momento dado. Este tipo de estudio se utiliza para hacer descripciones y comparaciones entre grupos, pero no permite establecer relaciones de causalidad.

**Figura 1**

*Diseño de investigación, esquema descriptivo- comparativo*



Comparación de resultados:

$\text{¿}O1.1 = O1.2 = O1.3\text{?}$  (Análisis comparativo)

Donde:

M: Muestra de 322 estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Fi: facultades (Agronomía, zootecnia, recursos naturales renovables, etc.)

O1: Resultados obtenidos por cada uno de las diversas facultades de la UNAS.

### **3.4 Población y muestra**

#### **3.4.1 Población de la investigación**

Según Hernández y Mendoza (2018) definen a la población como el total de fenómeno a estudiar que presentan particularidades y atributos coincidentes, medibles y de interés dando origen a los datos de la indagación.

Para la investigación se consideró a los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. La población está conformada por 1821 estudiantes del ciclo académico 2024-I, información proporcionada por la Dirección de Asuntos Académicos DIAA-UNAS.

Criterio de inclusión. Se considero a los estudiantes matriculados en el ciclo académico 2024.

Criterio de exclusión. Ninguno.

**Tabla 3**

*Población de estudio*

Escuelas profesionales	N.º	%
Agronomía	179	9%
Zootecnia	130	7%
Facultad de Industrias Alimentarias	137	7%
Ingeniería Forestal	150	8%
Ingeniería de Suelos y Aguas	139	7%
Administración	191	10%
Economía	204	10%
Facultad de Ingeniería Informática y Sistemas	180	9%
Ambiental	185	9%
Ingeniería Recursos Naturales Renovables	154	8%
Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica	152	8%
Contabilidad	180	9%
<b>TOTAL</b>	<b>1981</b>	<b>9%</b>

*Nota:* datos obtenidos de la Dirección de Asuntos Académicos.

### 3.4.2 Muestra de la investigación.

Al respecto Hernández & Mendoza (2018) menciona que la muestra es una esencia de un subgrupo de la población, la cual debe reflejar las mismas particularidades, representativa para poder generalizar los resultados del total de la población que tendrá la posibilidad de ser seleccionado para formar la muestra.

Para determinar la muestra se aplicará la fórmula estadística para poblaciones finitas, teniendo en consideración un Margen de error (0.05), Nivel de confianza (0.95); probabilidad de éxito ( $p=0.50$ ;  $q=0.50$ ) y presentada según estrato considerado en la población.

$$n = \frac{K^2 N p q}{e^2 (N - 1) + K^2 p q}$$

$$n = \frac{1.96^2 (1981) (0.50) (0.50)}{0.05^2 (1981 - 1) + 1.96^2 (0.50) (0.50)}$$

$n = 322$  estudiantes de las diferentes facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva

**Tabla 4**

*Determinación de la muestra a investigar*

Escuelas profesionales	N.º	%
Agronomía	30	9%
Zootecnia	22	7%
Facultad de Industrias Alimentarias	23	7%
Ingeniería Forestal	25	8%
Ingeniería de Suelos y Aguas	22	7%
Administración	28	9%
Economía	28	9%
Facultad de Ingeniería Informática y Sistemas	30	9%
Ambiental	31	10%
Ingeniería Recursos Naturales Renovables	26	8%
Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica	26	8%
Contabilidad	30	9%
<b>TOTAL</b>	<b>322</b>	<b>100%</b>

*Nota:* datos obtenidos de la Dirección de Asuntos Académicos.

**Tabla 5**

*La muestra en facultades*

facultades	N.º	%
Agronomía	30	9%
Zootecnia	22	7%
Facultad de Industrias Alimentarias	23	7%
recursos naturales renovables	105	33%
fcea	56	18%
Facultad de Ingeniería Informática y Sistemas	30	9%
Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica	26	8%
Contabilidad	30	9%
<b>TOTAL</b>	<b>322</b>	<b>100%</b>

*Nota:* datos obtenidos de la Dirección de Asuntos Académicos.

### **3.5 Técnica de recolección de datos.**

Los datos se recogieron mediante la técnica de la encuesta, con su respectivo cuestionario de afirmaciones con 5 opciones de respuesta, que se va desde nunca (1) hasta siempre (5) así como se indica en el cuestionario (Anexo 1), este cuestionario fue adaptado del modelo **SERVPERF**. Aplicado a estudiantes universitarios

Variable calidad del servicio educativo

D1: Fiabilidad que comprendía los ítems del 1 al 4.

D2: Capacidad de respuesta que comprendía los ítems del 5 al 8.

D3: Seguridad que comprendía los ítems del 9 al 12.

D4: Empatía que comprendía los ítems del 13 al 17.

D5: Elementos tangibles que comprendía los ítems del 18 al 22.

La encuesta se aplicó dentro de las instalaciones de la Universidad Nacional Agraria de la selva a todos los estudiantes de las distintas facultades. Todas las encuestas fueron rellenadas correctamente por los estudiantes con la supervisión de los encuestadores contratados, para garantizar una información fiable.

#### **3.5.1 Técnica de encuesta.**

Esta técnica que utiliza como instrumento al cuestionario el cual fue elaborado según la escala Likert con cinco alternativas que van desde (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre, se empleó la encuesta para el recojo de la data, según Hernández & Mendoza (2018), menciona que la técnica de la encuesta es un método eficaz y útil para obtener información relevante y fiable sobre un tema determinado, permitiendo a los investigadores obtener datos cuantitativos que pueden ser utilizados, para realizar análisis y conclusiones.

### **3.5.2 Bibliografía.**

Según Hernández y Mendoza (2018), consiste en obtener información de segunda fuente que permita complementar la investigación mediante la exploración ordenada y selectiva de la literatura; para ello el desarrollo de la investigación será necesario consultar con libros, revistas, tesis, artículos informes, etc., para cimentar los conocimientos científicos y antecedentes.

### **3.6 Técnica estadística para el procedimiento de la investigación**

Según Hernández & Mendoza (2018), el análisis de los datos cuantitativos se comprende por dos partes las cuales son:

**Técnicas descriptivas** para el análisis de la investigación será necesario plasmar los resultados para un mejor entendimiento en tablas y gráficos, la cual se usará la estadística descriptiva,

**Técnica inferencial**, Dada la naturaleza de la investigación, resultó indispensable el uso de métodos estadísticos y del software SPSS versión 27 para el procesamiento y análisis de los datos. Considerando que el estudio es de carácter descriptivo y se centra en medir las percepciones de la muestra, cuyos datos se encuentran en un nivel de medición ordinal, se empleó el Análisis de Varianza (ANOVA) con el propósito de evaluar si existen diferencias significativas entre las medias de más de dos grupos independientes, siempre y cuando se cumplieran los supuestos de normalidad.

No obstante, en aquellos casos en los que los datos no presentaron una distribución normal, se recurrió a la prueba no paramétrica de Kruskal–Wallis, la cual resulta adecuada para comparar medianas entre varios grupos independientes. Esta prueba constituye una alternativa robusta al ANOVA cuando los supuestos paramétricos no se satisfacen, garantizando así la validez y la coherencia metodológica del análisis estadístico.

### 3.6.1 Confiabilidad

Para corroborar la fiabilidad del instrumento, se empleó la prueba alfa de Cronbach, a la prueba piloto y de esa manera comprobar si el instrumento tiene constancia interna, obteniéndose como resultado un valor de 0,941, con lo cual se determina que el instrumento esta apto para ser aplicado a todas las muestras como se observa en la tabla número 5.

**Tabla 6**

*Confiabilidad del instrumento*

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,941	22

### 3.6.2 Validez

Para garantizar la validez del instrumento, se aplicó el juicio de expertos, procedimiento que permite verificar la pertinencia y capacidad del cuestionario para medir las variables de estudio (Hernández & Mendoza, 2018). En este proceso, el instrumento fue evaluado por tres especialistas en la temática, quienes analizaron su coherencia, claridad y aplicabilidad. El resultado del proceso de validación alcanzó un promedio de 87.37 %, valor que permitió confirmar la validez del cuestionario y su idoneidad para la recolección de datos en la investigación.

**Tabla 7***Validación de experto*

CRITERIOS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3
	PUNTAJE	PUNTAJE	PUNTAJE
1. los ítems están claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio.	85	85	85
2. Los ítems ayudan a describir las conductas.	85	90	90
3. Los ítems presentan consistencia con el marco teórico.	85	90	85
4. Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores.	85	95	85
5. La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador.	85	90	90
6. La organización de los ítems tiene una secuencia lógica.	85	90	85
7. El instrumento es útil para la investigación propuesta.	85	95	85
PROMEDIO PARCIAL.	85	90.7	86.42
PROMEDIO TOTAL.		87.37	

**3.6.3 Análisis de datos**

Los datos fueron recolectados mediante un cuestionario estructurado, basado en el modelo **SERVPERF** y aplicado a una muestra de 322 estudiantes pertenecientes a distintas escuelas profesionales de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. El instrumento evaluó cinco dimensiones de la calidad del servicio educativo: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, utilizando una escala tipo Likert de cinco puntos. Los datos fueron procesados y analizados en el software estadístico SPSS versión 25.

El análisis se desarrolló en dos etapas. En la primera, correspondiente al análisis descriptivo, se calcularon medidas como la media, desviación estándar y frecuencias para cada dimensión evaluada. En la segunda etapa, de carácter inferencial, se buscó comparar las percepciones de los estudiantes entre las diferentes facultades. Para ello, inicialmente se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogórov–Smirnov. Los resultados mostraron que la variable *Calidad del servicio educativo* presentó valores de significancia superiores a 0.05, por lo que no se rechazó la hipótesis nula y se concluyó que los datos siguen una

distribución normal. En contraste, la variable *Facultades* obtuvo valores de significancia inferiores a 0.05, evidenciando que no presenta una distribución normal. Dado que la variable de agrupación (Facultades) no cumplió con el supuesto de normalidad, se descartó el uso de pruebas paramétricas como el ANOVA y se optó por aplicar la prueba no paramétrica de Kruskal–Wallis, adecuada para comparar tres o más grupos independientes sin requerir normalidad. Esta decisión metodológica garantizó la validez del análisis y la correcta interpretación de los resultados. Con el fin de determinar si existían diferencias estadísticamente significativas en la percepción de la calidad del servicio educativo entre las ocho facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva (UNAS).

## **CAPITULO IV:**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 Análisis descriptivo de la muestra**

La Tabla 8 proporciona un desglose detallado de la muestra demográfica utilizada en el estudio destacando puntos clave como escuelas profesionales, edad, sexo y año de estudio. El análisis efectuado de la muestra se determina que todas las escuelas profesionales han tenido participación similar superando los 20 estudiantes, por la facilidad que estaban asistiendo clases, por lo cual se aprovechó en hacer la encuesta de manera presencial. En cuanto al mayor porcentaje fue la carrera de **Economía**, se destaca con el **10.20%** de los estudiantes, lo que sugiere un interés considerable, por parte de los estudiantes en esta disciplina. En cuanto a la edad el mayor porcentaje 76.4% oscilan entre 18 a 22 años, lo que es característico de los estudiantes en etapas iniciales de su formación universitaria. Esta concentración en un grupo etario joven puede influir en la percepción de la calidad del servicio educativo, ya que es probable que este grupo tenga expectativas distintas a las de estudiantes mayores, Por otra parte, respecto al sexo la mayoría de participante fueron masculino con un porcentaje de 59.3% probablemente se deba a que la universidad ofrece más carreras de ingeniería que son más atractivas para los varones. Finalmente, los encuestados mayoritariamente fueron los de primer año de estudio con un porcentaje de 26.4% que puede deberse a que hay mayor cantidad de estudiantes en primer ciclo. Como se observa en la tabla siguiente.

**Tabla 8***La muestra demográfica*

		Frecuencia	Porcentaje	
ESCUELAS PROFESIONALES	Agronomía	29	9.00%	
	Zootecnia	21	6.50%	
	Facultad de ingeniería en Industrias Alimentarias	22	6.80%	
	Ingeniería Forestal	24	7.50%	
	Ingeniería de Suelos y Aguas	23	7.10%	
	Administración	31	9.60%	
	Economía	33	10.20%	
	Facultad de Ingeniería Informática y Sistemas	29	9.00%	
	Ambiental	30	9.30%	
	Ingeniería Recursos Naturales Renovables	25	7.80%	
	Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica	25	7.80%	
	Contabilidad	30	9.30%	
	Edad	18-22	246	76.40%
		23-27	74	23%
		28 a mas	2	0.60%
Sexo	Femenino	131	40.70%	
	Masculino	191	59.30%	
Año de estudio	Primer año	85	26.40%	
	Segundo año	81	25.20%	
	Tercer año	49	15.20%	
	Cuarto año	68	21.10%	
	Quinto año	39	12.10%	

**4.2 Análisis de las dimensiones en estudio.**

La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) establece las Condiciones Básicas de Calidad (CBC) como el conjunto mínimo de estándares que deben cumplir las universidades para garantizar un servicio educativo adecuado, sostenible y orientado al estudiante. Estas condiciones abarcan, entre otros aspectos, la infraestructura, el personal docente, la gestión académica, los servicios complementarios y los mecanismos de mejora continua.

Al contrastar los resultados obtenidos en la Tabla 9 con las CBC, se identifican coincidencias y brechas relevantes desde una perspectiva administrativa y de gestión universitaria.

- **Fiabilidad y SUNEDU: coherencia entre lo planificado y lo ejecutado**

La dimensión fiabilidad, con un 66 % en nivel medio, se vincula con la CBC relacionada a la gestión académica y administrativa coherente, donde SUNEDU exige que las universidades cumplan con lo ofrecido en sus planes de estudio, reglamentos y servicios institucionales.

El predominio del nivel medio indica que la universidad cumple con lo prometido, pero de manera no completamente consistente. Desde la perspectiva de SUNEDU, esta situación no implica incumplimiento normativo, pero sí revela debilidades en la estandarización de procesos y en el control de la calidad, lo que limita el fortalecimiento de una gestión orientada a resultados y a la mejora continua.

- **Capacidad de respuesta y SUNEDU: servicios al estudiante**

La capacidad de respuesta, ubicada mayoritariamente en un nivel medio (70 %), guarda relación directa con la CBC referida a la disponibilidad y eficiencia de los servicios complementarios al estudiante (orientación, atención administrativa, soporte académico). SUNEDU establece que las universidades deben garantizar servicios oportunos y adecuados que acompañen la trayectoria académica del estudiante.

Desde este enfoque, los resultados evidencian que la institución cumple funcionalmente con esta condición, pero no logra niveles óptimos de eficiencia. La percepción de atención lenta o poco eficaz refleja una gestión administrativa que satisface el requisito normativo, pero que no alcanza estándares de excelencia, lo cual puede afectar la experiencia estudiantil y la percepción global de calidad institucional.

- **Seguridad y SUNEDU: personal competente y gestión institucional**

La dimensión seguridad, que presenta el mayor porcentaje en nivel alto (39 %), se relaciona directamente con las CBC vinculadas al personal docente y administrativo

calificado, así como a la existencia de sistemas de gestión institucional. SUNEDU exige que las universidades cuenten con docentes idóneos, procesos académicos regulados y condiciones que garanticen la confianza del estudiante en la institución.

En este sentido, la percepción positiva de los estudiantes respecto a la seguridad evidencia que la universidad cumple, en términos generales, con estas exigencias normativas. No obstante, el predominio del nivel medio (54 %) sugiere que, aunque se alcanzan los estándares mínimos exigidos por SUNEDU, aún existen oportunidades de fortalecimiento en la transparencia de procesos, la comunicación institucional y la consistencia en la prestación del servicio, aspectos clave para consolidar una gestión universitaria de calidad superior.

- **Empatía y SUNEDU: enfoque centrado en el estudiante**

La empatía, ubicada mayoritariamente en un nivel medio (59 %), se relaciona con el enfoque de SUNEDU sobre la centralidad del estudiante en el sistema universitario. Las CBC enfatizan la necesidad de que la universidad no solo garantice infraestructura y procesos, sino también un trato adecuado, orientación personalizada y acompañamiento académico.

Los resultados muestran que la institución evidencia avances en este aspecto, pero aún no logra consolidar una cultura organizacional plenamente orientada al estudiante. Desde una óptica administrativa, ello sugiere la necesidad de fortalecer el liderazgo, la formación en habilidades blandas del personal y los mecanismos de retroalimentación, alineándose de manera más integral con el espíritu de las CBC.

- **Elementos tangibles y SUNEDU: infraestructura y equipamiento**

La dimensión elementos tangibles, que presenta el mayor porcentaje en nivel bajo (18 %), guarda una relación directa y crítica con la CBC referida a la infraestructura,

equipamiento y recursos educativos. SUNEDU establece que las universidades deben contar con condiciones físicas adecuadas, ambientes seguros, equipamiento pertinente y recursos tecnológicos suficientes para el desarrollo del proceso formativo.

El resultado obtenido evidencia una brecha significativa entre la percepción estudiantil y lo esperado por SUNEDU, lo cual, si bien no implica necesariamente un incumplimiento formal, sí constituye una señal de alerta desde la gestión administrativa. Las deficiencias percibidas en infraestructura y equipamiento pueden afectar no solo la satisfacción estudiantil, sino también la sostenibilidad del licenciamiento y la competitividad institucional en el mediano plazo.

**Tabla 9**

*Dimensiones de la calidad el servicio educativo*

<b>DIMENSIONES</b>	Rango	Alto	Rango	Medio	Rango	Bajo
Fiabilidad	16-20	27%	10-15	66%	4-9	7%
Capacidad de respuesta	16-20	20%	10-15	70%	4-9	10%
Seguridad	16-20	39%	10-15	54%	4-9	7%
Empatía	19-25	32%	12-18	59%	5-11	9%
Elementos tangibles	19-25	20%	12-18	63%	5-11	18%

*NOTA:* El baremo se utiliza para interpretar los resultados obtenidos en la encuesta o instrumento de medición, transformando los puntajes totales en niveles o categorías que facilitan su comprensión. Su propósito es ofrecer una referencia objetiva que permita identificar si los resultados reflejan un nivel bajo, medio o alto de la variable estudiada, según el contexto del análisis. En otras palabras, el baremo convierte los datos numéricos en información significativa, ayudando al investigador a describir, comparar y analizar los hallazgos de manera clara y coherente.

### 4.3 Nivel de la variable según segmento de la muestra

Como se observa, de la muestra encuestada, los estudiantes de la FIME indican que el 36% tiene la percepción de que su escuela brinda una mejor calidad de los servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Esto probablemente se deba a que cuentan con laboratorios bien equipados, talleres actualizados y acceso a tecnología

que favorece la práctica y la aplicación de conocimientos, lo cual genera una mejor percepción en los estudiantes. Así también, el 28.6% de los estudiantes que tienen entre 23 y 27 años presenta una mejor percepción sobre los servicios educativos que brinda la UNAS, lo cual probablemente se deba a que estos estudiantes poseen una mayor madurez académica y experiencia universitaria, lo que les permite valorar de manera más objetiva la calidad de la enseñanza, la infraestructura y el apoyo institucional. Además, al encontrarse en etapas más avanzadas de su formación, han tenido más contacto con los servicios ofrecidos por la universidad, como asesorías, prácticas o proyectos, lo que les permite reconocer mejor los esfuerzos y mejoras implementadas en la institución.

Por otra parte, tanto las mujeres (25.2%) como los varones (25.7%) presentan percepciones similares respecto a la alta calidad de los servicios brindados en la UNAS, lo cual podría deberse a que la institución mantiene políticas equitativas en la prestación de servicios académicos y administrativos, garantizando igualdad de oportunidades, acceso a recursos y condiciones de aprendizaje para ambos géneros. Finalmente, los estudiantes del primer año (35.3%) manifiestan una opinión favorable sobre la calidad de los servicios educativos que brinda la UNAS, lo cual podría deberse a que, al incorporarse recientemente a la vida universitaria, perciben de manera positiva la infraestructura, los recursos académicos y el acompañamiento institucional, comparados con su experiencia previa en la educación secundaria. Además, su nivel de expectativa y entusiasmo inicial frente al ingreso a la universidad puede influir en una valoración más optimista de los servicios ofrecidos, reflejando una etapa de adaptación caracterizada por motivación y percepción positiva del entorno académico.

En general, se observa una aceptable percepción en lo que respecta a la calidad de los servicios educativos brindados por la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

**Tabla 10***Niveles logrados de la percepción de la calidad del servicio educativo*

CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO		NIVELES		
		Alto	Medio	Bajo
ESCUELAS PROFESIONALES	AGRONOMIA	34.50%	51.70%	13.80%
	ZOOTECNIA	19.00%	71.40%	9.50%
	FIIA	13.60%	86.40%	0.00%
	FORESTAL	29.20%	62.50%	8.30%
	SUELOS Y AGUAS	17.40%	69.60%	13.00%
	ADMINISTRACION	32.30%	54.80%	12.90%
	ECONOMIA	24.20%	75.80%	0.00%
	FIIS	20.70%	72.40%	6.90%
	AMBIENTAL	26.70%	66.70%	6.70%
	IRNR	16.00%	84.00%	0.00%
	FIME	36.00%	60.00%	4.00%
CONTABILIDAD	30.00%	63.30%	6.70%	
EDAD	18-22	24.80%	69.20%	6.00%
	23-27	28.60%	61.40%	10.00%
	28 A MAS	0.00%	100.00%	0.00%
SEXO	FEMENINO	25.20%	67.90%	6.90%
	MASCULINO	25.70%	67.50%	6.80%
AÑO DE ESTUDIO	PRIMERO	35.30%	57.60%	7.10%
	SEGUNDO	19.80%	74.10%	6.20%
	TERCERO	14.30%	77.60%	8.20%
	CUARTO	27.90%	66.20%	5.90%
	QUINTO	25.60%	66.70%	7.70%

#### 4.4 Fiabilidad de la calidad de servicios educativo en la UNAS

En la Tabla 11 se muestran los resultados concernientes a la fiabilidad evalúa el grado en que la universidad cumple de manera consistente y precisa con los compromisos académicos y administrativos asumidos frente a los estudiantes, constituyéndose en un componente esencial de la calidad del servicio educativo desde una perspectiva de gestión institucional.

Los resultados evidencian una percepción mayoritariamente favorable, aunque con claras oportunidades de mejora. En relación con el cumplimiento del plan de estudios y

los horarios establecidos por el DIAA, el 56 % de los estudiantes manifiesta una percepción positiva. Este hallazgo refleja un adecuado nivel de planificación y control académico, elementos fundamentales dentro de una administración universitaria orientada al cumplimiento de objetivos y a la previsibilidad del servicio. De manera similar, el 53 % de los estudiantes considera que la información proporcionada por la universidad referida a horarios, fechas de exámenes y actividades académicas es precisa y fiable, lo que sugiere que existen canales institucionales formales que permiten comunicar información relevante. Este hallazgo refleja un adecuado nivel de información clara necesaria. En la capacidad de la universidad para resolver problemas académicos y administrativos con prontitud, donde el 44 % de los estudiantes señala que esto ocurre solo “a veces”. Este resultado pone en evidencia una de las principales limitaciones de la fiabilidad del servicio, asociada a la lentitud de los procesos administrativos. Desde una perspectiva de Administración Pública Universitaria, esta situación puede explicarse por la rigidez normativa, la excesiva burocracia o la limitada digitalización de los procedimientos.

Finalmente, a la preparación del personal académico, el 59 % de los estudiantes percibe que los docentes están bien preparados para impartir sus clases, lo que constituye una fortaleza relevante de la institución. Este resultado se alinea con las exigencias de la SUNEDU respecto a la idoneidad del personal docente y refuerza la percepción de confiabilidad en el componente académico del servicio, diferenciándolo positivamente del componente administrativo.

**Tabla 11***Análisis de los indicadores fiabilidad*

FIABILIDAD	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Los docentes cumplen con el plan de estudios académico y los horarios establecidos por el DIAA.	2%	9%	33%	39%	17%
La información proporcionada por la universidad (horarios, fechas de exámenes, actividades) es precisa y fiable	2%	16%	29%	40%	13%
La universidad resuelve los problemas académicos o administrativos de los estudiantes lo más pronto posible	6%	17%	44%	26%	7%
Encuentra usted que el personal académico está bien preparado para impartir sus clases en el aula.	2%	11%	27%	46%	13%

**4.5 Capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo de la UNAS**

En la Tabla 12 se muestran los resultados concernientes a la capacidad de respuesta. Esta evalúa la rapidez, disposición y eficacia con la que la universidad atiende las consultas, solicitudes y problemáticas de los estudiantes, constituyéndose en un componente fundamental de la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de la gestión administrativa. Considerando la escala Likert empleada en el estudio donde los niveles altos se obtienen de la suma de las categorías “casi siempre” y “siempre”, los resultados evidencian una tendencia mayoritariamente favorable, con predominio del nivel alto en la mayoría de los indicadores analizados.

En relación con la disponibilidad de los docentes y del personal administrativo para atender consultas y solicitudes, los resultados muestran que el 49 % de los estudiantes percibe este indicador en un nivel alto, superando claramente a la categoría intermedia “a veces”. Este resultado evidencia una adecuada disposición del personal universitario para brindar atención al estudiante, lo que refleja un desempeño positivo del capital humano y una orientación institucional hacia el servicio. Respecto al tiempo que tarda la universidad en responder correos electrónicos y solicitudes de información, se observa que el 39 % de los estudiantes lo percibe en un nivel alto. Este resultado indica que, en términos generales, los canales de comunicación institucional funcionan de manera aceptable. En

cuanto a la rapidez en la resolución de trámites administrativos, tales como inscripciones de matrícula, pagos o emisión de certificados, el 46 % de los estudiantes percibe este aspecto en un nivel alto, superando al nivel medio. Este resultado refleja avances en la modernización de los procesos administrativos y en la implementación de sistemas que facilitan la gestión operativa, particularmente en los procedimientos vinculados a pagos y trámites documentarios. El indicador con menor desempeño dentro de esta dimensión corresponde a la ayuda oportuna ante problemas o inquietudes, donde el 45 % de los estudiantes ubica este aspecto en un nivel medio. Este resultado evidencia una debilidad específica en los mecanismos de atención inmediata y acompañamiento al estudiante frente a situaciones imprevistas, lo que afecta la percepción de cercanía institucional y limita la capacidad de respuesta integral de la universidad en contextos que requieren intervención rápida.

**Tabla 12**

*Análisis de los indicadores capacidad de respuesta*

<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>nunca</b>	<b>casi nunca</b>	<b>a veces</b>	<b>casi siempre</b>	<b>siempre</b>
Los docentes y el personal administrativo están disponibles para atender tus consultas y solicitudes.	2%	16%	33%	<b>40%</b>	<b>9%</b>
El tiempo que tarda la universidad en responder a tus correos electrónicos y solicitudes de información, es aceptable.	7%	17%	37%	<b>35%</b>	<b>4%</b>
La universidad qué tan rápido resuelven los trámites administrativos, como inscripciones de matrícula, pagos o emisión de certificados, etc.	3%	11%	39%	<b>39%</b>	<b>7%</b>
la universidad que tan rápido ofrece ayuda oportuno en caso de problemas o inquietudes	3%	16%	<b>45%</b>	32%	4%

#### **4.6 Seguridad de la calidad del servicio educativo de la UNAS**

En la Tabla 13 se muestran los resultados concernientes a seguridad. La dimensión seguridad evalúa la confianza que tienen los estudiantes en la competencia del personal, la calidad del proceso de enseñanza, aprendizaje, la protección de la información personal y la seguridad física dentro del campus universitario. Desde una perspectiva

administrativa, esta dimensión resulta clave, ya que incide directamente en la credibilidad institucional y en el bienestar del estudiante como usuario del servicio educativo.

En relación con la competencia de los docentes y del personal administrativo, los resultados muestran que el 55 % de los estudiantes percibe este indicador en un nivel alto, al sumar las categorías “casi siempre” (44 %) y “siempre” (11). Este resultado evidencia que la mayoría de los estudiantes confía en las capacidades profesionales del personal universitario, lo que refleja una adecuada gestión del recurso humano y el cumplimiento de los estándares mínimos exigidos por la normativa universitaria. Respecto a la seguridad percibida sobre la calidad de la enseñanza y la evaluación de los conocimientos, el 53 % de los estudiantes ubica este indicador en un nivel alto. Esta tendencia confirma que los estudiantes se sienten mayoritariamente seguros respecto a los procesos académicos y de evaluación, lo que fortalece la legitimidad del sistema educativo y la confianza en los resultados del aprendizaje. En cuanto al manejo confidencial de los datos personales y académicos, los resultados evidencian una percepción claramente favorable, ya que el 59 % de los estudiantes sitúa este aspecto en un nivel alto. Este hallazgo refleja la existencia de prácticas institucionales orientadas a la protección de la información y al cumplimiento de principios de confidencialidad, lo cual constituye un elemento clave de la buena gestión administrativa y del cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad establecidas por la SUNEDU. Finalmente, en relación con la seguridad y protección dentro del campus universitario, el 59 % de los estudiantes percibe este indicador en un nivel alto, resultado de la suma de las categorías “casi siempre” (39 %) y “siempre” (20 %). Este resultado evidencia que la mayoría de los estudiantes se siente protegida en los espacios físicos de la universidad, lo que sugiere la existencia de protocolos de vigilancia, control y seguridad orientados al bienestar de la comunidad universitaria.

**Tabla 13***Análisis de los indicadores seguridad*

<b>SEGURIDAD</b>	<b>nunca</b>	<b>casi nunca</b>	<b>a veces</b>	<b>casi siempre</b>	<b>siempre</b>
Los profesores y el personal administrativo demuestran ser competentes y bien capaces en sus funciones	2%	13%	31%	44%	11%
Te sientes seguro con respecto a la calidad de la enseñanza y la evaluación de tus conocimientos dentro de la universidad	1%	16%	29%	41%	12%
Confías en que la universidad maneja tus datos personales y académicos con confidencialidad.	2%	11%	29%	43%	16%
Siente usted que está seguro y protegido dentro del campus universitario.	2%	11%	28%	39%	20%

**4.7 Empatía de la calidad del servicio educativo de la UNAS**

En la Tabla 14 se muestran los resultados concernientes a empatía. La dimensión empatía evalúa el grado en que la universidad demuestra una atención personalizada, comprensión de las necesidades del estudiante y sensibilidad frente a su bienestar y trayectoria académica. Desde una perspectiva administrativa, esta dimensión refleja el nivel de orientación al usuario y la capacidad institucional para generar una experiencia educativa centrada en el estudiante.

En relación con el interés genuino de los docentes por el progreso y bienestar de los estudiantes, los resultados muestran que el 49 % de los estudiantes percibe este indicador en un nivel alto, resultado de la suma de las categorías “casi siempre” (36 %) y “siempre” (13 %). Este hallazgo evidencia que la universidad ofrece retroalimentación constructiva y oportuna, de las cuales ayuda a los estudiantes a mejorar su rendimiento académico y sentirse apoyados. Respecto a la adecuación y flexibilidad de los horarios de atención y clases, el 46 % de los estudiantes ubica este indicador en un nivel alto 46 %. Lo cual evidencia que la percepción estudiantil es ampliamente favorable en relación con la adaptabilidad de los horarios ofrecidos, sugiere que la universidad ha logrado avanzar en la implementación de opciones flexibles que responden a las necesidades del estudiantado. En cuanto al apoyo brindado a estudiantes con necesidades especiales, los

resultados muestran que el 46 % percibe este aspecto en un nivel alto. Este resultado evidencia avances en la implementación de políticas de inclusión y atención diferenciada, reflejando una gestión institucional que reconoce la diversidad estudiantil y busca responder a ella de manera progresiva, aunque todavía con margen de mejora. Respecto a las percepciones sobre la calidad del servicio educativo, se observa que el 55 % de los estudiantes las sitúa en un nivel alto, lo que refleja una valoración positiva de la institución y confianza en su desempeño académico y administrativo. Este resultado sugiere que la universidad ha logrado posicionarse favorablemente en la percepción estudiantil, generando confianza y fortaleciendo la percepción respecto a la calidad del servicio que ofrece. Finalmente, en relación con la resolución de obstáculos académicos, el 39 % de los estudiantes percibe este indicador en un nivel alto. Esta distribución evidencia que una proporción considerable del estudiantado reconoce la capacidad institucional para ofrecer respuestas oportunas y pertinentes ante las dificultades académicas, lo que demuestra la eficacia de los mecanismos de apoyo implementados en esta dimensión.

**Tabla 14**

*Análisis de los indicadores empatía.*

<b>EMPATIA</b>	<b>nunca</b>	<b>casi nunca</b>	<b>a veces</b>	<b>casi siempre</b>	<b>siempre</b>
Los profesores muestran interés genuino por el progreso y bienestar de los estudiantes.	4%	9%	38%	<b>36%</b>	<b>13%</b>
La universidad ofrece horarios de atención y clases que se adaptan a tus necesidades.	5%	16%	34%	<b>38%</b>	<b>8%</b>
La universidad ofrece apoyo adecuado para estudiantes con necesidades especiales	5%	13%	36%	<b>31%</b>	<b>15%</b>
Las percepciones que tienes respecto a la calidad del servicio educativo de la UNAS son altas.	4%	12%	29%	<b>45%</b>	<b>10%</b>
El obstáculo que has enfrentado en tu educación ha sido resuelto adecuadamente por la UNAS.	6%	18%	37%	<b>29%</b>	<b>10%</b>

#### **4.8 Elementos tangibles de la calidad del servicio educativo de la UNAS**

En la Tabla 15 se muestran los resultados concernientes a elementos tangibles. La dimensión elementos tangibles evalúa la percepción de los estudiantes respecto a la

infraestructura física, el equipamiento, los recursos tecnológicos y bibliográficos, así como el entorno material en el que se desarrolla el proceso educativo. Desde una perspectiva administrativa, esta dimensión constituye un soporte fundamental de la calidad del servicio educativo, dado que influye directamente en la experiencia del estudiante y en la imagen institucional.

En relación con la limpieza y mantenimiento de las instalaciones, los resultados muestran que el 37 % de los estudiantes percibe este indicador en un nivel alto. Esta distribución evidencia que una proporción relevante del estudiantado valora positivamente las condiciones de limpieza y mantenimiento de la infraestructura, lo cual refleja la efectividad de las acciones institucionales orientadas a garantizar espacios adecuados y funcionales para el desarrollo académico. Respecto al equipamiento y estado de las aulas y laboratorios, el 36 % de los estudiantes sitúa este indicador en un nivel medio y como al nivel bajo (36 % al sumar “nunca” y “casi nunca”). Este resultado evidencia que, para la mayoría, el equipamiento resulta solo parcialmente adecuado, lo que sugiere limitaciones en la disponibilidad, modernización o funcionamiento de los recursos físicos necesarios para el desarrollo óptimo de las actividades académicas. En cuanto a la actualización y suficiencia de los equipos tecnológicos, los resultados muestran que el 37 % de los estudiantes percibe este aspecto en un nivel bajo. Este hallazgo evidencia una de las principales debilidades de la dimensión, asociada a la obsolescencia o insuficiencia de equipos tecnológicos como computadoras y proyectores, lo que limita el aprovechamiento de herramientas digitales y afecta la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje. Respecto al acceso y adecuación del material bibliográfico, el 40 % de los estudiantes lo ubica en un nivel medio. Este resultado indica que, si bien existen recursos bibliográficos disponibles, estos no siempre resultan suficientes, actualizados o fácilmente accesibles para cubrir las necesidades académicas del

estudiantado, lo que constituye una limitación relevante desde el punto de vista de la gestión académica. Finalmente, en relación con la experiencia educativa físicamente agradable y atractiva, el 43 % de los estudiantes percibe este indicador en un nivel alto. Este resultado evidencia que, pese a las limitaciones identificadas en equipamiento y recursos, los ambientes físicos generales de la universidad son valorados positivamente por una parte importante de los estudiantes, lo que refleja esfuerzos institucionales orientados a la mejora de los espacios educativos.

**Tabla 15**

*Análisis de los indicadores elementos tangibles.*

ELEMENTOS TANGIBLES	nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
Como calificarías la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones de la universidad.	6%	29%	28%	<b>30%</b>	<b>7%</b>
Las aulas y laboratorios están bien equipados y en buen estado	9%	27%	<b>36%</b>	23%	6%
Consideras que los equipos tecnológicos (computadoras, proyectores, etc.) están actualizados y son suficientes para las necesidades de los estudiantes	<b>9%</b>	<b>28%</b>	34%	23%	7%
El material bibliográfico (libros, revistas, bases de datos) es adecuado y accesible.	6%	20%	<b>40%</b>	27%	7%
Siente usted que la universidad brinda una experiencia educativa físicamente agradable y atractiva	2%	16%	39%	<b>34%</b>	<b>9%</b>

## 4.9 Contrastación de la hipótesis

### 4.9.1 Prueba de normalidad (facultades)

Con el propósito de determinar la prueba estadística más adecuada para comparar las percepciones de la calidad del servicio educativo entre los estudiantes de las facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva (UNAS), se evaluó la normalidad de los datos mediante las pruebas de Kolmogorov–Smirnov y Shapiro–Wilk. Ambas pruebas permiten verificar si las variables se distribuyen de manera normal, requisito fundamental para la aplicación de pruebas paramétricas.

Los resultados obtenidos evidenciaron que la variable Calidad del servicio educativo presentó valores de significancia superiores a 0.05, por lo que no se rechazó la

hipótesis nula, concluyéndose que los datos se distribuyen de manera normal. En contraste, la variable Facultades obtuvo valores de significancia inferiores a 0.05, indicando que los datos no presentan una distribución normal.

En consecuencia, al no cumplirse el supuesto de normalidad en la variable de agrupación (Facultades), se descartó el uso de pruebas paramétricas como el ANOVA. En su lugar, se optó por aplicar la prueba no paramétrica de Kruskal–Wallis, la cual permite comparar las medianas de la variable Calidad del Servicio Educativo entre las ocho facultades, sin requerir normalidad en los datos. Esta decisión metodológica garantiza la validez del análisis y la adecuada interpretación de los resultados estadísticos.

#### **Planteamiento de hipótesis de normalidad.**

**H0:** los datos de a variable siguen una distribución normal.

**H1:** los datos de la variable no siguen una distribución normal.

#### **Tabla 16**

##### *Prueba de normalidad de calidad del servicio educativo y las facultades*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DEL SERVICO EDUCATIVO	,032	322	,200*	,994	322	,239
FACULTADES	,170	322	,000	,936	322	,000

#### **4.9.2 Comparación de medias de kruskal-wallis**

Con el fin de determinar si existían diferencias estadísticamente significativas en la percepción de la calidad del servicio educativo entre las ocho facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva (UNAS), se aplicó la prueba no paramétrica de Kruskal–Wallis (H). Esta prueba se seleccionó por ser adecuada para comparar tres o más grupos

independientes cuando los datos no cumplen con el supuesto de normalidad, tal como se evidenció en el análisis previo.

### **Hipótesis de contraste planteada**

**H0:** no existen diferencias significativas en la percepción de la calidad del servicio entre las ocho facultades de la universidad.

**H1:** existen diferencias significativas en la percepción de la calidad del servicio entre al menos dos de las ocho facultades de la universidad.

### **Tabla 17**

*Prueba de comparación de medias kruskal Wallis*

<b>Estadísticos de prueba<sup>a, b</sup></b>	
<b>CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO</b>	
H de Kruskal-Wallis	3,768
gl	7
Sig. asin.	,806

### **Interpretación:**

El resultado de la prueba arrojó un valor de  $H = 3.768$  con 7 grados de libertad y una significancia de  $p = 0.806$ . Dado que el valor de  $p$  es mayor que el nivel de significancia establecido ( $\alpha = 0.05$ ), se acepta la hipótesis nula, concluyéndose que no existen diferencias estadísticamente significativas en la percepción de la calidad del servicio educativo entre las ocho facultades.

En términos prácticos, este resultado indica que los estudiantes de las distintas facultades evaluadas perciben de manera similar la calidad del servicio educativo que brinda la institución, lo cual refleja un nivel de homogeneidad en la percepción del servicio ofrecido a nivel institucional.

### 4.9.3 Pruebas de normalidad de las escuelas

Con el propósito de determinar la prueba estadística más adecuada para comparar las percepciones de la calidad del servicio educativo entre las diferentes escuelas académicas, se aplicaron las pruebas de Kolmogorov–Smirnov y Shapiro–Wilk. Estas pruebas permiten evaluar si los datos de las variables analizadas presentan una distribución normal, lo cual constituye un requisito fundamental para el uso de pruebas paramétricas.

Los resultados obtenidos mostraron que la variable Calidad del servicio educativo presentó valores de significancia superiores a 0.05, por lo que no se rechazó la hipótesis nula, concluyéndose que los datos se distribuyen de manera normal. En cambio, la variable Escuelas arrojó valores de significancia inferiores a 0.05, lo que indica que los datos no presentan una distribución normal.

Ante esta situación, y considerando que la variable Escuelas actúa como variable de agrupación, se descartó la aplicación de pruebas paramétricas como el ANOVA, las cuales requieren el cumplimiento del supuesto de normalidad. En su lugar, se optó por utilizar la prueba no paramétrica de Kruskal–Wallis, adecuada para comparar las medianas de la variable Calidad del servicio educativo entre las distintas escuelas, sin la necesidad de asumir una distribución normal.

#### **Planteamiento de hipótesis de normalidad.**

**H<sub>0</sub>**: los datos de a variable analizadas siguen una distribución normal.

**H<sub>1</sub>**: los datos de la variable analizadas no siguen una distribución normal.

**Tabla 18**

*Prueba de normalidad de la calidad del servicio y las escuelas profesionales UNAS.*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO ESCUELAS	,032	322	,200*	,994	322	,239
	,093	322	,000	,945	322	,000

#### **4.9.4 Comparación de medias de kruskal-wallis**

Con el objetivo de determinar si existen diferencias estadísticamente significativas en la percepción de la calidad del servicio educativo entre las diferentes escuelas académicas de la Universidad Nacional Agraria de la Selva (UNAS), se aplicó la prueba no paramétrica de Kruskal–Wallis (H). Esta prueba resulta adecuada para comparar tres o más grupos independientes cuando los datos no cumplen con el supuesto de normalidad, tal como se evidenció en el análisis previo.

#### **Hipótesis de contraste planteada**

**H0:** no existen diferencias significativas en la percepción de la calidad del servicio entre las 12 escuelas profesionales de la universidad.

**H1:** existen diferencias significativas en la percepción de la calidad del servicio entre al menos 2 de las 12 escuelas profesionales de la universidad.

**Tabla 19**

*Prueba de comparación de medias kruskal wallis*

<b>Estadísticos de prueba<sup>a, b</sup></b>	
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	
H de Kruskal-Wallis	7,625
gl	11
Sig. asin.	,746

### Interpretación:

El resultado obtenido fue un estadístico  $H = 7.625$  con 11 grados de libertad y un nivel de significancia de  $p = 0.746$ , Dado que el valor de  $p$  es mayor que 0.05, no se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ). Por lo tanto, se concluye que no existen diferencias estadísticamente significativas en la percepción de la calidad del servicio educativo entre las escuelas evaluadas. Esto implica que, de manera general, los estudiantes de las diferentes escuelas perciben la calidad del servicio educativo de forma similar y homogénea dentro de la institución.

#### 4.9.5 Hipótesis específicas

La prueba de Kruskal–Wallis se aplicó con el propósito de determinar si existían diferencias significativas en las percepciones de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo entre las facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva (UNAS). Las hipótesis se formularon de acuerdo con las dimensiones del modelo SERVPERF: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

**Tabla 20**

*Comparación de medias a través de la prueba Kruskal Walls*

<b>Estadísticos de prueba<sup>a, b</sup></b>					
	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos Tangibles
H de Kruskal-Wallis	6,192	3,751	3,100	3,376	4,701
gl	7	7	7	7	7
Sig. asin.	,518	,808	,876	,848	,696

Los resultados obtenidos (Tabla 20) evidencian que no existen diferencias estadísticamente significativas entre las facultades en ninguna de las dimensiones evaluadas ( $p > 0.05$ ). Esto se observa en los valores de significancia de 0.518 para

fiabilidad, 0.808 para capacidad de respuesta, 0.876 para seguridad, 0.848 para empatía y 0.696 para elementos tangibles.

Estos valores son superiores al nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , por lo que no se rechaza la hipótesis nula en ninguna dimensión. En consecuencia, se concluye que las percepciones estudiantiles sobre la calidad del servicio educativo son homogéneas entre las facultades.

## **CAPÍTULO VI:**

### **DISCUSIÓN**

El objetivo general del presente estudio fue comparar la percepción de la calidad del servicio educativo entre los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva (UNAS). Previamente, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov–Smirnov, obteniéndose un valor de significancia  $p = 0.000 (< 0.05)$ , lo que evidenció que los datos no siguen una distribución normal y permitió rechazar la hipótesis nula de normalidad. En consecuencia, se empleó la prueba no paramétrica de Kruskal–Wallis (H) para la contratación de hipótesis. Los resultados del estadístico de Kruskal–Wallis ( $H = 3.768$ ;  $p = 0.806$ ) indican que no existen diferencias estadísticamente significativas en la percepción de la calidad del servicio educativo entre las facultades evaluadas, por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa. No obstante, el análisis descriptivo muestra que la percepción de la calidad del servicio educativo se concentra mayoritariamente en niveles medio con tendencia a alto, predominando las categorías “casi siempre” y “siempre” en todas las dimensiones analizadas. Estos resultados se explican a la luz del modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), quienes sostienen que la calidad del servicio se construye a partir de experiencias reiteradas y consistentes, generando valoraciones homogéneas cuando los procesos institucionales se encuentran estandarizados. Asimismo, Cronin y Taylor (1992) señalan que la calidad percibida depende del desempeño real del servicio, lo que sustenta la ausencia de diferencias significativas entre facultades cuando la gestión institucional es uniforme.

Los hallazgos son concordantes con lo reportado por Espinosa (2020), quien encontró una correlación positiva media ( $\rho = 0.463$ ) entre las variables estudiadas, así como con Suárez (2022), cuyo estudio evidenció una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil ( $p = 0.001 < 0.05$ ). En este contexto, Loubet y Morales (2015) enfatizan que la calidad educativa debe responder a las exigencias de la sociedad del conocimiento, orientándose al desarrollo intelectual y profesional del estudiante.

Respecto al primer objetivo específico, orientado a comparar la percepción de la fiabilidad del servicio educativo, se obtuvo un valor de significancia  $p = 0.518$ , superior al nivel crítico de  $\alpha = 0.05$ , lo que evidencia la inexistencia de diferencias estadísticamente significativas entre las facultades. Este resultado indica que los estudiantes perciben de manera similar el cumplimiento de los compromisos institucionales y la precisión en los servicios brindados, con independencia de la escuela profesional. Este hallazgo se encuentra en concordancia con Parasuraman et al. (1988), quienes definen la fiabilidad como la capacidad de cumplir lo prometido de forma consistente. Asimismo, los resultados son consistentes con lo reportado por Amaro (2022), quien evidenció una relación directa y significativa entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción del estudiante ( $r = 0.471$ ;  $p = 0.000$ ). En dicho estudio, la dimensión fiabilidad alcanzó un nivel medio de percepción (media = 63.1) en una muestra de 336 estudiantes, destacándose aspectos relacionados con la atención al usuario, el cumplimiento de promesas y el interés institucional, lo que refuerza la interpretación de una percepción homogénea de esta dimensión en contextos de gestión institucional estandarizada.

Del mismo modo, En relación con el segundo objetivo específico, referido a la comparación de la percepción de la capacidad de respuesta del personal académico y administrativo, el análisis estadístico arrojó un valor de significancia  $p = 0.808$ , superior

al nivel crítico de  $\alpha = 0.05$ , lo que evidencia que no existen diferencias estadísticamente significativas entre las facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Este resultado indica que los estudiantes perciben de manera homogénea la disposición y rapidez del personal para atender oportunamente sus solicitudes, consultas y reclamos, independientemente de la escuela profesional. Asimismo, el análisis descriptivo presentado en la Tabla 9 muestra que la dimensión capacidad de respuesta se ubica mayoritariamente en un nivel medio, con un 70% de los encuestados, lo que refleja una percepción regular del servicio en cuanto a la prontitud en la atención y la disposición de ayuda al estudiante. Estos hallazgos guardan relación con lo reportado por Ayala (2023), quien, en su estudio sobre la gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo, evidenció una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables ( $Rho = 0.871$ ;  $p = 0.000$ ), señalando que la capacidad de respuesta alcanzó un nivel regular en el 57.4% de los participantes, particularmente en los aspectos vinculados a la rapidez del servicio y la disposición de apoyo. En concordancia con Cronin y Taylor (1992), estos resultados sugieren que una gestión institucional estandarizada tiende a generar percepciones uniformes del desempeño del servicio, aunque ello no necesariamente implica niveles óptimos de calidad, lo que evidencia la necesidad de fortalecer estrategias orientadas a mejorar la oportunidad y eficiencia en la atención al estudiante.

En relación con el tercer propósito específico, orientado a comparar la percepción de la seguridad brindada por la institución entre los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, el análisis inferencial evidenció un valor de significancia ( $p = 0.876$ ), superior al nivel crítico de  $\alpha = 0.05$ . Este resultado indica que no existen diferencias estadísticamente significativas entre las facultades, lo que permite afirmar que los estudiantes perciben de manera homogénea los aspectos vinculados a la confianza, protección y resguardo institucional, independientemente de la

escuela profesional a la que pertenecen. De manera complementaria, el análisis descriptivo presentado en la Tabla 9 muestra que la dimensión seguridad se concentra principalmente en los niveles medio con tendencia a alto, registrándose un 54% en el nivel medio y un 39% en el nivel alto. Estos resultados evidencian que, si bien la percepción de seguridad es mayoritariamente favorable, aún existen aspectos susceptibles de mejora para consolidar niveles más altos de confianza y protección percibida por los estudiantes. Estos hallazgos guardan similitud con lo reportado por Pérez (2020), quien tuvo como objetivo establecer la relación entre la calidad del servicio universitario y la satisfacción de los estudiantes, encontrando una correlación positiva fuerte ( $\rho = 0.814$ ;  $p = 0.000$ ). Si bien dicho estudio abordó la calidad del servicio de manera integral y no exclusivamente la dimensión seguridad, sus resultados resaltan que esta constituye un componente determinante en la satisfacción global del estudiante. En ese sentido, aunque en el presente estudio no se identificaron diferencias significativas entre facultades, la percepción homogénea y mayoritariamente positiva de la seguridad podría estar influyendo favorablemente en la valoración general del servicio educativo. Estos resultados coinciden con el planteamiento de que una adecuada calidad del servicio se traduce en mayores niveles de satisfacción estudiantil.

Para En relación con el cuarto propósito específico, orientado a comparar la percepción de la empatía con la que los docentes y el personal administrativo tratan a los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, el análisis inferencial evidenció un valor de significancia ( $p = 0.848$ ), superior al nivel crítico de  $\alpha = 0.05$ . Este resultado indica que no existen diferencias estadísticamente significativas entre las escuelas profesionales, lo que permite afirmar que los estudiantes perciben de manera homogénea el trato humano, la comprensión y la atención recibida por parte del personal universitario, independientemente de la carrera que cursan.

Desde el análisis descriptivo, la Tabla 9 muestra que la dimensión empatía se concentra principalmente en el nivel medio (59%), seguida del nivel alto (32%). Estos resultados sugieren que, si bien la percepción de empatía es mayoritariamente favorable, predomina un nivel medio, lo que evidencia la necesidad de fortalecer prácticas institucionales orientadas a una atención más personalizada, empática y cercana al estudiante. Estos hallazgos encuentran respaldo teórico y empírico en el estudio realizado por Rafael y Pradillo (2020), quienes analizaron la relación entre la gestión escolar del directivo y la calidad del servicio educativo, encontrando una correlación positiva fuerte ( $\rho = 0.792$ ;  $p = 0.000$ ). En dicha investigación, aplicada a una muestra de 40 docentes, la dimensión empatía alcanzó un nivel alto, destacándose el rol de las relaciones intrapersonales, entendidas como el vínculo, la autorreflexión y el diálogo consigo mismo, como factores determinantes en la mejora de la calidad del servicio brindado. Si bien el estudio se desarrolló en el contexto de la Educación Básica Regular, el principio subyacente resulta plenamente aplicable al ámbito universitario, en tanto una gestión institucional sólida, con liderazgo humano y profesional, incide positivamente en la percepción de dimensiones clave como la empatía.

Finalmente, Respecto al quinto propósito específico, orientado a comparar la percepción de los aspectos tangibles infraestructura, materiales, equipos y recursos físicos entre los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva (UNAS), el análisis inferencial evidenció un valor de significancia  $p = 0.696$ , superior al nivel crítico de  $\alpha = 0.05$ . En consecuencia, se concluye que no existen diferencias estadísticamente significativas entre las escuelas profesionales en relación con esta dimensión, lo que indica que los estudiantes perciben de manera homogénea los recursos visibles que respaldan el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Desde el análisis descriptivo, la Tabla 9 muestra que la percepción de los aspectos tangibles se concentra principalmente en el nivel medio con tendencia a alto, evidenciando una valoración relativamente favorable, aunque aún susceptible de mejora. Este comportamiento sugiere que, si bien los estudiantes reconocen la disponibilidad de infraestructura, equipamiento y materiales, persisten oportunidades para optimizar la modernización de laboratorios, la actualización tecnológica y el acondicionamiento de los ambientes destinados a los servicios académicos y administrativos. Estos resultados guardan concordancia con lo reportado por Zelaya (2020) en su investigación sobre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil en la UPU, donde se evidenció que los aspectos tangibles presentaron percepciones homogéneas entre distintas sedes (Lima, Juliaca y Tarapoto). Asimismo, dicho estudio encontró una correlación positiva significativa ( $r = 0.764$ ;  $p = 0.002$ ), destacando que un nivel alto de valoración en esta dimensión aspectos tangibles con el rango de 15 a 20 puntos, estuvo asociado a la percepción de materiales y tecnología adecuada, laboratorios equipados, equipos modernos y ambientes apropiados para los servicios universitarios, en una muestra de 298 estudiantes. Esta evidencia respalda la idea de que la estandarización de políticas institucionales y criterios de inversión en infraestructura favorece percepciones uniformes de calidad, incluso en contextos geográficos diversos. De igual forma, los hallazgos del presente estudio se alinean con lo expuesto por Vera (2020), quien analizó la relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios, encontrando una correlación positiva moderada ( $r = 0.493$ ;  $p = 0.002$ ). En dicha investigación, aplicada a 36 encuestados, la dimensión de aspectos tangibles instalaciones, equipos y herramientas se ubicó predominantemente en un nivel medio (38.9%), lo que refuerza la idea de que estos elementos influyen de manera directa en la percepción global de la calidad del servicio, aunque no siempre alcanzan niveles óptimos de satisfacción. No obstante, es importante precisar que la ausencia de diferencias

significativas entre facultades, evidenciada en la UNAS, no implica necesariamente una percepción alta o plenamente satisfactoria de los aspectos tangibles. La homogeneidad observada puede responder tanto a una valoración positiva compartida como a una percepción generalizada de nivel medio con tendencia a alto, lo que demanda una lectura crítica de los resultados. En este sentido, los aspectos tangibles continúan siendo un componente estratégico de la calidad del servicio educativo, dado que constituyen el primer referente visible de la institución y condicionan la experiencia del estudiante.

## CONCLUSIÓN

Se concluye que no existen diferencias estadísticamente significativas en la percepción de la calidad del servicio educativo entre los estudiantes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva (UNAS). Los resultados del análisis inferencial mediante la prueba de Kruskal–Wallis ( $H = 3.768$ ;  $p = 0.806$ ) evidencian una percepción homogénea del servicio educativo a nivel institucional. No obstante, el análisis descriptivo muestra que dicha percepción se concentra mayoritariamente en un nivel medio con tendencia a alto, lo que refleja una valoración favorable, aunque con oportunidades de mejora. Estos resultados indican que la UNAS mantiene procesos administrativos y académicos estandarizados que influyen de manera uniforme en la experiencia estudiantil, lo cual constituye una fortaleza desde la perspectiva de la gestión administrativa universitaria.

El primer propósito fue comparar la percepción de fiabilidad del servicio educativo entre estudiantes de las distintas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. A través de la aplicación de la prueba no paramétrica de Kruskal–Wallis, se obtuvo un nivel de significancia  $p = 0.518$ , muy por encima del umbral crítico  $\alpha = 0.05$ . Esto demuestra que no existen diferencias estadísticamente significativas en la percepción de fiabilidad entre los grupos estudiados. En palabras simples, los estudiantes, sin importar su carrera, perciben de manera similar el cumplimiento de promesas y la precisión en los servicios que brinda la institución. Este hallazgo sugiere la presencia de procesos institucionales estandarizados, reflejando una gestión homogénea en la garantía de compromisos y la precisión en la atención. No obstante, vale precisar que esta uniformidad no garantiza por sí sola niveles altos de calidad, sino que revela una percepción constante en toda la comunidad estudiantil.

El segundo propósito específico de comparar la percepción de la capacidad de respuesta del personal académico y administrativo entre estudiantes de diferentes facultades en la Universidad Nacional Agraria de la Selva fue abordado a través de la aplicación de la prueba no paramétrica de Kruskal–Wallis, se obtuvo un nivel de significancia  $p = 0.808$ , superior al umbral crítico de  $\alpha = 0.05$ . Por ende, se concluye que no existe diferencia significativa entre las percepciones de capacidad de respuesta entre las diversas escuelas. Esto indica que los estudiantes perciben una disposición similar del personal para gestionar dudas, quejas o solicitudes, sin importar su carrera.

El tercer propósito de esta investigación consistió en comparar la percepción de la seguridad institucional entre estudiantes de las distintas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. A través de la aplicación de la prueba no paramétrica de Kruskal–Wallis, se obtuvo un nivel de significancia  $p = 0.876$ , claramente superior al nivel de significancia de  $0.05$ . Por tanto, se concluye que no existen diferencias significativas en la percepción de seguridad entre los diferentes grupos estudiantiles: todos perciben de manera similar la confianza, protección y resguardo institucional ofrecidos. Los resultados demuestran que la percepción de seguridad es coherente y positiva entre todas las escuelas profesionales, lo cual indica que la institución ha logrado estandarizar condiciones de resguardo y confianza.

El cuarto propósito específico tuvo como objetivo comparar la percepción de la empatía con la que los docentes y personal administrativo tratan a los estudiantes entre las distintas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. A través de la aplicación de la prueba no paramétrica de Kruskal–Wallis, se obtuvo un nivel de significancia  $p = 0.848$ , superior al nivel crítico  $\alpha = 0.05$ . Por lo tanto, se concluye que no existen diferencias estadísticamente significativas en la percepción de empatía según la escuela profesional. En términos prácticos, los estudiantes consideran que el trato

humano, la comprensión y la atención brindados son similares en todas las carreras. Este hallazgo sugiere una homogeneidad institucional en el trato interpersonal, lo cual es indicativo de políticas educativas que promueven coherencia, equidad y calidad en la atención al estudiante.

El quinto propósito específico tuvo como objetivo comparar la percepción de los aspectos tangibles (infraestructura, materiales y equipos) entre los estudiantes de las diferentes facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. A través de la aplicación de la prueba no paramétrica de Kruskal–Wallis, se obtuvo un nivel de significancia  $p = 0.696$ , lo cual no permite rechazar la hipótesis nula ( $\alpha = 0.05$ ). Por consiguiente, no existen diferencias estadísticamente significativas en la percepción de elementos tangibles entre los grupos evaluados. Esto refleja una visualización uniforme de los recursos físicos por parte de los estudiantes, evidenciando un despliegue equilibrado de infraestructura y equipamiento en todas las escuelas profesionales

## RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Universidad Nacional Agraria de la Selva fortalecer de manera sostenida sus políticas institucionales de aseguramiento de la calidad educativa, consolidando mecanismos de seguimiento, evaluación y retroalimentación continua que garanticen la equidad y uniformidad en la prestación del servicio académico. Asimismo, es pertinente impulsar una cultura de mejora permanente orientada a la excelencia educativa, donde cada facultad contribuya activamente a elevar los estándares institucionales y fortalecer la satisfacción estudiantil.

En cuanto fortalecer la fiabilidad del servicio educativo mediante la consolidación de procesos académicos y administrativos estandarizados, a fin de asegurar el cumplimiento oportuno de la planificación académica, la coherencia de la información institucional y la consistencia en la prestación del servicio. Esta acción permitirá reforzar la confianza de los estudiantes y consolidar una gestión orientada al cumplimiento de compromisos.

Con relación a capacidad de respuesta se recomienda optimizar los mecanismos de atención y respuesta hacia los estudiantes mediante la implementación de estrategias de gestión moderna, digitalización de procesos y formación continua del personal docente y administrativo. Fortalecer la capacidad de respuesta no solo mejorará la percepción del servicio, sino que también consolidará una imagen institucional eficiente, cercana y comprometida con las necesidades del estudiantado.

En lo que respecta a seguridad se sugiere mantener y actualizar de manera permanente los protocolos de seguridad institucional, tanto en el ámbito físico como tecnológico y sanitario, a fin de preservar un entorno académico confiable y protegido. asegurando la continuidad de las prácticas orientadas a la protección del estudiante, la confidencialidad de la información y la transparencia de los procesos académicos y

administrativos que promueva el desarrollo integral del estudiante en condiciones óptimas de confianza y resguardo.

Desde la perspectiva de la empatía se recomienda reforzar las estrategias institucionales orientadas al desarrollo de competencias socioemocionales en el personal docente y administrativo, promoviendo una atención empática, respetuosa y humanizada. La implementación de programas de sensibilización y comunicación asertiva contribuirá a fortalecer el vínculo entre estudiantes y autoridades universitarias, generando un clima organizacional positivo y coherente con los valores institucionales.

Finalmente analizando la dimensión elementos tangibles se sugiere priorizar la inversión y modernización de los aspectos tangibles del servicio educativo, especialmente en infraestructura, equipamiento tecnológico y recursos bibliográficos, a través de una planificación presupuestal progresiva y alineada a las necesidades institucionales. Es fundamental continuar invirtiendo en tecnología educativa y mantenimiento preventivo, de modo que la infraestructura universitaria refleje el compromiso institucional con la innovación, la calidad y el desarrollo académico integral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaro Guzmán, C. J. (2022). Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en instituciones educativas públicas de la UGEL 06, Ate-2021.
- Ávila, M. I. (2017). Percepción de la Calidad Educativa y Análisis de Estrategias de Posicionamiento en la Universidad Jaime Bausate y Meza (tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Ayala Salvatierra, J. E. (2023). Gestión educativa estratégica y calidad del servicio educativo en una institución educativa rural-Ayacucho, 2022.
- Barnett, R. (1992). Improving higher education: *Total quality care*. SRHE & Open University Press. ISBN: 9780335095785
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.  
<https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Delors, J., Amagi, I., Carneiro, R., Chung, F., Geremek, B., Gorham, W., ... & Nanzhao, Z. (1997). La educación encierra un tesoro: informe para la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo Veintiuno. unesco.
- Espinosa, L. (2020). El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en un caso de estudio. *Revista Electrónica Entrevista Académica (REEA)*, 2(5), 177-185.
- Espinoza, O. (2017). Percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo en universidades peruanas. *Revista de Educación Superior*, 46(3), 27–48.  
<https://doi.org/10.1016/j.resu.2017.03.004>

- European Foundation for Quality Management. (2020). *EFQM Model*.  
<https://www.efqm.org/>
- Garvin, D. A. (1988). *Managing quality: The strategic and competitive edge*. Free Press.  
ISBN: 9780029113806
- Gonzales, M., & Fernández, L. (2016). Gestión educativa y calidad del servicio en instituciones universitarias del Perú. *Revista Científica UNFV*, 9(1), 85–94.  
<https://doi.org/10.18050/rc.v9i1.689>
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.  
<https://doi.org/10.1108/EUM00000000004784>
- Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9–34. <https://doi.org/10.1080/0260293930180102>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (7th ed.)*. Mc Graw Hill Education.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality. In L. L. Berry, G. L. Shostack & G. Upah (Eds.), *Emerging Perspectives on Services Marketing* (pp. 99–107). American Marketing Association.
- Lujan Cierto, E. (2023). *Instrumentos de gestión y la calidad de servicios educativos en las Instituciones Educativas del Distrito de Molino*, Pachitea 2022.
- Minedu. (2007). *Proyecto Educativo Nacional al 2021*. Lima.

- Ministerio de Educación del Perú (MINEDU). (2020). *Marco de Buen Desempeño Docente*. <https://www.minedu.gob.pe>
- Palominos-Belmar, P.-I., Quezada-Llanca, L.-E., Osorio-Rubio, C.-A., & Torres-Ortega, Jorge-Antonio Lippi-Valenzuela, L.-M. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, vii(18), 130–142. <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2016.18.180>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A.y Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49 (4), 41-50. Recuperado de [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod\\_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf)
- Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>
- Perez Medina, J. M. (2020). *La calidad de servicio y satisfacción educativa de los estudiantes de la Facultad de Derecho de la Universidad Peruana Los Andes*, 2019.
- Rafael Ponce, M., & Penadillo Carbajal, M. F. (2020). *Gestión escolar del directivo y la calidad de servicios educativos en la Institución Educativa Illathupa-Huánuco 2020*.

- Rodríguez, P. (2019). Calidad educativa y equidad en el Perú: desafíos para la inclusión y el desarrollo. *Revista de Educación y Sociedad*, 14(2), 65–78.  
<https://doi.org/10.18800/educacion.201902.005>
- Romainville, M. (1999). Evaluación de la Calidad de la Docencia en la Educación Superior. *Educación superior en Europa*, 24, 414-424.
- Sanz-Ponce, R., & González-Bertolín, A. (2018). La educación sigue siendo un “tesoro”. *Educación y docentes en los informes internacionales de la UNESCO. Revista iberoamericana de educación superior*, 9 (25), 157-174.
- Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2005). Calidad en los servicios educativos. Diaz de Santos
- Stufflebeam, D. L. (2003). The CIPP model for evaluation. In Kellaghan & Stufflebeam (Eds.), *International Handbook of Educational Evaluation*. Springer.  
[https://doi.org/10.1007/978-94-010-0309-4\\_9](https://doi.org/10.1007/978-94-010-0309-4_9)
- Suarez, J. S. (2022). Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil en la escuela de educación superior-Camaná, Arequipa 2022.
- Suárez-Parra, A. B., & Zapaquirá-Vargas, A. A. (2016). Validación de la escala SERVQUALing en la población de estudiantes de ingeniería de la Universidad de Boyacá . Caso servicios bibliográficos. *Educación En Ingeniería*, 11(22), 24–30.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.26507/rei.v11n22.639>
- Sunedu. (2015). Modelo de licenciamiento y su implementación en el sistema universitario peruano. Lima.
- SUNEDU. (2018). *Condiciones Básicas de Calidad para el Licenciamiento Institucional*.  
<https://www.sunedu.gob.pe>

- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). (2018). *Informe técnico: Condiciones básicas de calidad para universidades*. <https://www.sunedu.gob.pe>
- Tam, M. (2001). Measuring quality and performance in higher education. *Quality in Higher Education*, 7(1), 47–54. <https://doi.org/10.1080/13538320120045076>
- UNESCO. (2004). *Educación para todos: el imperativo de la calidad*. Informe de Seguimiento. <https://unesdoc.unesco.org/>
- Vera Inca, F. L. (2020). Calidad de servicios educativos y satisfacción de usuarios en la “Unidad Educativa Particular Ecuador” Guayaquil, 2020.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means–end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22. <https://doi.org/10.1177/002224298805200302>
- Zelaya Marcelo, C. G., & Navarro Portocarrero, A. D. (2020). Calidad de servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017.

**ANEXOS**

## Anexo 1 Instrumento de medición para calidad del servicio educativo



**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



### ENCUESTA

Estimado(a) estudiante el presente cuestionario es para evaluar la calidad de servicio educativo en las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, el cual tiene fines académicos de elaboración de tesis de pre grado, por lo que le solicitamos leer bien las preguntas y responder según su percepción, sus respuestas serán anónimas y confidenciales.

Consentimiento informado: Usted acepta participar en la siguiente encuesta.

(Si)                      (No)

**Instrucciones:** Marque con un aspa (x) la opción que mejor refleja su perspectiva. A continuación, se presenta la siguiente tabla de valores con la cual usted podrá calificar las interrogantes de acuerdo a su percepción (1 al 5).

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

DATOS PERSONALES				
EDAD	18 a 22	23 a 27	28 a más	
SEXO	Femenino		Masculino	
FACULTAD				
AÑO DE ESTUDIO	2 años	3 año	4 año	5 año

N.º ITEM	PREGUNTAS	Alternativas				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSION 1: FIABILIDAD</b>						
1	Los docentes cumplen con el plan de estudios académico y los horarios establecidos por el DIAA.					

2	La información proporcionada por la universidad (horarios, fechas de exámenes, actividades) es precisa y fiable					
3	La universidad resuelve los problemas académicos o administrativos de los estudiantes lo más pronto posible					
4	Encuentra usted que el personal académico está bien preparado para impartir sus clases en el aula.					
<b>DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	Los docentes y el personal administrativo están disponibles para atender tus consultas y solicitudes.					
6	El tiempo que tarda la universidad en responder a tus correos electrónicos y solicitudes de información, es aceptable.					
7	La universidad qué tan rápido resuelven los trámites administrativos, como inscripciones de matrícula, pagos o emisión de certificados, etc.					
8	la universidad que tan rápido ofrece ayuda oportuno en caso de problemas o inquietudes					
<b>DIMENSION 3: SEGURIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	Los profesores y el personal administrativo demuestran ser competentes y bien capaces en sus funciones					
10	Te sientes seguro con respecto a la calidad de la enseñanza y la evaluación de tus conocimientos dentro de la universidad					
11	Confías en que la universidad maneja tus datos personales y académicos con confidencialidad.					
12	Siente usted que está seguro y protegido dentro del campus universitario					
<b>DIMENSION 4: EMPATIA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	Los profesores muestran interés genuino por el progreso y bienestar de los estudiantes.					
14	La universidad ofrece horarios de atención y clases que se adaptan a tus necesidades.					
15	La universidad ofrece apoyo adecuado para estudiantes con necesidades especiales					
16						

	Las percepciones que tienes respecto a la calidad del servicio educativo de la UNAS son altas.					
17	El obstáculo que has enfrentado en tu educación ha sido resuelto adecuadamente por la UNAS.					
<b>DIMENSION 5: ELEMENTOS TANGIBLES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18	Como calificarías la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones de la universidad.					
19	Las aulas y laboratorios están bien equipados y en buen estado					
20	Consideras que los equipos tecnológicos (computadoras, proyectores, etc.) están actualizados y son suficientes para las necesidades de los estudiantes					
21	El material bibliográfico (libros, revistas, bases de datos) es adecuado y accesible					
22	Siente usted que la universidad brinda una experiencia educativa físicamente agradable y atractiva					

#### Ficha técnica de cuestionario

---

<b>Nombre:</b>	Cuestionario de calidad del servicio educativo – SERVPERF
<b>Autor:</b>	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)
<b>Objetivo:</b>	Evaluar la calidad del servicio educativo percibida por los estudiantes en base a cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.
<b>Unidades de análisis:</b>	Estudiantes universitarios de pregrado
<b>Forma de aplicación:</b>	Personal o auto administrado
<b>Lugar de aplicación:</b>	Universidad Nacional Agraria de la Selva
<b>Descripción del instrumento:</b>	El instrumento SERVPERF se compone de 22 ítems distribuidos en cinco dimensiones del servicio: tangibles (1–4), fiabilidad (5–9), capacidad de respuesta (10–13), seguridad (14–17) y empatía (18–22). Cada ítem se mide con una escala tipo Likert de 5 puntos, desde 1: nunca hasta 5: siempre. Está diseñado para ser aplicado individualmente o en grupo, de manera presencial o virtual.
<b>Validez:</b>	La validez del instrumento fue determinada mediante juicio de expertos, alcanzando un coeficiente de validez de 87.37%, lo cual indica una adecuada validez de contenido.
<b>Confiabilidad:</b>	La confiabilidad del instrumento se estimó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.941, lo que indica una alta consistencia interna entre los ítems del cuestionario

---



## Experto 2



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

## Anexo 1.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DOCUMENTAL  
(JUICIO DE EXPERTO)

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Calidad del servicio educativo en las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la selva.  
NOMBRE DEL EXPERTO : Dr. Chacon Lopez Victor  
EXPECIALIDAD DEL EXPERTO : Doctor. en Administración

## TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																	X			85	
2	Los ítems ayudan a describir conductas																		X		90	
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																	X			85	
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																	X			85	
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																		X		90	
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																	X			85	
7	El instrumento es útil para a la investigación propuesta																	X			85	
PUNTAJE PROMEDIO																				86.42		

## OPINION GLOBAL:

El instrumento aplica para el desarrollo de la investigación.

*Victor Chacon Lopez*  
FIRMA DEL EXPERTO

DNI	TELEFONO	E-MAIL
17808457	900291241	vichalo2007@hotmail.com

## Experto 3



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

## Anexo I.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DOCUMENTAL  
(JUICIO DE EXPERTO)

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Calidad del servicio educativo en las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la selva.  
NOMBRE DEL EXPERTO : Msc. Melendez Ordoñez Jhon Hitler  
EXPECIALIDAD DEL EXPERTO : Maestría en Ciencias. (Gestión Pública y Desarrollo Social)

## TABLA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				PTJE
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y está redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio																		X			85
2	Los ítems ayudan a describir conductas																			X		90
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																			X		90
4	Los ítems tienen coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																				X	95
5	La cantidad de ítems es suficiente para cada indicador																			X		90
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																			X		90
7	El instrumento es útil para a la investigación propuesta																				X	95
PUNTAJE PROMEDIO																					90.7	

## OPINION GLOBAL:

El instrumento aplica para el desarrollo de la investigación.....

FIRMA DEL EXPERTO

DNI	TELEFONO	E-MAIL
00090471	994411689	jhanmelendez@unas.edu.pe

Anexo 3 Bases de datos

		ESCUELA	EDAD	SEXO	AÑO DE ESTUDIO	CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO																							
						FIABILIDAD			CAPACIDAD DE RESPUESTA			SEGURIDAD			EMPATIA			ELEMENTOS TANGIBLES											
						preg 1	preg 2	preg 3	preg 4	preg 5	preg 6	preg 7	preg 8	preg 9	preg 10	preg 11	preg 12	preg 13	preg 14	preg 15	preg 16	preg 17	preg 18	preg 19	preg 20	preg 21	preg 22		
ENCUESTA 1	AGRONOMIA 1	1	2	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	1	3	
ENCUESTA 2	AGRONOMIA 2	1	2	2	4	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	3	2	
ENCUESTA 3	AGRONOMIA 3	1	2	1	5	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	
ENCUESTA 4	AGRONOMIA 4	1	1	1	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	2	2	2	2	2	3	
ENCUESTA 5	AGRONOMIA 5	1	1	1	1	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	
ENCUESTA 6	AGRONOMIA 6	1	1	2	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
ENCUESTA 7	AGRONOMIA 7	1	1	2	1	4	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5	4	1	4	4	1	4	2	3	4	3		
ENCUESTA 8	AGRONOMIA 8	1	1	2	2	3	2	4	2	2	4	2	3	2	3	2	1	3	1	3	1	2	1	2	4	2	2		
ENCUESTA 9	AGRONOMIA 9	1	2	2	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
ENCUESTA 10	AGRONOMIA 10	1	1	2	1	4	4	5	4	3	3	4	4	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
ENCUESTA 11	AGRONOMIA 11	1	2	2	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	
ENCUESTA 12	AGRONOMIA 12	1	1	1	1	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
ENCUESTA 13	AGRONOMIA 13	1	1	1	1	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3
ENCUESTA 14	AGRONOMIA 14	1	2	2	4	3	5	2	3	3	2	2	1	3	3	5	3	2	3	2	3	2	3	1	1	2	1	3	
ENCUESTA 15	AGRONOMIA 15	1	2	1	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	5	5	
ENCUESTA 16	AGRONOMIA 16	1	1	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
ENCUESTA 17	AGRONOMIA 17	1	1	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ENCUESTA 18	AGRONOMIA 18	1	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	
ENCUESTA 19	AGRONOMIA 19	1	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENCUESTA 20	AGRONOMIA 20	1	1	2	2	4	3	2	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	
ENCUESTA 21	AGRONOMIA 21	1	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3
ENCUESTA 22	AGRONOMIA 22	1	1	2	1	4	3	3	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	
ENCUESTA 23	AGRONOMIA 23	1	1	2	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	
ENCUESTA 24	AGRONOMIA 24	1	1	2	1	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	
ENCUESTA 25	AGRONOMIA 25	1	1	2	1	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
ENCUESTA 26	AGRONOMIA 26	1	2	1	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	
ENCUESTA 27	AGRONOMIA 27	1	1	2	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	2	4	2	4	4	5	
ENCUESTA 28	AGRONOMIA 28	1	1	2	2	3	4	4	4	3	2	3	4	4	2	5	4	4	4	3	2	3	3	1	1	1	3	3	
ENCUESTA 29	AGRONOMIA 29	1	1	1	2	3	4	2	4	2	2	4	2	3	2	5	5	3	4	4	3	2	2	2	4	2	3	3	
ENCUESTA 30	ZOOTECNIA1	2	1	1	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	1	3	3	1	2	3	3	2	3	3	4	
ENCUESTA 31	ZOOTECNIA 2	2	1	2	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	
ENCUESTA 32	ZOOTECNIA3	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ENCUESTA 33	ZOOTECNIA4	2	1	2	1	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	
ENCUESTA 34	ZOOTECNIA5	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
ENCUESTA 35	ZOOTECNIA6	2	1	2	1	5	3	5	5	2	2	3	1	3	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	
ENCUESTA 36	ZOOTECNIA7	2	2	2	5	5	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
ENCUESTA 37	ZOOTECNIA8	2	2	2	3	3	4	3	4	2	1	4	3	2	2	4	2	3	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	
ENCUESTA 38	ZOOTECNIA9	2	1	1	3	3	2	3	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	
ENCUESTA 39	ZOOTECNIA10	2	1	2	5	3	5	3	2	4	4	2	3	1	5	3	4	3	4	2	4	1	2	1	3	1	3	1	
ENCUESTA 40	ZOOTECNIA11	2	1	1	1	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	
ENCUESTA 41	ZOOTECNIA12	2	1	2	3	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	3	3	4	5	
ENCUESTA 42	ZOOTECNIA13	2	1	2	4	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	
ENCUESTA 43	ZOOTECNIA14	2	2	2	4	1	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	
ENCUESTA 44	ZOOTECNIA15	2	1	1	1	3	2	3	2	2	5	3	3	2	3	2	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	2	2	
ENCUESTA 45	ZOOTECNIA16	2	1	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	5	4	5	2	3	2	4	3	4	
ENCUESTA 46	ZOOTECNIA17	2	2	2	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	1	3	2	1	3	5	2	2	2	2	2	3	
ENCUESTA 47	ZOOTECNIA18	2	1	1	1	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	
ENCUESTA 48	ZOOTECNIA19	2	1	2	1	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	
ENCUESTA 49	ZOOTECNIA20	2	1	1	1	1	2	1	3	3	2	1	3	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	2	
ENCUESTA 50	ZOOTECNIA21	2	1	2	1	5	4	3	5	3	3	3	2	3	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	
ENCUESTA 51	FIAA 1	3	1	1	4	3	4	2	2	4	4	4	4	2	3	5	4	4	3	4	2	3	3	1	1	2	4	4	
ENCUESTA 52	FIAA 2	3	1	2	1	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3	4	4	4	
ENCUESTA 53	FIAA 3	3	1	1	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	1	3	2	
ENCUESTA 54	FIAA 4	3	1	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	2	3	4	4
ENCUESTA 55	FIAA 5	3	2	2	1	5	2	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	1	2	3	1	2	3
ENCUESTA 56	FIAA 6	3	1	1	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
ENCUESTA 57	FIAA 7	3	1	1	1	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	
ENCUESTA 58	FIAA 8	3	2	1	5	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	1	1	3	3	
ENCUESTA 59	FIAA 9	3	1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	
ENCUESTA 60	FIAA 10	3	1	1	5	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	
ENCUESTA 61	FIAA 11	3	1	2	1	4	3	2	4	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	
ENCUESTA 62	FIAA 12	3	1	1	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	
ENCUESTA 63	FIAA 13	3	1	2	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3											

ENCUESTA 69	FIJA 19	3				2	5	3	4	4	5	4	2	3	3	3	5	5	3	3	5	4	4	4	1	1	4	3
ENCUESTA 70	FIJA 20	3	1	1	1	2	3	2	2	2	3	4	4	3	2	4	3	2	3	4	3	4	4	4	1	1	2	3
ENCUESTA 71	FIJA 21	3	1	2	1	4	4	1	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3	
ENCUESTA 72	FIJA 22	3	1	2	1	4	3	3	4	2	1	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	
ENCUESTA 73	FORESTAL 1	4	1	1	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	
ENCUESTA 74	FORESTAL 2	4	1	2	2	3	2	1	4	2	4	2	4	1	3	2	3	1	3	2	3	1	2	2	1	2	3	
ENCUESTA 75	FORESTAL 3	4	1	1	2	3	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	
ENCUESTA 76	FORESTAL 4	4	1	2	1	4	3	3	5	4	3	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	5	4	3	4	4	4	
ENCUESTA 77	FORESTAL 5	4	1	2	4	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	
ENCUESTA 78	FORESTAL 6	4	2	2	4	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	
ENCUESTA 79	FORESTAL 7	4	2	1	4	2	3	4	2	2	1	4	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2
ENCUESTA 80	FORESTAL 8	4	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4
ENCUESTA 81	FORESTAL 9	4	1	2	2	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	5	5	3	3	4	5	3	3	5	3	5	4	
ENCUESTA 82	FORESTAL 10	4	4	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	
ENCUESTA 83	FORESTAL 11	4	4	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
ENCUESTA 84	FORESTAL 12	4	1	2	1	3	4	4	2	2	2	1	3	2	3	1	1	2	1	2	2	1	2	4	4	3	2	
ENCUESTA 85	FORESTAL 13	4	1	2	4	4	3	5	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	2	4	4	3	2	1	2	3		
ENCUESTA 86	FORESTAL 14	4	1	1	2	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	
ENCUESTA 87	FORESTAL 15	4	1	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
ENCUESTA 88	FORESTAL 16	4	2	2	2	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	
ENCUESTA 89	FORESTAL 17	4	1	2	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
ENCUESTA 90	FORESTAL 18	4	1	2	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	
ENCUESTA 91	FORESTAL 19	4	1	2	2	3	3	4	4	2	3	4	2	2	3	2	3	4	3	4	3	4	2	1	3	3	2	3
ENCUESTA 92	FORESTAL 20	4	1	2	3	3	4	2	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
ENCUESTA 93	FORESTAL 21	4	1	2	4	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	
ENCUESTA 94	FORESTAL 22	4	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	5	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	
ENCUESTA 95	FORESTAL 23	4	2	1	4	3	2	1	4	2	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	
ENCUESTA 96	FORESTAL 24	4	1	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
ENCUESTA 97	SUELOS Y AGUA	5	1	2	2	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	4	2	4	2	3	
ENCUESTA 98	SUELOS Y AGUA	5	1	1	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
ENCUESTA 99	SUELOS Y AGUA	5	1	2	3	3	4	3	2	2	1	2	2	2	2	4	2	3	2	3	1	2	2	2	3	3	2	
ENCUESTA 100	SUELOS Y AGUA	5	2	1	4	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3	1	4	2	2	2	2	2	2	
ENCUESTA 101	SUELOS Y AGUA	5	1	1	1	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENCUESTA 102	SUELOS Y AGUA	5	1	1	1	3	4	3	5	3	2	5	3	5	5	5	4	4	3	1	3	2	3	4	5	5	5	
ENCUESTA 103	SUELOS Y AGUA	5	1	2	1	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	2	3	2	4	2	2	2	2	
ENCUESTA 104	SUELOS Y AGUA	5	1	2	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4	1	3	4	4	4	2	1	1	3	3	
ENCUESTA 105	SUELOS Y AGUA	5	1	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	
ENCUESTA 106	SUELOS Y AGUA	5	1	1	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
ENCUESTA 107	SUELOS Y AGUA	5	1	1	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	
ENCUESTA 108	SUELOS Y AGUA	5	2	2	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
ENCUESTA 109	SUELOS Y AGUA	5	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
ENCUESTA 110	SUELOS Y AGUA	5	1	1	3	3	2	3	1	3	1	1	4	3	1	3	1	3	3	2	1	3	3	4	4	3	3	
ENCUESTA 111	SUELOS Y AGUA	5	1	1	1	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	
ENCUESTA 112	SUELOS Y AGUA	5	1	1	2	3	4	4	1	1	3	2	4	2	3	2	3	1	1	1	2	1	2	3	2	2	3	
ENCUESTA 113	SUELOS Y AGUA	5	1	2	1	2	2	2	3	2	3	4	3	3	2	4	3	4	2	4	2	4	2	4	3	2	5	4
ENCUESTA 114	SUELOS Y AGUA	5	1	2	1	2	2	2	3	2	3	4	3	3	2	4	3	4	2	4	3	2	4	3	2	5	4	
ENCUESTA 115	SUELOS Y AGUA	5	1	1	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
ENCUESTA 116	SUELOS Y AGUA	5	1	2	2	4	3	2	4	4	2	3	2	4	3	4	3	3	1	1	2	4	2	2	2	2	2	
ENCUESTA 117	SUELOS Y AGUA	5	1	1	1	3	4	2	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	
ENCUESTA 118	SUELOS Y AGUA	5	1	2	1	2	1	1	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	
ENCUESTA 119	SUELOS Y AGUA	5	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	
ENCUESTA 120	ADMI 1	6	1	2	2	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	2	
ENCUESTA 121	ADMI 2	6	2	2	4	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
ENCUESTA 122	ADMI 3	6	2	2	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5	5	4	4	3	3	2	4	
ENCUESTA 123	ADMI 4	6	2	1	5	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	4	4	2	3	
ENCUESTA 124	ADMI 5	6	1	1	4	5	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	
ENCUESTA 125	ADMI 6	6	1	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4
ENCUESTA 126	ADMI 7	6	2	2	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	
ENCUESTA 127	ADMI 8	6	1	2	1	5	1	2	1	1	2	3	3	1	1	2	1	1	2	3	1	4	3	3	3	3	2	
ENCUESTA 128	ADMI 9	6	1	1	3	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	1	3	4	2	1	1	1	2	
ENCUESTA 129	ADMI 10	6	1	2	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	4	2	4	4	2	3	3	2	2	2	3	
ENCUESTA 130	ADMI 11	6	2	1	5	3	2	4	1	2	3	2	2	3	2	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	
ENCUESTA 131	ADMI 12	6	1	1	3	3	4	2	3	3	2	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	2	3	
ENCUESTA 132	ADMI 13	6	1	2	2	3	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
ENCUESTA 133	ADMI 14	6	2	1	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	
ENCUESTA 134	ADMI 15	6	1	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
ENCUESTA 135	ADMI 16	6	1	2	2	4	5	4	2	3	3	3	3	4	4	5	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
ENCUESTA 136	ADMI 17	6	1																									

ENCUESTA 138	ADMI 19	6	1	2	1	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3
ENCUESTA 139	ADMI 20	6	1	2	1	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
ENCUESTA 140	ADMI 21	6	1	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
ENCUESTA 141	ADMI 22	6	1	1	1	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
ENCUESTA 142	ADMI 23	6	1	1	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	
ENCUESTA 143	ADMI 24	6	1	1	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	2	1	1	1	1	
ENCUESTA 144	ADMI 25	6	2	2	5	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
ENCUESTA 145	ADMI 26	6	1	1	2	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	
ENCUESTA 146	ADMI 27	6	2	2	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	
ENCUESTA 147	ADMI 28	6	1	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
ENCUESTA 148	ADMI 29	6	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ENCUESTA 149	ADMI 30	6	2	1	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	2	4	2	4	
ENCUESTA 150	ADMI 31	6	1	1	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	
ENCUESTA 151	ECONOMIA 1	7	1	2	1	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
ENCUESTA 152	ECONOMIA 2	7	1	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	3	4	2	2	3	3	
ENCUESTA 153	ECONOMIA 3	7	2	2	5	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	1	2	2	3	2	2	1	
ENCUESTA 154	ECONOMIA 4	7	2	1	3	2	3	3	2	2	1	4	3	2	2	4	2	3	2	3	4	2	2	2	2	3	
ENCUESTA 155	ECONOMIA 5	7	1	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	
ENCUESTA 156	ECONOMIA 6	7	1	2	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	
ENCUESTA 157	ECONOMIA 7	7	1	1	3	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	1	2	2	2	2	3	
ENCUESTA 158	ECONOMIA 8	7	2	1	4	4	3	2	4	4	2	3	2	4	4	4	4	2	3	5	3	4	3	2	2	4	
ENCUESTA 159	ECONOMIA 9	7	2	1	4	5	4	3	5	3	4	4	3	4	5	5	2	3	3	2	4	3	2	3	4	3	
ENCUESTA 160	ECONOMIA 10	7	3	2	4	3	4	2	1	5	4	4	2	3	3	4	2	5	3	5	4	5	2	4	1	3	
ENCUESTA 161	ECONOMIA 11	7	1	2	5	4	3	2	4	4	4	3	1	3	3	3	5	3	4	4	1	2	1	2	4	3	
ENCUESTA 162	ECONOMIA 12	7	2	1	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
ENCUESTA 163	ECONOMIA 13	7	1	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	
ENCUESTA 164	ECONOMIA 14	7	1	1	1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
ENCUESTA 165	ECONOMIA 15	7	1	1	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	
ENCUESTA 166	ECONOMIA 16	7	1	1	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
ENCUESTA 167	ECONOMIA 17	7	1	2	2	5	3	1	4	3	2	1	4	3	4	5	5	3	2	2	3	1	2	2	4	3	
ENCUESTA 168	ECONOMIA 18	7	1	1	1	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	2	4	
ENCUESTA 169	ECONOMIA 19	7	1	1	1	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
ENCUESTA 170	ECONOMIA 20	7	1	2	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
ENCUESTA 171	ECONOMIA 21	7	1	1	2	5	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	2	3	2	2	3	
ENCUESTA 172	ECONOMIA 22	7	1	1	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	1	3	3	2	2	1	3	
ENCUESTA 173	ECONOMIA 23	7	1	1	1	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
ENCUESTA 174	ECONOMIA 24	7	1	2	4	2	4	1	2	2	3	2	3	4	3	2	2	2	1	3	2	4	2	3	2	2	
ENCUESTA 175	ECONOMIA 25	7	1	1	5	3	4	3	3	1	2	2	2	3	4	3	4	4	3	3	4	5	2	2	3	4	
ENCUESTA 176	ECONOMIA 26	7	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	3	3	5	3	4	3	3	4	4	
ENCUESTA 177	ECONOMIA 27	7	1	2	2	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	1	4	1	3	1	1	2	
ENCUESTA 178	ECONOMIA 28	7	1	1	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	
ENCUESTA 179	ECONOMIA 29	7	2	2	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	
ENCUESTA 180	ECONOMIA 30	7	1	1	2	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	
ENCUESTA 181	ECONOMIA 31	7	1	2	1	1	2	2	3	3	2	2	4	3	2	4	4	3	3	3	2	3	2	4	3	3	
ENCUESTA 182	ECONOMIA 32	7	1	1	2	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	
ENCUESTA 183	ECONOMIA 33	7	1	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
ENCUESTA 184	FIS 1	8	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	
ENCUESTA 185	FIS 2	8	2	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
ENCUESTA 186	FIS 3	8	1	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
ENCUESTA 187	FIS 4	8	1	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
ENCUESTA 188	FIS 5	8	2	2	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
ENCUESTA 189	FIS 6	8	1	2	2	3	2	2	3	3	1	4	1	2	2	4	5	3	2	1	3	3	4	1	2	2	
ENCUESTA 190	FIS 7	8	2	2	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	1	2	4	5	4	2	3	2	4	
ENCUESTA 191	FIS 8	8	1	2	3	1	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	
ENCUESTA 192	FIS 9	8	1	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	
ENCUESTA 193	FIS 10	8	1	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	5	4	4	3	4	
ENCUESTA 194	FIS 11	8	2	2	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	
ENCUESTA 195	FIS 12	8	1	2	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	
ENCUESTA 196	FIS 13	8	2	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
ENCUESTA 197	FIS 14	8	1	2	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	
ENCUESTA 198	FIS 15	8	1	2	2	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	1	
ENCUESTA 199	FIS 16	8	1	2	1	5	3	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENCUESTA 200	FIS 17	8	1	2	1	3	3	3	3	3	3	4	1	2	3	2	4	3	3	5	1	4	1	2	3	2	
ENCUESTA 201	FIS 18	8	1	2	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	2	3	2	
ENCUESTA 202	FIS 19	8	1	2	2	3	3	4	3	2	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
ENCUESTA 203	FIS 20	8	1	2	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	
ENCUESTA 204	FIS 21	8	2	2	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	
ENCUESTA 205	FIS 22	8	1	2	4	4	4	2	4	3	3	1	2	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	1	3	
ENCUESTA 206	FIS 23	8	1	2	5	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	

ENCUESTA 207	FIS 24	8	1	1	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	2	2	3	3
ENCUESTA 208	FIS 25	8	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
ENCUESTA 209	FIS 26	8	1	1	1	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	4	5	2	3	3	3	1	2	2	3
ENCUESTA 210	FIS 27	8	2	2	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
ENCUESTA 211	FIS 28	8	2	2	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	1	4	4	3	4	2	3	3	4
ENCUESTA 212	FIS 29	8	1	2	4	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3
ENCUESTA 213	AMBIENTAL 1	9	1	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4
ENCUESTA 214	AMBIENTAL 2	9	1	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3
ENCUESTA 215	AMBIENTAL 3	9	1	2	5	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3
ENCUESTA 216	AMBIENTAL 4	9	1	1	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4
ENCUESTA 217	AMBIENTAL 5	9	2	1	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4
ENCUESTA 218	AMBIENTAL 6	9	1	1	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
ENCUESTA 219	AMBIENTAL 7	9	1	1	4	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	5	4
ENCUESTA 220	AMBIENTAL 8	9	1	1	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3
ENCUESTA 221	AMBIENTAL 9	9	1	2	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	2	4	3	1	3	1	3	1	2	2	2
ENCUESTA 222	AMBIENTAL 10	9	2	1	4	2	1	1	2	2	3	2	1	2	2	1	3	3	2	1	2	3	4	2	3
ENCUESTA 223	AMBIENTAL 11	9	1	1	1	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	1	5	4	3	4	3	3	5	1	5
ENCUESTA 224	AMBIENTAL 12	9	2	2	4	4	4	3	5	2	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4
ENCUESTA 225	AMBIENTAL 13	9	1	1	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	2	2	3	1	2	4	3	4	2	4	3
ENCUESTA 226	AMBIENTAL 14	9	1	1	1	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4
ENCUESTA 227	AMBIENTAL 15	9	2	1	2	5	4	1	3	4	4	3	4	3	5	4	5	3	2	4	4	5	5	4	4
ENCUESTA 228	AMBIENTAL 16	9	1	1	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	2	2	4	4	3	5	4	2	4	4	2
ENCUESTA 229	AMBIENTAL 17	9	1	2	3	3	5	5	2	4	5	2	3	3	2	1	4	5	3	5	4	2	3	4	1
ENCUESTA 230	AMBIENTAL 18	9	2	2	5	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3
ENCUESTA 231	AMBIENTAL 19	9	1	1	4	3	1	3	3	2	2	2	3	1	3	4	1	3	3	3	3	2	2	3	3
ENCUESTA 232	AMBIENTAL 20	9	1	1	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	2	3	2	2
ENCUESTA 233	AMBIENTAL 21	9	3	2	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
ENCUESTA 234	AMBIENTAL 22	9	1	1	4	1	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	2	2	3	2
ENCUESTA 235	AMBIENTAL 23	9	1	2	2	3	4	3	4	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
ENCUESTA 236	AMBIENTAL 24	9	1	1	2	4	3	2	4	4	2	2	4	4	3	4	4	3	2	3	3	2	1	2	4
ENCUESTA 237	AMBIENTAL 25	9	1	1	2	4	5	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3
ENCUESTA 238	AMBIENTAL 26	9	1	1	2	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	2	5	4
ENCUESTA 239	AMBIENTAL 27	9	1	2	5	3	3	1	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	4	3	5	3	4	1	4
ENCUESTA 240	AMBIENTAL 28	9	2	2	5	3	4	1	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3
ENCUESTA 241	AMBIENTAL 29	9	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3
ENCUESTA 242	AMBIENTAL 30	9	1	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2
ENCUESTA 243	IRNR 1	10	1	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2
ENCUESTA 244	IRNR2	10	2	1	3	3	1	1	4	4	1	2	4	5	5	3	4	1	3	5	2	1	2	2	4
ENCUESTA 245	IRNR 3	10	1	2	1	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	4
ENCUESTA 246	IRNR 4	10	1	1	1	3	2	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	4
ENCUESTA 247	IRNR 5	10	1	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4
ENCUESTA 248	IRNR 6	10	1	1	1	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
ENCUESTA 249	IRNR 7	10	1	1	1	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3
ENCUESTA 250	IRNR 8	10	1	1	2	5	4	2	4	4	4	4	3	3	5	3	5	4	3	4	3	2	2	3	3
ENCUESTA 251	IRNR 9	10	1	2	2	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3
ENCUESTA 252	IRNR 10	10	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2	1	2	4	5	3	1	2	3	4	3	2	1
ENCUESTA 253	IRNR 11	10	1	2	2	3	4	5	5	4	3	4	2	5	5	3	5	3	4	2	4	4	3	2	1
ENCUESTA 254	IRNR 12	10	1	1	3	4	3	4	5	2	2	3	3	4	2	3	4	4	3	1	2	3	2	3	2
ENCUESTA 255	IRNR 13	10	1	1	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4
ENCUESTA 256	IRNR 14	10	3	2	5	4	3	3	4	3	2	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4
ENCUESTA 257	IRNR 15	10	1	1	1	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	4
ENCUESTA 258	IRNR 16	10	1	1	1	3	2	4	3	4	3	2	4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	2	4	3
ENCUESTA 259	IRNR 17	10	1	1	4	4	4	3	5	4	2	3	3	5	4	5	5	1	4	5	4	2	3	2	3
ENCUESTA 260	IRNR 18	10	2	2	5	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
ENCUESTA 261	IRNR 19	10	1	1	2	4	4	3	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	3	2	4
ENCUESTA 262	IRNR 20	10	1	1	1	4	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	4	3	5	3	4	1	3	4	2
ENCUESTA 263	IRNR 21	10	1	1	1	4	3	3	4	3	4	4	3	5	5	4	4	3	5	3	4	1	2	4	3
ENCUESTA 264	IRNR 22	10	2	2	1	4	2	3	3	2	4	3	1	3	3	4	2	3	1	2	3	3	4	2	1
ENCUESTA 265	IRNR 23	10	1	1	2	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2
ENCUESTA 266	IRNR 24	10	1	1	1	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	4	3	2	3	2	4
ENCUESTA 267	IRNR 25	10	1	1	2	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	3	3
ENCUESTA 268	FIME 1	11	1	2	1	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	3
ENCUESTA 269	FIME 2	11	1	2	1	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	2
ENCUESTA 270	FIME 3	11	1	1	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	1	3	3	4	1	4	4
ENCUESTA 271	FIME 4	11	1	1	2	5	2	3	2	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4
ENCUESTA 272	FIME 5	11	2	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
ENCUESTA 273	FIME 6	11	1	2	1	3	3	2	4	2	3	4	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2
ENCUESTA 274	FIME 7	11	1	2	1	4	4	4	5	3	2	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4
ENCUESTA 275	FIME 8	11	2	2	4	4	4	3	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5
ENCUESTA 276	FIME 9	11	1	2	1	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2
ENCUESTA 277	FIME 10	11	1	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	1	1	2	1	2	1	1	2	3

ENCUESTA 278	FIME 11	11	1	2	1	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4		
ENCUESTA 279	FIME 12	11	1	1	3	3	4	2	3	2	1	3	3	2	2	4	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2		
ENCUESTA 280	FIME 13	11	2	2	5	3	4	3	4	2	1	4	3	2	2	4	2	3	2	3	4	2	2	2	2	2	3		
ENCUESTA 281	FIME 14	11	1	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3		
ENCUESTA 282	FIME 15	11	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4		
ENCUESTA 283	FIME 16	11	2	2	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	2	4	3		
ENCUESTA 284	FIME 17	11	1	2	2	4	5	1	5	2	3	3	2	4	5	5	5	2	3	5	4	1	3	2	4	1	2		
ENCUESTA 285	FIME 18	11	1	2	5	3	2	1	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2		
ENCUESTA 286	FIME 19	11	1	2	2	4	5	2	5	2	3	3	2	4	5	5	5	3	3	5	4	2	4	3	4	3	3		
ENCUESTA 287	FIME 20	11	1	2	2	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	
ENCUESTA 288	FIME 21	11	1	2	1	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5		
ENCUESTA 289	FIME 22	11	1	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	1	2	4	2	3	2	4	1	4	
ENCUESTA 290	FIME 23	11	1	2	1	4	4	3	5	4	3	5	3	5	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5		
ENCUESTA 291	FIME 24	11	1	2	1	2	2	3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5		
ENCUESTA 292	FIME 25	11	1	1	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	1	3	2	2	2	2	3		
ENCUESTA 293	CONTABILIDAD	12	1	2	2	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4		
ENCUESTA 294	CONTABILIDAD	12	1	2	2	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4		
ENCUESTA 295	CONTABILIDAD	12	1	2	2	3	4	3	4	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	
ENCUESTA 296	CONTABILIDAD	12	1	2	3	3	3	2	3	2	1	4	2	2	2	4	2	3	2	3	4	1	2	2	2	2	2	2	
ENCUESTA 297	CONTABILIDAD	12	2	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4		
ENCUESTA 298	CONTABILIDAD	12	1	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4		
ENCUESTA 299	CONTABILIDAD	12	1	2	1	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4		
ENCUESTA 300	CONTABILIDAD	12	1	1	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3		
ENCUESTA 301	CONTABILIDAD	12	1	1	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
ENCUESTA 302	CONTABILIDAD	12	1	1	2	3	3	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1		
ENCUESTA 303	CONTABILIDAD	12	1	1	1	4	2	3	4	5	1	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3		
ENCUESTA 304	CONTABILIDAD	12	2	1	5	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2		
ENCUESTA 305	CONTABILIDAD	12	1	2	1	4	5	2	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	1	3	4	4	4	4	4	1	5		
ENCUESTA 306	CONTABILIDAD	12	2	1	5	3	4	3	4	3	1	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	2	2	2	3		
ENCUESTA 307	CONTABILIDAD	12	1	2	1	5	3	3	4	4	2	4	2	4	4	5	5	3	4	5	4	1	2	2	3	4	4		
ENCUESTA 308	CONTABILIDAD	12	1	2	2	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	4		
ENCUESTA 309	CONTABILIDAD	12	1	1	2	3	3	4	3	3	2	4	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4		
ENCUESTA 310	CONTABILIDAD	12	1	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
ENCUESTA 311	CONTABILIDAD	12	1	2	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3		
ENCUESTA 312	CONTABILIDAD	12	1	1	3	5	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3		
ENCUESTA 313	CONTABILIDAD	12	1	1	1	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
ENCUESTA 314	CONTABILIDAD	12	1	1	1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
ENCUESTA 315	CONTABILIDAD	12	2	2	5	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3		
ENCUESTA 316	CONTABILIDAD	12	1	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5		
ENCUESTA 317	CONTABILIDAD	12	1	1	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4		
ENCUESTA 318	CONTABILIDAD	12	1	2	2	5	4	1	4	3	3	4	1	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	2	3	3	3		
ENCUESTA 319	CONTABILIDAD	12	1	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3		
ENCUESTA 320	CONTABILIDAD	12	1	2	1	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4		
ENCUESTA 321	CONTABILIDAD	12	1	2	2	4	2	1	2	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	2		
ENCUESTA 322	CONTABILIDAD	12	1	2	4	3	4	1	1	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	1	1	3	3		