

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**



**LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE  
LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, 2019**

**Tesis**

**Presentada por:**

**BACH. ZULMA HUAMANÍ VILLAGRA**

**Asesor:**

**Dr. Ascensión Américo Flores Flores**

**Para Obtener el Grado Académico de:**

**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**TACNA – PERÚ**

**2019**



## **Agradecimientos**

*“A Aquel, que es poderoso para guardaros sin caída, y presentaros delante de su gloria irrepreensibles, con gran alegría, al único y sabio Dios, nuestro Salvador, sea gloria y majestad, imperio y potencia, ahora y por todos los siglos”.*

*Jd. 24-25*

Al Dr. Américo Flores por su asesoramiento y apoyo permanente en el presente trabajo académico.

A las autoridades, cuerpo de docentes y personal administrativo de la Facultad de Ciencias Empresariales, por las facilidades brindadas para el levantamiento de información de la presente investigación y por su aliento constante.

A mis amigos y colegas de la Facultad, por su apoyo desinteresado y calidad humana.

**Dedicatoria:**

A mi amada madre Demetria Villagra, por su apoyo absoluto, por ser ejemplo de fortaleza, generosidad y amor.

A mis hermanos Tulio y Mabel por sus sabios consejos, su aliento, amor y desprendimiento.

A mi padre Aurelio Huamaní por su apoyo y respaldo en momentos cruciales.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|  |    |
|--|----|
| RESUMEN.....   | 11 |
| ABSTRACT .....                                       | 12 |
| INTRODUCCIÓN .....                                   | 13 |
| CAPÍTULO I.....                                      | 16 |
| 1. EL PROBLEMA.....                                  | 16 |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....                  | 16 |
| 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....                   | 18 |
| 1.2.1 Interrogante Principal.....                    | 18 |
| 1.2.2 Interrogantes Secundarias .....                | 19 |
| 1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....          | 19 |
| 1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....              | 21 |
| 1.4.1 Objetivo General .....                         | 21 |
| 1.4.2 Objetivos Específicos.....                     | 21 |
| 1.5 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....           | 22 |
| CAPÍTULO II .....                                    | 28 |
| 2. MARCO TEÓRICO .....                               | 28 |
| 2.1 CALIDAD DE SERVICIO .....                        | 28 |
| 2.1.1 Concepto .....                                 | 28 |
| 2.1.2 Calidad de Servicio .....                      | 31 |
| 2.1.3 Antecedentes de la calidad .....               | 32 |
| 2.1.4 Características de la calidad de servicio..... | 34 |
| 2.1.5 Aseguramiento de la calidad .....              | 36 |
| 2.1.6 Costos totales de calidad .....                | 36 |
| 2.1.7 La calidad en los servicios .....              | 37 |
| 2.1.8 Teorías de la calidad de servicio .....        | 38 |
| 2.1.9 Dimensiones de la calidad de servicio .....    | 40 |
| 2.2 SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE.....                 | 43 |

|                    |  |    |
|--------------------|--|----|
| 2.2.1              | Concepto .....                                   | 43 |
| 2.2.2              | El valor del cliente .....                       | 44 |
| 2.2.3              | Medición de la satisfacción del cliente .....    | 44 |
| 2.2.4              | Las expectativas de los clientes.....            | 45 |
| 2.2.5              | Características de la satisfacción.....          | 46 |
| 2.2.6              | Teorías de la satisfacción .....                 | 47 |
| 2.2.7              | Dimensiones de la satisfacción .....             | 50 |
| 2.3                | Definición de conceptos .....                    | 56 |
| CAPÍTULO III ..... |  | 58 |
| 3.                 | MARCO METODOLÓGICO.....                          | 58 |
| 3.1                | HIPÓTESIS .....                                  | 58 |
| 3.1.1              | Hipótesis General .....                          | 58 |
| 3.1.2              | Hipótesis Específicas .....                      | 58 |
| 3.2                | VARIABLES.....                                   | 59 |
| 3.2.1              | Variable Independiente .....                     | 59 |
| 3.2.2              | Variable Dependiente.....                        | 60 |
| 3.3                | TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....             | 60 |
| 3.4                | NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN .....                  | 61 |
| 3.5                | ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN ..... | 61 |
| 3.6                | POBLACIÓN Y MUESTRA .....                        | 61 |
| 3.6.1              | Unidad de Estudio .....                          | 61 |
| 3.6.2              | Población.....                                   | 62 |
| 3.6.3              | Muestra.....                                     | 63 |
| 3.7                | PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....     | 64 |
| 3.7.1              | Procedimiento .....                              | 64 |
| 3.7.2              | Técnicas.....                                    | 65 |
| 3.7.3              | Instrumentos .....                               | 65 |
| CAPÍTULO IV .....  |  | 66 |
| 4.                 | LOS RESULTADOS.....                              | 66 |

|  |   |     |
|--|---|-----|
| 4.1  | DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO .....            | 66  |
| 4.2  | DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS ..... | 67  |
| 4.3  | RESULTADOS .....                                  | 67  |
| 4.4  | PRUEBA ESTADÍSTICA .....                          | 98  |
| 4.5  | COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS (DISCUSIÓN) .....       | 99  |
| CAPÍTULO V .....   |   | 117 |
| 5.   | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....              | 117 |
| 5.1  | CONCLUSIONES.....                                 | 117 |
| 5.2  | RECOMENDACIONES .....                             | 121 |
| ANEXO A: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....                                   |   | 130 |
| ANEXO B: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....  |   | 131 |
| ANEXO C: FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO SOBRE CALIDAD DE<br>SERVICIO .....        |   | 133 |
| ANEXO D: ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO.....                                    |   | 134 |
| ANEXO E: FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO SOBRE SATISFACCIÓN DEL<br>ESTUDIANTE..... |   | 135 |
| ANEXO F: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE .....                           |   | 136 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |     |
|---|-----|
| Tabla 1 Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la variable independiente .....                                   | 67  |
| Tabla 2 Percepción de la calidad de servicio por escuela .....  | 69  |
| Tabla 3 Percepción de la calidad de servicio según el sexo.....   | 70  |
| Tabla 4 Dimensión Elementos tangibles según escuela profesional.....  | 70  |
| Tabla 5 Dimensión fiabilidad según escuela profesional.....   | 72  |
| Tabla 6 Dimensión capacidad de respuesta según escuela profesional .....  | 74  |
| Tabla 7 Dimensión seguridad según escuela profesional .....   | 76  |
| Tabla 8 Dimensión empatía según escuela profesional .....   | 78  |
| Tabla 9 Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la variable dependiente .....                                     | 80  |
| Tabla 10 Percepción de la satisfacción del estudiante por escuela .....   | 82  |
| Tabla 11 Percepción de la satisfacción del estudiante según el sexo.....  | 83  |
| Tabla 12 Dimensión plan de estudios según escuela profesional .....   | 84  |
| Tabla 13 Dimensión capacitación y habilidad docente según escuela profesional.....  | 86  |
| Tabla 14 Dimensión métodos de enseñanza y evaluación según escuela profesional ....                                       | 88  |
| Tabla 15 Dimensión autorrealización del estudiante según escuela profesional .....  | 90  |
| Tabla 16 Dimensión servicios de apoyo según escuela profesional .....   | 92  |
| Tabla 17 Dimensión ambiente propicio según escuela profesional .....  | 94  |
| Tabla 18 Dimensión infraestructura según escuela profesional.....   | 96  |
| Tabla 19 Modelo de regresión lineal de la Hipótesis Específica N° 1 .....   | 99  |
| Tabla 20 ANOVA del modelo entre la dimensión fiabilidad y la variable calidad de servicio .....                           | 100 |
| Tabla 21 Coeficientes del modelo de regresión lineal entre la dimensión fiabilidad y la variable calidad de servicio..... | 100 |
| Tabla 22 Modelo de regresión lineal de la Hipótesis Específica N° 2.....  | 102 |



|  |     |
|--|-----|
| Tabla 23 ANOVA del modelo entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable calidad de servicio.....                             | 103 |
| Tabla 24 Coeficientes del modelo de regresión lineal entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable calidad de servicio ..... | 103 |
| Tabla 25 Modelo de regresión lineal de la Hipótesis Específica N° 3.....   | 105 |
| Tabla 26 ANOVA del modelo entre la dimensión seguridad y la variable calidad de servicio .....   | 106 |
| Tabla 27 Coeficientes del modelo de regresión lineal entre la dimensión seguridad y la variable calidad de servicio.....               | 106 |
| Tabla 28 Modelo de regresión lineal de la Hipótesis Específica N° 4.....   | 108 |
| Tabla 29 ANOVA del modelo entre la dimensión empatía y la variable calidad de servicio .....   | 109 |
| Tabla 30 Coeficientes del modelo de regresión lineal entre la dimensión empatía y la variable calidad de servicio.....                 | 109 |
| Tabla 31 Modelo de regresión lineal de la Hipótesis Específica N° 5.....   | 111 |
| Tabla 32 ANOVA del modelo entre la dimensión elementos tangibles y la variable calidad de servicio.....                                | 112 |
| Tabla 33 Coeficientes del modelo de regresión lineal entre la dimensión elementos tangibles y la variable calidad de servicio.....     | 112 |
| Tabla 34 Modelo de regresión lineal de la Hipótesis General .....  | 114 |
| Tabla 35 ANOVA del modelo entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes .....                                      | 115 |
| Tabla 36 Coeficientes del modelo de regresión lineal entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes.....            | 115 |

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. Evolución de la calidad.....  | 33 |
| Figura 2. Valoración de la calidad de servicio en la facultad .....           | 68 |
| Figura 3. Valoración de la dimensión elementos tangibles .....                | 71 |
| Figura 4. Valoración de la dimensión fiabilidad.....                          | 73 |
| Figura 5. Valoración de la dimensión capacidad de respuesta.....              | 75 |
| Figura 6. Valoración de la dimensión seguridad.....                           | 77 |
| Figura 7. Valoración de la dimensión empatía .....                            | 79 |
| Figura 8. Valoración de la satisfacción del estudiante en la facultad .....   | 81 |
| Figura 9. Valoración de la dimensión plan de estudios .....                   | 85 |
| Figura 10. Valoración de la dimensión capacitación y habilidad docente .....  | 87 |
| Figura 11. Valoración de la dimensión métodos de enseñanza y evaluación ..... | 89 |
| Figura 12. Valoración de la dimensión autorrealización del estudiante .....   | 91 |
| Figura 13. Valoración de la dimensión servicios de apoyo .....                | 93 |
| Figura 14. Valoración de la dimensión ambiente propicio .....                 | 95 |
| Figura 15. Valoración de la dimensión infraestructura.....                    | 97 |

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo y está orientada a determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los estudiantes del décimo ciclo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna durante el periodo académico 2019 – I. Para ello se realizó un censo entre la totalidad de los estudiantes regulares del décimo ciclo de las cinco carreras profesionales de FACEM por convenir a los intereses de la investigación. La investigación corresponde al tipo Relacional y un diseño No Experimental. La técnica utilizada para recoger la información es la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Para medir las variables Calidad de Servicio y Satisfacción del Estudiante se ha trabajado a un nivel categórico (ordinal). El procesamiento estadístico se llevó a cabo en el programa SPSS versión 24.

Se utilizó un modelo de regresión lineal para determinar la influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente. El modelo se validó mediante la prueba F. de igual manera, los coeficientes del modelo fueron validados mediante la prueba T de Student para verificar su significancia. Se puede observar un grado de correlación de 0,725 el cual represente una correlación alta entre ambas variables. Asimismo, el R cuadrado o coeficiente de determinación es 0,525 lo cual significa que la variable calidad de servicio explica el 52,50% de la variación observada en la variable satisfacción de los estudiantes, con ello se comprueba la hipótesis general, concluyendo que la Calidad de Servicio influye en la Satisfacción del Estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna en el periodo académico 2019 - I.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción, servicio educativo, formación, competencias, factores.

### **ABSTRACT**

This research has a quantitative focus and is focused on determining the influence of the quality of service on the satisfaction of the students of the tenth cycle of the Faculty of Business Sciences of the Private University of Tacna during the 2019 - I academic period. A census was made among all the regular students of the tenth cycle of the five professional careers of FACEM for agreeing to the interests of the research. The research corresponds to a Relational type and the design is Non-Experimental. The technique used to collect the information is the survey and the instrument the questionnaire. To measure the variables Quality of Service and Student Satisfaction have been worked at a categorical (ordinal) level. The statistical processing was carried out in the SPSS program version 24.

A linear regression model was used to determine the influence of the independent variable on the dependent variable. The model was validated by the F test. Likewise, the model coefficients were validated using the Student's T test to verify their significance. A degree of correlation of 0.725 can be observed, which represents a high correlation between both variables. Likewise, the R squared or coefficient of determination is 0.525 which means that the quality of service variable explains 52.50% of the variation observed in the student satisfaction variable, thereby verifying the general hypothesis, concluding that Quality of Service influences the Student Satisfaction of the Faculty of Business Sciences of the Private University of Tacna in the academic period 2019 - I.

Keywords: Quality of service, satisfaction, educational service, training, skills, factors.

## **INTRODUCCIÓN**

La Universidad Privada de Tacna busca alcanzar el liderazgo en educación universitaria en el sur del país, para ello ha implementado diversas estrategias enfocadas en brindar un servicio de calidad educativa que la posicionen en el mercado. La Facultad de Ciencias Empresariales, FACEM, aunada a los esfuerzos realizados por la universidad, viene implementando diversas estrategias con la finalidad de diferenciarse de sus competidores con la propuesta de un servicio educativo de calidad que logre la satisfacción de su público objetivo que son los estudiantes. Son varios los factores que determinan la calidad de un servicio, factores como: capacitación de los docentes, calidad de la infraestructura, plan de estudios apropiado, entre otros, pues la competencia es cada vez más reñida en el rubro de la educación universitaria, y así debe ser, para que la oferta educativa mejore constantemente.

La entidad reguladora del sistema universitario del país, SUNEDU, desde su creación en el año 2015, se ha propuesto mejorar la calidad educativa de las universidades del país, y para ello ha establecido los parámetros para otorgar el licenciamiento a las universidades. La Universidad Privada de Tacna, y como parte de ella, la Facultad de Ciencias Empresariales logró en el año 2017 alcanzar el licenciamiento otorgado por la Superintendencia Nacional de Educación Superior, SUNEDU, demostrando de esta manera que cumple con las condiciones básicas de calidad para la formación universitaria. El mismo año, la universidad acreditó nueve carreras profesionales, cuatro de ellas pertenecientes a FACEM, ante el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) de Colombia.

En la ciudad de Tacna, La UPT tiene como competencia directa a la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, la Universidad CIMA, la Universidad Alas Peruanas filial Tacna, la Escuela de Negocios Neumann y la Universidad José Carlos Mariátegui. Así también compite indirectamente con institutos de educación superior en negocios y universidades de Arequipa, Moquegua, Arica y Lima y son, en última instancia, los estudiantes y padres de familia quienes tomarán la decisión final respecto a la casa de estudios que elegirán para recibir una educación universitaria de calidad y, así, mejorar sus competencias profesionales.

Es en este ambiente competitivo que los actuales estudiantes de FACEM, principalmente lo que cursan los últimos ciclos de estudios, los más indicados para emitir un juicio de valor con respecto a la calidad de su formación universitaria y si esta satisface o no las expectativas planteadas a su ingreso a la universidad.

Por lo antes expuesto, se considera necesario el desarrollo de la presente investigación titulada “La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019“, estructurándose para ello el trabajo en cuatro capítulos:

#### Capítulo I:

Corresponde al planteamiento del problema, formulación del problema, justificación de la investigación, objetivo general, objetivos específicos, conceptos básicos y los antecedentes de la investigación.

#### Capítulo II:

Trata sobre el Fundamento Teórico Científico, en donde se conceptualizan las dos variables en estudio como son: calidad de servicio y satisfacción del estudiante.

### Capítulo III:

Este capítulo corresponde al marco metodológico, en donde se presentan las hipótesis, se identifican y describen las variables, el tipo y diseño de la investigación, el ámbito de estudio, población y muestra y por último las técnicas e instrumentos utilizados.

### Capítulo IV:

Contiene los resultados, en donde se mostrarán las tablas y figuras estadísticas con la información recogida en campo. Asimismo, se realiza la prueba estadística y por último la comprobación de hipótesis.

Finalmente, en el Trabajo de Investigación se consideran las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos respectivos, que complementan la información proporcionada y contribuyen a una mejor comprensión del mismo.

## **CAPÍTULO I**

### **1. EL PROBLEMA**

#### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **Diagnóstico:**

La calidad de servicio es un aspecto fundamental que deben considerar las organizaciones para tener el liderazgo del mercado. En ese sentido, la Facultad de Ciencias Empresariales, en adelante FACEM, al igual que las otras facultades de la Universidad Privada de Tacna, está en la obligación de implementar el nuevo modelo de calidad establecido por el SINEACE (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa), en la búsqueda de garantizar una formación universitaria de calidad. La implementación de éste modelo impactará directamente en la satisfacción de los estudiantes. Por ello, es necesario que las autoridades universitarias inviertan recursos y orienten esfuerzos hacia la calidad de servicio que se brinda a los estudiantes, de lo contrario se corre el riesgo de que paulatinamente vaya mermando la cantidad y calidad de los postulantes, generando, por consiguiente, un impacto económico – financiero negativo, junto con el desprestigio para la Universidad Privada de Tacna, en adelante UPT.



Considerando, también, que la UPT no es la única institución de educación universitaria en Tacna, existen varios competidores cercanos como: la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Universidad CIMA, Universidad Alas Peruanas filial Tacna, Escuela de Negocios Neumann y la Universidad José Carlos Mariátegui. Así también deben considerarse los institutos y las universidades de Arequipa, Arica y Lima; frente a los cuales FACEM compite por el liderazgo a nivel de escuelas universitarias de formación en administración y negocios. Muchos de sus competidores poseen ventajas marcadas en materia de liderazgo en precios, valor agregado, innovación en servicios, que, sumado a agresivas campañas publicitarias y facilidades para el ingreso, abordan a los cada vez más exigentes padres de familia y jóvenes postulantes, quienes finalmente tendrán en sus manos la decisión de elegir la casa de estudios a quien confiarán su futuro profesional.

La UPT se encuentra dentro de las 20 mejores universidades del Perú según el ranking universitario realizado por la revista América Economía durante el año 2018. Dicho logro significa un gran paso para alcanzar la meta de ser la mejor universidad del sur del país. A su vez, los competidores locales también están trabajando en la calidad de servicio implementando el nuevo modelo de calidad del SINEACE y buscando alianzas estratégicas con instituciones nacionales y extranjeras; en tal sentido se precisa que FACEM identifique sus debilidades y mejore sus servicios, manteniendo una filosofía de mejora continua que se vea reflejada en la satisfacción de los estudiantes que eligen esta facultad para formarse en una carrera profesional en ciencias empresariales.

**Pronóstico:**

De continuar la situación actual en FACEM se pueden presentar las siguientes consecuencias:

- Disminución de la población estudiantil consecuencia de la implementación de mejoras y la agresiva publicidad de escuelas de la competencia.
- Disminución paulatina de la cantidad de postulantes en los exámenes de admisión.
- Baja calidad o dicho de otro modo, bajo nivel académico de los ingresantes, consecuencia de la poca competitividad en la postulación.
- Pérdida de la reputación en Tacna y en la región sur del país.
- Descontento de los estudiantes y padres de familia por inadecuados servicios educativos.
- Escasa competitividad de los egresados ante las deficiencias en la formación universitaria.
- Bajo nivel de empleabilidad de los egresados por la falta de un modelo educativo de calidad.

**1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA****1.2.1 Interrogante Principal**

¿Cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019?

### **1.2.2 Interrogantes Secundarias**

- ¿Cómo influye la dimensión fiabilidad en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019?
- ¿Cómo influye la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019?
- ¿Cómo influye la dimensión seguridad en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019?
- ¿Cómo influye la dimensión empatía en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019?
- ¿Cómo influye la dimensión elementos tangibles en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019?

## **1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Justificación Teórica**

El propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre la importancia de la calidad de servicio en la satisfacción de los estudiantes

universitarios de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, puesto que la calidad es un factor fundamental para lograr el liderazgo en el mercado toda vez que la tendencia de las universidades es alcanzar acreditaciones nacionales o internacionales y mantener una calidad permanente que garantice que su modelo es efectivo en cuanto a la formación profesional de sus estudiantes. Asimismo, gestionar la calidad de servicio es una ventaja competitiva porque genera valor para los clientes lo cual es hoy en día es un requisito indispensable para la competitividad.

### **Justificación Práctica**

Estudiar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los estudiantes permitirá obtener información que podría ser útil para que las autoridades de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna tomen decisiones, teniendo en cuenta que la razón de ser de la facultad y de la universidad es la formación estudiantil, donde, desde un enfoque empresarial, los estudiantes son los clientes, quienes día a día evalúan las opciones del mercado (otras instituciones de formación superior). Por tal motivo, es fundamental mantener satisfechos a los clientes brindándoles servicios de calidad, para que de esa manera la facultad y la universidad consoliden el liderazgo en la formación de profesionales de ciencias empresariales. Asimismo, es importante considerar en el escenario a los diferentes competidores que cada vez vienen fortaleciéndose académicamente, en infraestructura, y otros factores relacionados con la calidad universitaria. En ese sentido, los resultados de la presente investigación brindarán información actualizada en relación a la percepción de los estudiantes respecto de las mejoras implementadas en la facultad de acuerdo a las nuevas políticas de calidad establecidas por la universidad en el marco del nuevo modelo educativo del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.

## **Justificación Metodológica**

La Investigación tomará en cuenta los principios del Método Científico, por lo tanto, los procedimientos y técnicas utilizados en la investigación tienen validez y confiabilidad, pudiendo ser estandarizados para ser empleados en otros trabajos de investigación. De igual manera, al ser la presente investigación de tipo básica o no experimental, permitirá generar nuevo conocimiento respecto a las variables en estudio.

Por lo antes expuesto, se justifica metodológicamente la ejecución de la investigación denominada: “Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna”.

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Determinar la influencia de la dimensión fiabilidad en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.

- Estipular la influencia de la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.
- Establecer la influencia de la dimensión seguridad en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.
- Precisar la influencia de la dimensión empatía en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.
- Determinar la influencia de la dimensión elementos tangibles en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.

## **1.5 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

En la revisión a los antecedentes de investigación, se pudo verificar que existen estudios relacionados con el tema; entre los que encontramos estudios nacionales e internacionales, los cuáles son mencionados a continuación:

### **1.5.1 INTERNACIONALES**

En México, en la investigación de Álvarez, Chaparro y Reyes (2015), cuyo título es: *“Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca”*, presentada en la revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y

Cambio en Educación; tuvo como objetivo realizar un diagnóstico de satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos de IES en el Valle de Toluca capital del Estado de México, que sirva como precursor para nuevas investigaciones y estudios comparativos con otras regiones de México y otros países. Se diseñó y aplicó un instrumento a estudiantes del Valle de Toluca, de universidades públicas y privadas. En base a escala Likert los estudiantes calificaron aspectos como Plan de estudios, Habilidad para enseñanza docente, Métodos de enseñanza-evaluación, Nivel de autorrealización del estudiante, Servicios de apoyo, Servicios administrativos, Ambiente propicio e Infraestructura. La investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal y no experimental. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Como resultado se concluyó que las variables donde los estudiantes se encuentran mayormente satisfechos son: Habilidad para la enseñanza de los Docentes y nivel de Autorrealización de Estudiantes. En cambio, las variables Infraestructura y Servicios Administrativos obtuvieron niveles de satisfacción inferior. La prueba Chi-cuadrado confirma diferencias significativas entre Universidades públicas y privadas.

Román, Franco y Gordillo (2016) de la Universidad Nacional de Chiapas en México, en su investigación titulada: ***“Satisfacción Estudiantil sobre servicios recibidos en la Universidad: Percepción de Egresados”***, tesis presentada en la Revista Internacional Administración y Finanzas. El objetivo planteado fue medir la satisfacción de los estudiantes de tres generaciones de egresados. Los resultados señalan que aun cuando concurren altos niveles de satisfacción (en promedio 97% de respuestas en opciones de “satisfecho”, “bastante satisfecho” o “totalmente satisfecho”), se presentan importantes áreas de oportunidad para los procesos de mejora en cinco de las diez sub dimensiones exploradas; destacando dimensiones como: cumplimiento a necesidades básicas, servicios de apoyo, seguridad vital, socioeconómica, así como en sistemas de trabajo.

Asimismo, Salinas y Martínez (2007), de México, en su Artículo de Investigación: "*Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La Unidad Académica Multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas*" investigación presentada para la Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, cuyo objetivo fue medir el nivel de satisfacción de los estudiantes de la UAT, en este caso la población estuvo constituida por los estudiantes de Telemática de entre 21 y 25 años de edad. Se utilizó un instrumento de 25 ítems para medir la satisfacción, dicho instrumento alcanza un Alpha de Cronbach de 95%, lo cual significa que tiene una alta confiabilidad. La investigación concluye en que el 65.10% está satisfecho con la labor docente, 50.3% está satisfecho con la planificación de las asignaturas y en general, el 60% se encuentra satisfecho con los servicios universitario.

En la Investigación de Mejías, Reyes y Maneiro (2006), cuyo título es: "*Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana: Aplicación del SERVQUALing en Baja California*", presentada en la revista Investigación y Ciencia de la Universidad Autónoma del Estado de México. La investigación fue de tipo no experimental transeccional y el objetivo fue aplicar el instrumento SERVQUALing para validar sus futuras aplicaciones en instituciones de Baja California. Para el estudio se utilizó como muestra tres instituciones de educación superior ubicadas en Baja California. La muestra estuvo constituida por 104, 196 y 253 estudiantes cursantes de las instituciones referidas. La fiabilidad del instrumento SERVQUALing se determinó usando el coeficiente Alfa de Cronbach. Los valores alcanzados para este análisis fueron 0,9402; 0,9515 y 0,9239 los cuales permite asegurar una alta consistencia interna. La investigación concluye que el instrumento SERVQUALing es fiable para medir la calidad del servicio en las tres instituciones mexicanas estudiadas. Asimismo, la calidad de



servicio percibida por los estudiantes puede dimensionarse en cuatro factores: Elementos Tangibles, Planificación, Atención Personal y Atención Institucional.

### 1.5.2 NACIONALES

En la tesis de Bozzeta y Rojas (2018), cuyo título es: *“Calidad del servicio y satisfacción del estudiante del centro de idiomas de la Universidad Nacional de Callao”*, presentada en la Universidad Nacional del Callao, que plantea como objetivo determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes del centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao. El estudio fue de tipo: descriptivo, correlacional y aplicado, con un diseño transversal, descriptivo. La muestra estuvo constituida por 375 estudiantes de 14,500 que constituían la población total. Se aplicaron las técnicas de observación, encuesta, análisis documental y escalas de tipo Likert. Para la comprobación de la hipótesis se utilizó la estadística no paramétrica, Los resultados obtenidos fueron favorables y permitieron comprobar que, a mejor calidad de servicio, mayor satisfacción de los estudiantes.

En la tesis de Serpa (2018) cuyo título es: *“Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del estudiante de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables, UPLA - 2017”*, presentada en la Universidad Peruana los Andes de la ciudad de Huancayo, tuvo como objetivo determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los estudiantes de la UPLA. La investigación fue de tipo básico, descriptivo y correlacional y el diseño fue no experimental. La población estuvo constituida por 3900 estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la UPLA, de los cuales se extrajo una muestra constituida por 350 estudiantes elegidos aleatoriamente. La

técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, el cual tuvo una confiabilidad del 89%. Se utilizó la prueba Chi Cuadrado obteniéndose un valor experimental de 105,87 con un p-valor de 0,00. La investigación concluye que la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio académico.

En la tesis de Accilio (2018) cuyo título es: ***“La calidad del servicio administrativo influye en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Posgrado, UNHEVAL - Huánuco, año 2017”***, presentada en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, tuvo como objetivo general determinar la influencia de la Calidad de Servicio Administrativo en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL. La población estuvo constituida por 1082 estudiantes de la Escuela de Posgrado – UNHEVAL. La muestra estuvo compuesta por 284 estudiantes. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de 25 ítems. La investigación concluye que la calidad del servicio influye en la satisfacción del estudiante de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL de manera directa, es decir el 89.1% de la variación de la satisfacción del estudiante está explicada por la calidad del servicio el resto está explicado por otras variables no estudiadas.

En la tesis de Pinedo (2017) cuyo título es: ***“La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017”***, presentada en la Universidad César Vallejo de Lima, tuvo como objetivo general determinar si existe relación entre las variables de estudio. Asimismo, la población estuvo constituida por 92 estudiantes, siendo la muestra de 74 estudiantes. La investigación utiliza el diseño de investigación no experimental, de tipo correlacional y transversal, con enfoque cuantitativo. La investigación concluye que, sí hay una relación significativa de variables, siendo

alto el grado de asociación y correlación entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción de los estudiantes.

En la tesis de López (2015) cuyo título es: ***“Calidad de servicios educativos y la satisfacción de estudiantes de administración de las universidades de la Región Junín”***, presentada en la Universidad Nacional del Centro del Perú de la ciudad de Huancayo, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes de administración. La población estuvo constituida por los estudiantes de las siguientes universidades privadas: Universidad Peruana Los Andes, Universidad Continental de Ciencias e Ingeniería y la Universidad Franklin Roosevelt. La investigación fue de carácter cuantitativo, tipo básico, nivel descriptivo, y diseño descriptivo – correlacional. La muestra tomada fue no probabilística y se consideró una población de 345 estudiantes de administración de las universidades de la Región Junín. Para la verificación de hipótesis se utilizaron las pruebas R de Pearson y T de Student. La investigación concluye que existe una relación directa y significativa entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes de administración en las universidades de la región Junín.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1 CALIDAD DE SERVICIO

##### 2.1.1 Concepto

López (2006) recoge la definición de calidad de los grandes expertos que se detallan a continuación:

- J.M. Jurán: “La idoneidad para el uso”.
- A. Feigenbaum: “El conjunto de las características del producto o servicio... mediante el cual se satisface las expectativas del cliente”.
- B. Crosby: “Cumplimiento de unas especificaciones o la conformidad de unos requisitos”.
- W. E. Deming: “Un grado predecible de uniformidad y habilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del mercado”.

Álvarez y Bullón (2006) conceptualizan la calidad como: “un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios” (p. 5).

Para Alcalde (2009) la calidad es: “la capacidad que tiene el ser humano por hacer las cosas bien” (p. 2). Antes de instalar las plantas de producción, los artesanos verificaban el proceso de producción, poniendo énfasis en realizar excelentes trabajos que evite posteriores reclamos por parte de sus clientes. Esto podría ser los primeros indicios de la calidad en la producción y/o servicios.

El término calidad procede del latín “qualitas-atis”, el cual según el Diccionario de la Real Academia lo define como: “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”.

Para Setó (2004) la calidad es: “... una arma estratégica para poder sobrevivir en el mercado”. Es por ello que todas las empresas hoy en día buscan el liderazgo a través de la excelencia en sus productos, servicios y procesos, esto quiere decir que la calidad es fundamental para poder competir hoy en día en cualquier mercado.

Para la Organización Internacional de Estándares (ISO), la calidad es: “... grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”, es decir, que la calidad es evaluada por el cliente o usuario de un determinado producto o servicio y conforme satisfaga sus necesidades calificará algo de buena o mala calidad.

Por lo antes mencionado, la calidad de servicio es un aspecto muy importante en la producción de bienes y servicios, sin embargo, la calidad no es un procedimiento o un proceso o una actividad que se debe desarrollar, por el contrario, la calidad de servicio debe ser una

filosofía de vida empresarial, es decir, que todo se haga bien, desde el primer contacto con el cliente hasta el servicio postventa, todo debe poder satisfacer las necesidades del cliente que lograr un alto grado de fidelidad.

Por el contrario, un servicio de mala calidad tendría efectos nocivos en las finanzas de cualquier empresa. Para Denton (1991):

El servicio de mala calidad tiene sus raíces en la gestión de mala calidad. En vez de burocracia, lo que necesitamos es flexibilidad. En vez de gerentes autocráticos que únicamente se concentren en la productividad, es necesario mayor compromiso por parte de los empleados, más confianza en la presión por parte de los compañeros y mayor énfasis en las más amplias cuestiones de **calitividad**” (p. 15)

Es claro que los clientes de hoy en día exigen cada vez mayor valor de los productos o servicios que consumen, por lo tanto, los empresarios deben enfocarse en generar más valor para el cliente en vez de maximizar el margen de utilidad para la empresa, que es muy importante, pero una vez que se genera mayor valor para el cliente la rentabilidad de la empresa crecerá por inercia.

Asimismo, es vital que las empresas inviertan en la satisfacción de sus clientes, para ello deben implementar diversas medidas, las cuales incluyen el tiempo y compromiso de todos los colaboradores y directivos. Tener a los clientes satisfechos, generará recompensas reales para la empresa, traducidas como lealtad hacia la marca e imagen corporativa, al satisfacer adecuadamente las

necesidades de los clientes, ellos fortalecen la imagen de la empresa (Denton, 1991, p. 19).

### **2.1.2 Calidad de Servicio**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), definió que:

La calidad de servicio percibida como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer) y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido. Indican que a la hora de evaluar la calidad de servicio y en ausencia de criterios de carácter objetivo es necesario realizar un diagnóstico de dicho servicio a partir del análisis de las percepciones de los clientes o usuarios con relación al servicio recibido. Por ello, la calidad del servicio quedó definida como la amplitud de las diferencias o brechas que existía entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones respecto a la prestación del servicio (p.55).

Ishikawa (Ishikawa Q. , 1996) menciona que la calidad de servicio es: “la suma de las calidades en todos los procesos, en la concretización del servicio ofrecido, esto incluye una serie de aspectos como las cualidades del personal y la calidad del sistema en conjunto.

Galviz (2011) menciona que: “La calidad de servicio no es sólo ajustarse a las especificaciones, como a veces se le define, sino más bien ajustarse a las necesidades y expectativas del cliente”

Valerie (2012) , define la calidad de servicio como: “Generalmente la calidad de servicio se define como un compuesto de numerosos elementos o características de calidad, (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, producto libre de defectos al momento de la entrega, precios justos, etc.), evaluados por los clientes en relación a un servicio, según como haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas”.

### **2.1.3 Antecedentes de la calidad**

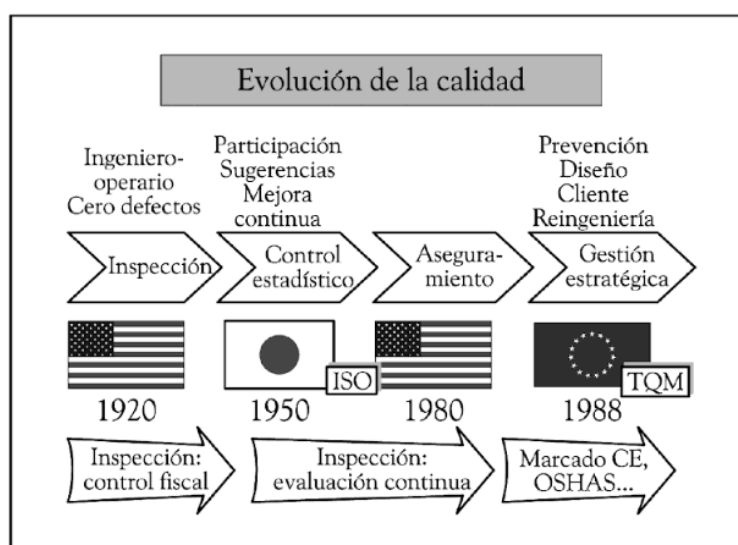
Los primeros registros sobre la preocupación del hombre por la calidad datan del año 1752 AC según consta en el Código de Hammurabi el cual dice: “si un albañil construye una casa para un hombre, y su trabajo no es fuerte y la casa se derrumba matando al dueño, el albañil será condenado a muerte” (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2007).

Luego, la calidad ha tenido diferentes conceptualizaciones según la época, tal es así que empezó con la calidad en el material que utiliza en un producto, luego pasó por la calidad en el producto resultante, y en la actualidad la calidad se vista desde la forma de producción o prestación de un servicio.

En los años 20, la calidad era un aspecto que se medía al finalizar la producción, verificando si un determinado producto terminado estaba en buenas o malas condiciones. Los productos terminados con defectos eran categorizados con la frase “no conformidad”, es decir, no eran útiles para el fin por el que fueron creados. (Bullón & Álvarez, 2006)



Luego de implementarse las líneas de producción en masa para atender los requerimientos de los países en la segunda guerra mundial, se desarrolla la técnica el control estadístico de calidad. Para lograr ello se usaron gráficas de control y muestreo, sin embargo, las recomendaciones de los estudios basados en estadística no eran implementadas ni tomadas en cuenta para la cadena de producción.



**Figura 1.** *Evolución de la calidad*

Fuente: Bullón y Álvarez (2006, p. 3)

Luego de la segunda guerra mundial, Japón estaba en ruinas, así que envió a estudiar a sus hijos a universidades de Estados Unidos y Gran Bretaña, los mismos que al retornar a Japón luego de haber culminado sus estudios, desarrollaron la práctica de los círculos de calidad, el más grande aporte nipón en el avance y desarrollo de la filosofía de la calidad. (Bullón & Álvarez, 2006)

A partir de los ochenta hasta nuestros días, han existido numerosos aportes de autores como Deming (Ciclo de la calidad), Juran o Ishikawa (Espina de pescado). Dichos aportes han contribuido a la aparición de la hoy mundialmente utilizada filosofía del “aseguramiento de la calidad”, la cual recae en la responsabilidad de la empresa de generar confianza en el cliente a través de un ciclo de producción de calidad para obtener finalmente un producto de calidad.

#### **2.1.4 Características de la calidad de servicio**

Según Aniorte (2013), algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe cumplir sus objetivos.
- Debe servir para lo que se diseñó.
- Debe ser adecuado para el uso.
- Debe solucionar las necesidades.
- Debe proporcionar resultados.

Así mismo, existen otras características más específicas mencionadas por Paz (citado en Verdú, 2013), las cuales estarán a cargo del personal que labora en las entidades, ya que son habilidades necesarias, sobre todo para aquellos que están en contacto directo con los clientes, estas pueden ser:

- Formalidad: honestidad en la forma de actuar, la capacidad para comprometerse en los asuntos con seriedad e integridad.
- Iniciativa: ser activo y dinámico, con tendencia a actuar en las diferentes situaciones y dar respuesta rápida a los problemas.

- Ambición: tener deseos inagotables por mejorar y crecer; es decir, tener afán de superación.
- Autodominio: tener capacidad de mantener el control de emociones y del resto de aspectos de la vida.
- Disposición de servicio: es una disposición natural, no forzada, a atender, ayudar, servir al cliente de forma entregada y con dignidad.
- Don de gentes: tener capacidad para establecer relaciones calidad y afectuosas con los demás, y además, disfrutarlo.
- Colaboración: ser una persona que gusta de trabar en equipo, le agrada trabajar con otros para la consecución de un objetivo en común.
- Enfoque positivo: es la capacidad para ver el lado bueno de las cosas con optimismo.
- Observación: es la habilidad para captar o fijarse en pequeños detalles no siempre evidentes a todo el mundo.
- Habilidad analítica: permite extraer lo importante de lo secundario, descomponer un discurso o problema en partes, para poder analizar cada una de las ideas principales y, en función de ese análisis, ofrecer una solución global.
- Imaginación: es la capacidad de generar nuevas ideas y, de ofrecer alternativas al abordar una situación.
- Recursos: tener el ingenio y la habilidad para salir airoso de situaciones comprometidas.

### **2.1.5 Aseguramiento de la calidad**

El control estadístico de calidad permite determinar que los errores o fallas no sólo pueden darse en el área de producción, sino también en cualquier otra área de la empresa, en ese sentido, toda la organización debe comprometerse con la calidad, es por ello que nace la práctica del aseguramiento de calidad.

Esta práctica requiere de planeamiento ya que lo que se busca es prevenir cualquier fallo en la línea de producción, de tal manera que el producto o servicio no presente defectos que puedan perjudicar al cliente.

Miranda y Rubio (2007) indican que el aseguramiento de la calidad presenta los siguientes factores:

- Prevención de errores
- Control total de la calidad
- Énfasis en el diseño de los productos
- Uniformidad y conformidad de productos y procesos
- Compromiso de los trabajadores

### **2.1.6 Costos totales de calidad**

Algunas empresas siguen creyendo que la calidad es un costo que sólo encarece sus productos o servicios, sin embargo, la calidad es una filosofía de producción y sirve para prevenir mayores costos en el futuro si es que no se aplica adecuadamente.

Para López (2006), la calidad es una práctica que, al contrario de generar costos, genera muchos beneficios, ya que permite aprovechar adecuadamente los recursos y busca la eficiencia de tiempos en la producción asegurando que el producto final cumple con las expectativas de los clientes, es decir, se busca mayor productividad y menor costo.

En ese sentido, la inversión que se realiza en implementar sistemas de gestión de la calidad y obtener certificaciones ISO de calidad son acciones que van a asegurar que la empresa sea competitiva y gane una mayor cuota de mercado. Por ello, lo que resulta realmente caro es trabajar sin calidad.

La Sociedad Americana de Control de Calidad define a los costos totales de calidad como a todos aquellos gastos orientados a mejorar los niveles de calidad en la empresa. Asimismo, se los divide en cuatro grupos:

- Costos de prevención
- Costos de evaluación
- Costos por fallos internos
- Costos por fallos externos

### **2.1.7 La calidad en los servicios**

Los servicios ocupan hoy el 80% a 90% del mercado global, ya que hasta los que fabrican productos tienen ofrecen servicios (de entrega, asistencia técnica, de reclamaciones, etc.), por tal motivo es fundamental que la empresa enfoque sus esfuerzos en atender aquellas áreas que brindan estos servicios que son complementarios al producto vendido, ya que los

clientes pueden perder lealtad por el producto sólo por el hecho de no haber recibido un servicio postventa de calidad.

Para Cautrecasas (2005) los servicios tienen como centro de atención directa al cliente, por tal motivo es necesario brindarle mucha importancia para alcanzar los objetivos y expectativas del cliente. Sin embargo, para alcanzar dicho fin, es necesario que interactúen armoniosamente los siguientes factores:

- Responsabilidad de la dirección.
- Recursos humanos y materiales.
- Sistema de calidad estructurado.

### **2.1.8 Teorías de la calidad de servicio**

Se presentan a continuación las teorías o modelos más importantes sobre calidad de servicio:

#### **- Modelo Nórdico**

Gronroos (1984) recomendó el modelo de estructurar la calidad de servicio con 3 componentes:

- Calidad Técnica: que corresponde a lo que representa el servicio recibido por el usuario
- Calidad Funcional: que corresponde a la manera que el usuario recibe la atención, y se relaciona con la forma de como en sí, se presta la atención

- Imagen corporativa: que corresponde a cómo percibe el usuario a la empresa que le brinda el servicio

- **Modelo Americano de Parasuraman (Service-Quality - SERVQUAL)**

Parasuraman, Berry y Zeithamln (1988) implementaron un modelo de calidad de atención, llamado: Modelo de las Brechas; se parte de la percepción de los usuarios respecto al servicio ofrecido, El instrumento-cuestionario denominado SERVQUAL es el más usado hasta la actualidad, a pesar de las críticas que pueda tener. Este tipo de cuestionario propicia una diferenciación a través de la evaluación de la percepción y expectativa que pueda tener un cliente, pero separadamente. Así mismo es importante resaltar que se concreta la dimensionalización de la variable calidad de servicio en este proceso. Se presenta una serie de dimensiones que actualmente se reducen a cinco y son: empatía, tangibilidad, seguridad, confiabilidad y capacidad de respuesta.

- **Modelo Service-Performance (Servperf)**

Taylor y Cronin (1992) implementaron un modelo al respecto, básicamente a partir de lo que percibe el usuario sobre la atención brindada. El modelo SERVPERF, utiliza las mismas dimensiones del modelo SERVQUAL, pero no considera la expectativa del cliente.

Ibarra y Casas (2015) mencionan que en el modelo Servperf, un problema a tratar es la forma de interpretar la definición de expectativa, debido a las variabilidades en las prestaciones de servicio

y la redundancia que se pueda presentar. Así mismo en estudios aplicativos a diversas instituciones, se concluye que el modelo Service-Quality, no resulta el más idóneo en la medición de calidad de atención en determinados.

Sánchez, Mayorga y Vizcaíno (2017) mencionan que al modelo Servperf, que consta de 22 elementos asociados a las 5 dimensiones clásicas del modelo Servqual. Así mismo usaron este modelo para examinar el desempeño en un establecimiento, para ver su efectividad, según las percepciones del encuestado.

### **2.1.9 Dimensiones de la calidad de servicio**

Para la presente investigación se está utilizando el instrumento **Servqualing**, el cual fue propuesto por Mejías en 2005 para evaluar la calidad de las universidades o instituciones de educación superior. Arciniegas y Mejías (2017) mencionan que: “Esta escala tiene como fundamento el modelo SERVQUAL y su diferencia radica en que las variables contempladas sólo tienen en cuenta las percepciones de la calidad del servicio”.

Las dimensiones consideradas según el instrumento Servqualing propuesto por Mejías (2005) son las siguientes:

#### **Dimensión 1: Elementos tangibles**

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación:



- La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna.
- Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas.
- Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra.
- Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos.

### **Dimensión 2: Fiabilidad**

Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma Fiable y cuidadosa:

- Cuando la empresa promete hacer algo en cierto tiempo lo hace.
- Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés para solucionarlo.
- La empresa realiza bien el servicio la primera vez.
- La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido.
- La empresa de servicios insiste en mantener exentos de errores.

### **Dimensión 3: Capacidad de respuesta**

Disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio.

- Los empleados comunican a los clientes cuándo concluirán el desarrollo del servicio.
- Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.
- Los empleados de la empresa siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.
- Los empleados nunca están demasiado ocupados a responder a las preguntas de sus clientes.

#### **Dimensión 4: Seguridad**

Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

- El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes.
- Los clientes se sienten seguros de sus transacciones con la empresa de servicios.
- Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes.
- Los empleados tienen conocimiento suficiente para responder las preguntas de los clientes.

#### **Dimensión 5: Empatía**

Atención individualizada que ofrecen las empresas a los consumidores.

- La empresa de servicio da a sus clientes una atención individualizada.
- La empresa de servicios pone los mejores intereses de sus clientes.
- La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.
- La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes.

## 2.2 SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

### 2.2.1 Concepto

Shaw (1997) citado por Zuleta, Clemenza y Araujo (2014), sostiene que: “La satisfacción es la respuesta de sociedad del cliente, es un juicio sobre un rango del producto o servicio en sí mismo, proporcionando un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el servicio”.

Para Gosso (2008) la satisfacción es: “un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa”. Es claro que, si el resultado es neutro, entonces significa que la empresa no ha generado ningún valor para el cliente. Por el contrario, si el resultado es adverso, quiere decir que el efecto generado por la empresa es de insatisfacción, lo cual significa que muy probablemente dicho cliente no volverá a adquirir o consumir un producto o servicio de la empresa, ello significa que se ha perdido un potencial cliente para siempre.

Zeithaml y Bitner (2002) interpretan la satisfacción como: “la evaluación que realiza el cliente respecto del servicio, en término de si el servicio responde a sus necesidades y expectativas. Se presume que, al fracasar los cumplimientos de las necesidades y las expectativas, el resultado que se obtiene es la insatisfacción con dicho servicio”.

Zuleta, Clemenza y Araujo (2014) mencionan que: “la satisfacción del cliente es influida por las características específicas del producto o servicio y las percepciones de la calidad. También actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales de los clientes, lo mismo que las

atribuciones y sus percepciones de equidad”. Asimismo, mencionan las siguientes características que influyen en la satisfacción del cliente:

- Características del producto y del servicio.
- Emociones de los clientes.
- Atribuciones del fracaso o éxito del servicio.
- Percepciones de equidad o de justicia.

### **2.2.2 El valor del cliente**

Muchas empresas tienen un concepto equivocado del valor del cliente, es decir, no valoran al cliente adecuadamente por los beneficios futuros, sino por el monto de las compras que realizan en un periodo. Esto va generar que la empresa esté continuamente en la búsqueda de nuevos clientes, dejando de lado la tarea de mantener, retener o fidelizar a los clientes actuales (Gosso, 2008).

Es claro que, los costos de mantener un cliente es mucho menor que el de reemplazar o recuperar uno perdido. Las razón radica en que para atraer nuevos clientes se debe iniciar un nuevo y costoso proceso de atracción, lo cual demandará esfuerzos, tiempo y recursos para la empresa. Entonces, es razonable mantener a los clientes actuales manteniendo su fidelidad al producto o servicio.

### **2.2.3 Medición de la satisfacción del cliente**

Arciniegas y Mejías (2017) mencionan que: “las organizaciones empezaron a emprender esfuerzos por evaluar la satisfacción del cliente, con lo cual ha surgido diversidad de métodos de medición de la satisfacción

del cliente”. Ahora bien, "la más utilizada es el cuestionario de satisfacción, que permite obtener la información necesaria directamente de los clientes”. Éstos se pueden basar en escalas estandarizadas o en escalas de medición diseñadas por la empresa específicamente para su servicio" (Camisón, Cruz, González, & Tomás, 2006, p. 917).

Lo que no se puede medir no se puede mejorar, razón por la cual es fundamental medir la satisfacción de los clientes, de tal forma que se puedan tomar acciones preventivas orientadas a mejorar la satisfacción de los clientes. Dicha medición va permitir fidelizar a los clientes actuales e identificar la posible reducción de los mismos por efecto de la competencia.

#### **2.2.4 Las expectativas de los clientes**

Las expectativas de los clientes son el conjunto de elementos o características que hacen que el cliente satisfaga sus necesidades. Gosso (2008) menciona que: “las características de desempeño que esperan recibir los clientes en la prestación de un servicio, conforman sus expectativas, las cuales están compuestas por dos factores: uno estructural y otro emocional” (p. 78). Cabe indicar que el aspecto estructural se refiere a la parte física en la prestación de un servicio (limpieza del local, uniforme de los trabajadores, etc). La parte emocional se refiere a como el cliente espera sentir la experiencia del servicio.

Tales expectativas son cambiantes debido a muchos factores externos que alteran o cambian lo que un cliente espera o esperaba recibir de un producto o servicio. Asimismo, se debe considerar que la

competencia en los mercados tiene como factor principal a la innovación, lo cual hace que los clientes evolucionen en cuanto a las exigencias y expectativas sobre un determinado producto o servicio.

### **2.2.5 Características de la satisfacción**

La satisfacción puede darse en distinto grado en los estudiantes, sin embargo, Setó (2004) menciona las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del estudiante, no de la universidad.
- Se basa en los resultados que el estudiante obtiene con el servicio.
- Está basado en la percepción del estudiante, no necesariamente de la realidad.
- Se puede ver alterado por personas que influyan directamente en el estudiante (por ejemplo, docentes).
- Depende ampliamente del estado de ánimo en el que estaba el estudiante cuando adquirió este producto o servicio.

Las expectativas son las esperanzas que los estudiantes tienen con el servicio, este elemento puede depender de las prácticas de mercadotecnia de la universidad o el simple pensamiento del estudiante.

Para Setó (2004), las expectativas se producen por:

- Promesas que hace la misma universidad acerca de los beneficios que brinda su servicio.
- Experiencias de servicios anteriores.
- Experiencias con la competencia.

- Opiniones de las personas que influyen directamente en el estudiante.
- Promesas de los competidores.

## **2.2.6 Teorías de la satisfacción**

### **Teoría de la satisfacción de Herzberg**

La teoría de los dos factores fue formulada por Herzberg en el ámbito de la satisfacción en el trabajo. Según esta conocida teoría existen unos factores que determinan la satisfacción laboral y otros factores muy distintos que determinan la insatisfacción laboral. Los factores higiénicos producirán insatisfacción si su nivel es insuficiente, pero no producirán satisfacción si su nivel es suficiente. Por contra, los factores de crecimiento generaran satisfacción cuando su nivel es suficiente, pero no generan insatisfacción cuando su nivel es insuficiente. En este sentido, la satisfacción y la insatisfacción no serían polos opuestos de un mismo continuo, como mantiene la teoría tradicional (según la cual cualquier factor puede producir satisfacción o insatisfacción dependiendo del nivel que alcance y de la importancia que tenga para cada persona), sino que habría un doble continuo, en el que lo contrario de la insatisfacción no sería la satisfacción, sino la ausencia de insatisfacción, y lo contrario de la satisfacción no sería la insatisfacción, sino la ausencia de satisfacción (Herzberg, Mausner y Snyderman, 1959; Robbins, 1994; Davis y Newstrom, 1991).

## **Teoría de Kano**

Fue propuesta por Noriaki Kano y permite identificar y clasificar las características del servicio y las propiedades del producto que aportan a la satisfacción del cliente. Para ello analiza tres tipos de factores o requisitos (Kano, 1984):

- Factores básicos o requisitos de insatisfacción: son los requisitos mínimos que el cliente espera; causarán su descontento si no se cumplen, pero no causarán su satisfacción si se presentan.
- Requisitos de satisfacción: en ellos, su nivel de desempeño va ligado a la satisfacción; si el desempeño es bajo, la satisfacción es baja y si el desempeño es alto, así será la satisfacción, por ejemplo: el tiempo de espera en la fila de un banco si el tiempo es corto (nivel de desempeño alto), habrá satisfacción y si el tiempo es largo, habrá insatisfacción.
- Requisitos de deleite: son los factores que aumentan la satisfacción del cliente si se presentan en el producto o servicio, pero no causan su descontento si no se presentan.



### **Modelo de incidentes críticos**

Fue propuesto por Hayes (1999) y consiste en una técnica cuantitativa que busca a través de la entrevista con el cliente, identificar elementos claves o críticos que afectan su satisfacción, los cuales denominan incidentes críticos.

Este modelo difiere de los anteriores en que no se basa en la teoría de la desconfirmación y adicionalmente, no brinda atributos del servicio que deben medirse para evaluar la satisfacción del cliente de manera predeterminada, sino que ofrece la metodología para realizar la identificación de incidentes críticos en empresas manufactureras o de servicios y a partir de ella, hacer una clasificación de los incidentes por grupos de acuerdo con su naturaleza; luego, se identifican elementos de satisfacción para cada uno de los grupos, los cuales posteriormente se agrupan en dimensiones. De tal forma que se crea una jerarquía.

### **Modelo de Mejías (2009)**

Una vez mencionados los criterios que deberán ser tomados en cuenta en la evaluación de la calidad de los servicios que brindan las instituciones de educación superior, se hace evidente que una de las maneras más directas para evaluarla es a través de las personas que reciben dichos servicios, en este caso el usuario o estudiante.

Actualmente, existe un creciente interés por conocer las expectativas que tienen los estudiantes universitarios acerca de las condiciones para mejorar su proceso educativo. Las investigaciones realizadas al respecto, se agrupan en dos tipos: las que se hacen para saber

qué espera el estudiante de su universidad en general y aquellas que estudian las expectativas de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje (Pichardo, 2007).

Para efectos de este trabajo se considera que la satisfacción de los estudiantes está determinada por diversos factores que inciden en su formación universitaria, entre estos factores se encuentra la calidad de los docentes y su enseñanza para la formación académica, profesional y humana del alumno, los servicios que brinda la institución, la infraestructura con la que cuenta la universidad, la propia autorrealización del estudiante y demás factores que lograrán que al estudiante le sean cubiertas sus expectativas y necesidades de la mejor manera.

### **2.2.7 Dimensiones de la satisfacción**

La satisfacción puede ser medida desde diversos enfoques, sin embargo, tratándose la presente investigación sobre la satisfacción de estudiantes universitarios, cabe utilizar una teoría específica al respecto, al margen que el estudiante de universidad también es un cliente, especialmente en las universidades privadas. Las dimensiones de la satisfacción del estudiante según Tomado de Alvarez, Chaparro y Reyes (2015) son las siguientes:

- **Plan de estudios:** se refiere a la totalidad de cursos desarrollados y programados para las distintas carreras o escuelas profesionales. Cada curso tiene competencias académicas que deben alcanzarse al finalizar el mismo, lo cual va aportando a la formación profesional del estudiante a través de los 5 años de estudios.

Los indicadores de esta dimensión son:

- **Pertinencia:**

En este indicador se recoge la percepción del estudiante respecto a la pertinencia de los contenidos respecto a la realidad de Tacna.

- **Claridad:**

En este indicador se recoge la percepción del estudiante respecto a la claridad de los cursos y contenidos del plan de estudios, alineados de acuerdo al perfil de egreso.

- **Capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes:** la habilidad de los docentes tiene que ver con su nivel de especialización en los cursos a su cargo, así como también el dominio de metodologías de aprendizaje universitario que permitan una enseñanza clara y adecuada. El docente debe transmitir sus conocimientos utilizando las diferentes metodologías (juego de roles, discusión, aprendizaje basado en proyectos, etc).

Los indicadores de esta dimensión son:

- **Comunicación:**

En este indicador se recoge la percepción del estudiante respecto a la capacidad de los docentes de transmitir los conocimientos a través de un lenguaje claro y adecuado.

- **Experiencia:**

En este indicador se recoge la percepción del estudiante respecto a las habilidades y destrezas de los docentes fruto de su experiencia en su vida profesional.

- Metodología:

En este indicador se recoge la percepción del estudiante respecto a las técnicas y métodos que utilizan los docentes dentro de las aulas en cada sesión de clases.

- **Métodos de enseñanza y evaluación:** se refiere a las modalidades de enseñanza que brinda la universidad, ya sea presencial, no presencial y mixta. Así también toma en cuenta el uso de tecnologías de la información para complementar el aprendizaje dentro del aula.

Los indicadores de esta dimensión son:

- Evaluación integral:

En este indicador se recoge la percepción del estudiante respecto a si el sistema de evaluación es integral y si sus resultados son publicados vía web al final de cada unidad. Asimismo, si se evalúan las competencias logradas al finalizar un curso de acuerdo a lo establecido en el sílabo.

- Uso de TIC's:

En este indicador se recoge la percepción del estudiante respecto al grado en que los docentes utilizan los recursos tecnológicos

para generar interactividad dentro del aula, así como para mejorar el aprendizaje de los estudiantes.

- **Autorrealización del estudiante:** se refiere a las expectativas cumplidas por parte del estudiante a través de los cinco años de formación académica. Es una percepción del estudiante sobre lo que esperaba y lo que consiguió durante el desarrollo de cada una de las asignaturas.

Los indicadores de esta dimensión son:

- **Desempeño:**

En este indicador se recoge la percepción del estudiante respecto a si sus calificaciones y resultados reflejan objetivamente su desempeño durante cada ciclo.

- **Conocimientos:**

En este indicador se recoge la percepción del estudiante respecto a si los conocimientos y habilidades adquiridas son importantes para su desempeño profesional. Asimismo, si los valores adquiridos a lo largo de su formación han mejorado aspectos de su vida.

- **Servicios de apoyo:** se refiere a los servicios que complementan la educación universitaria como pueden ser: atención en oficinas administrativas, bibliotecas, cafeterías, etc. Dichos servicios

complementarios muchas veces influyen significativamente en la satisfacción de los estudiantes.

Los indicadores de esta dimensión son:

- Bibliotecas:

En este indicador se recoge la percepción del estudiante respecto a si el servicio de biblioteca es adecuado (disponibilidad de libros, libros actualizados, sistema de reserva operativo, entre otros).

- Salas:

En este indicador se recoge la percepción del estudiante respecto a si el acceso a las salas de cómputo es adecuado. Así como si los servicios de internet, cafetería y tópicos son adecuados.

- **Ambiente propicio:** se refiere al entorno en el cual el estudiante se va desarrollar profesionalmente durante los cinco años de estudios. No sólo se toma en cuenta los espacios físicos, sino también el ambiente social y el nivel de compañerismo en toda la comunidad universitaria.

Los indicadores de esta dimensión son:

- Atención:

En este indicador se recoge la percepción del estudiante respecto a si la atención del personal administrativo, seguridad y limpieza es adecuado.

- Ambiente:

En este indicador se recoge la percepción del estudiante respecto a si los ambientes de la facultad son adecuados para poder desarrollar sus clases.

- **Infraestructura:** se refiere a los espacios físicos propiamente, como pueden ser las aulas, bibliotecas, laboratorios, talleres, oficinas, edificios, etc. Una adecuada infraestructura es importante para que los estudiantes puedan desenvolverse y desarrollarse en ambientes cómodos y con todo el equipamiento necesario para el cumplimiento de sus obligaciones.

Los indicadores de esta dimensión son:

- Limpieza:

En este indicador se recoge la percepción del estudiante respecto a si la limpieza de las instalaciones es adecuada para el normal desarrollo de las labores académicas.

- Condiciones:

En este indicador se recoge la percepción del estudiante respecto a si las condiciones del mobiliario (carpetas, sillas, pizarra, etc.)

es adecuado. Asimismo, si los espacios para la enseñanza (salones, talleres y laboratorios) son pertinentes.

### **2.3 Definición de conceptos**

- **Aseguramiento de la calidad**

Todas aquellas acciones planificadas que dan la confianza adecuada para que un producto o servicio cumpla determinados requisitos de calidad” (Alcalde, 2009).

- **Control de calidad**

El control de procesos consiste en medir la variación de un proceso, fijarle límites y tomar medidas para ajustarlo hasta conseguir el objetivo establecido en las especificaciones. (Alcalde, 2009)

- **Gestión de la calidad total**

Un eficaz sistema de integrar el desarrollo de la calidad, su mantenimiento y los esfuerzos de los diferentes grupos en una organización para mejorarla y así permitir que la producción y los servicios se realicen en los niveles más económicos que permitan la satisfacción del cliente. (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007)



- **Mejora continua**

Es la creación de un sistema organizado para conseguir cambios continuos en todas las actividades de la empresa que den lugar a un aumento de la calidad total de ésta. (Alcalde, 2009)

- **Política de calidad**

Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección. (López, 2006)

- **Planificación de la calidad**

Acercarse al cliente actual y al potencial, e investigar sus necesidades, que son cambiantes. Se pretende conocer a través de estas investigaciones las demandas del cliente en cuanto a características deseadas en el producto. (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007)

- **Servicio**

Una actividad o un beneficio que una parte puede ofrecer a otra, la cual es esencialmente intangible, y no resulta en la posesión de alguna cosa. (Setó, 2004)

## **CAPÍTULO III**

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 HIPÓTESIS**

##### **3.1.1 Hipótesis General**

La calidad de servicio influye en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.

##### **3.1.2 Hipótesis Específicas**

- La dimensión fiabilidad influye en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.
- La dimensión capacidad de respuesta influye en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.

- La dimensión seguridad influye en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.
- La dimensión empatía influye en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.
- La dimensión elementos tangibles influye en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.

## **3.2 VARIABLES**

### **3.2.1 Variable Independiente**

#### **3.2.1.1 Denominación de la Variable**

Calidad de servicio

#### **3.2.1.2 Dimensiones**

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Elementos tangibles

### **3.2.1.3 Escala para la Medición**

Ordinal

## **3.2.2 Variable Dependiente**

### **3.2.2.1 Denominación de la Variable**

Satisfacción de los estudiantes

### **3.2.2.2 Indicadores**

- Enseñanza
- Habilidades de aprendizaje
- Organización académica
- Actividades culturales y deportivas
- Infraestructura y servicio universitario

### **3.2.2.3 Escala para la medición**

Ordinal

## **3.3 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es de tipo básica o pura porque se buscó generar conocimiento a partir de otros conocimientos. Asimismo, el diseño utilizado es el no experimental ya que no se modificarán deliberadamente las variables, por el contrario, se procesaron de acuerdo a lo recogido en los instrumentos de investigación utilizados.

### **3.4 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN**

El nivel de la presente investigación será Explicativo ya que se busca conocer la influencia de una variable independiente (calidad de servicio) sobre la variable dependiente (satisfacción de estudiantes). Como el objetivo es encontrar la causalidad de una variable sobre otra, a este tipo de estudios se les denomina explicativos.

### **3.5 ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación es de ámbito local ya que se levantó la información en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna del distrito de Pocollay ciudad y región Tacna, periodo 2019 - I.

### **3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.6.1 Unidad de Estudio**

Según Supo (2016, p. 4) unidad de estudio: “Es la unidad de la cual se necesita información, es el individuo o conjunto de individuos de donde se obtiene el dato; la unidad de estudio corresponde a la entidad que va a ser objeto de medición y se refiere al qué o quién es sujeto de interés en una investigación”.

Es posible que la obtención de dicha información pueda requerir pasos intermedios. La unidad de estudio es única en un trabajo de investigación. Para el presente trabajo de investigación, la unidad de estudio está constituida por todos los estudiantes regulares del décimo ciclo de las cinco escuelas profesionales de la Facultad de Ciencias Empresariales.

### **3.6.2 Población**

Para Bernal (2006), la población es el “conjunto de elementos o individuos que poseen características en común o similares y sobre los cuales se desea hacer inferencias. Es decir, la población viene a ser el total de elementos que sirven de referencia para verificar las hipótesis”.

La población, para el presente trabajo de investigación, estará constituida por los estudiantes que cursan el décimo ciclo en las cinco escuelas profesionales de la Facultad de Ciencias Empresariales, alumnos que se encuentren matriculados en el ciclo académico 2019 I, y cursando estudios en calidad de alumnos regulares.

Se está considerando como población a los estudiantes de décimo ciclo porque ellos gozan de la experiencia antes, durante y después del licenciamiento de la Universidad; es decir, tomando en cuenta la experiencia pre y post licenciamiento de la SUNEDU, ellos pueden valorar de forma más objetiva la secuencia de acciones implementadas en pro de la calidad de servicio educativo, y estando a puertas de egresar de la facultad poseen una idea más integral en este aspecto.

Según el “Reporte de cantidad de estudiantes matriculados por cursos en el semestre académico 2019 – I” de FACEM la población de estudiantes regulares del décimo ciclo de las cinco escuelas profesionales suman 179 estudiantes.

### 3.6.3 Muestra

Bernal (2006, p. 161) define la muestra como: “la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio”.

Hernandez, Fernandez y Baptista (2006), afirman que no siempre tenemos una muestra en una investigación, aunque “en la mayoría de las situaciones sí realizamos el estudio en una muestra. Solo cuando queremos realizar un censo, debemos incluir en el estudio a todos los sujetos o casos del universo y la población”.

En base al enunciado anterior, para el presente estudio se optó por no realizar una muestra, sino aplicar un **censo** cuyos criterios de inclusión son los siguientes:

- Estudiantes regulares que estén cursando el X ciclo de las cinco escuelas profesionales de la FACEM.
- Estudiantes matriculados en el ciclo 2019-I.

Dado que la población estudiantil de FACEM que cumple los criterios mencionados abarca a 179 estudiantes, se dedujo que esta es una cifra razonable para aplicar un censo en lugar de un muestreo, otro de los motivos es que se quiso reducir el margen de error que generan las muestras y que generalmente es de 5%; o también generar sesgos de medición que incrementen el error.

## **3.7 PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

### **3.7.1 Procedimiento**

Para la recolección de los datos, se visitó los salones de décimo ciclo de las cinco escuelas profesionales de FACEM, habiendo previamente solicitado el permiso correspondiente a cada director de escuela y docente a cargo, previamente se investigaron las asignaturas con mayor cantidad de estudiantes matriculados por escuela profesional. Se explicó a los estudiantes el objetivo del cuestionario y se brindó indicaciones básicas respecto al correcto llenado del mismo.

Al finalizar la recolección de datos, todos los cuestionarios fueron pasados a una hoja de Excel para su posterior análisis en el software estadístico SPSS versión 24.

El tratamiento estadístico consistió en lo siguiente:

- Tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Estas tablas sirvieron para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes.
- Tablas de contingencia. Se utilizó este tipo de tablas para visualizar la distribución de los datos según las categorías o niveles de los conjuntos de indicadores analizados simultáneamente.



- Se utilizó un modelo de regresión lineal para determinar la influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente. El modelo se validó mediante la prueba F. De igual manera, los coeficientes del modelo fueron validados mediante la prueba T de Student para verificar su significancia, es decir, que su p-valor sea menor a 5%.

### **3.7.2 Técnicas**

Para la presente investigación, se utilizó la técnica de la encuesta para obtener información objetiva acerca de las variables a investigar y que serán procesadas mediante herramientas informáticas.

### **3.7.3 Instrumentos**

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el cuestionario como instrumento de recojo de información, el cual permitirá medir las variables calidad de servicio y satisfacción de estudiantes. Para medir ambas variables se utilizó una escala de Likert del 1 al 5.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. LOS RESULTADOS**

#### **4.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO**

El trabajo de campo se llevó a cabo previa autorización de los directores y luego de los docentes encargados de las clases en las cinco escuelas profesionales de FACEM, las cuales son: Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras (en adelante EPCCYF), Escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales (en adelante EPANI), Escuela Profesional de Ingeniería Comercial (en adelante EPICO), Escuela Profesional de Administración Turístico - Hotelera (en adelante EPATH) y Escuela Profesional de Economía y Microfinanzas (en adelante EPEM),

Se hicieron las coordinaciones correspondientes con los docentes a cargo para lograr que estén presentes todos los estudiantes regulares de décimo ciclo en cada una de las escuelas profesionales.

A todos los estudiantes encuestados se les aplicó el instrumento en sus aulas, dándoles las indicaciones puntuales para el correcto llenado del cuestionario. Asimismo, se absolvieron las preguntas y se despejaron algunas dudas.

## 4.2 DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

La información se procesó a través del programa SPSS Versión 24 en lo concerniente al tratamiento estadístico. Las tablas y figuras elaboradas en SPSS se trasladaron posteriormente a Microsoft Word.

La presentación de la información se dio a través de tablas y figuras estadísticas, luego del procesamiento de la misma, se hizo una presentación escrita tabular y gráfica para la discusión y análisis de los resultados.

## 4.3 RESULTADOS

De la información recolectada se tienen los siguientes resultados:

### **Variable Independiente: Calidad de servicio**

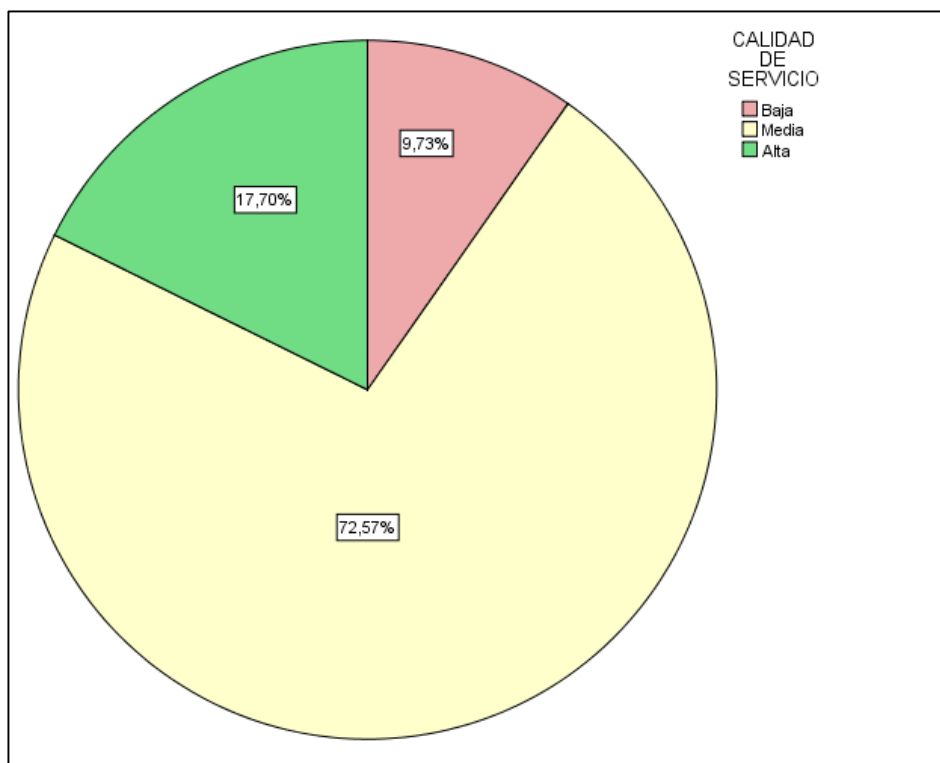
**Tabla 1**

*Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la variable independiente*

|                           | Suma | Media | Desviación<br>estándar | Mínimo | Máximo |
|---------------------------|------|-------|------------------------|--------|--------|
| ELEMENTOS                 | 1524 | 13    | 3                      | 6      | 20     |
| TANGIBLES                 |      |       |                        |        |        |
| FIABILIDAD                | 1610 | 14    | 4                      | 5      | 23     |
| CAPACIDAD DE<br>RESPUESTA | 1388 | 12    | 3                      | 4      | 20     |
| SEGURIDAD                 | 1490 | 13    | 3                      | 4      | 20     |
| EMPATÍA                   | 1763 | 16    | 4                      | 5      | 25     |

Nota: Elaborado en SPSS

Tal como se observa en la Tabla 1, la mayor valoración que tuvieron los estudiantes fue por la dimensión empatía seguido de fiabilidad. Asimismo, la desviación estándar en promedio es 3, por lo que los estudiantes no tuvieron mucha variación en las respuestas que dieron de forma global.



**Figura 2.** Valoración de la calidad de servicio en la facultad

Tal como se observa en la Figura 2, la mayor cantidad de estudiantes (72,57%) cree que existe un nivel medio de calidad de servicio, lo cual significa que los esfuerzos de la universidad van camino a alcanzar una alta calidad, pero que actualmente es percibida aún en un nivel medio. Asimismo, aproximadamente un 18% de los encuestados cree que la calidad de servicio de la universidad es alta, lo cual es una señal positiva de lo alcanzado hasta el momento, es decir, el licenciamiento institucional de SUNEDU y la acreditación con CNA de Colombia.

La calidad de servicio fue evaluada de la siguiente manera por los estudiantes de las escuelas profesionales:

**Tabla 2**  
*Percepción de la calidad de servicio por escuela*

|         |        | CALIDAD DE SERVICIO |       |       |        |
|---------|--------|---------------------|-------|-------|--------|
|         |        | Baja                | Media | Alta  | Total  |
| ESCUELA | EPICO  | 5,9%                | 70,6% | 23,5% | 100,0% |
|         | EPANI  | 42,9%               | 28,6% | 28,6% | 100,0% |
|         | EPCCYF | 7,5%                | 79,2% | 13,2% | 100,0% |
|         | EPEM   | 11,1%               | 66,7% | 22,2% | 100,0% |
|         | EPATH  | 10,0%               | 80,0% | 10,0% | 100,0% |
| Total   |        | 9,7%                | 72,6% | 17,7% | 100,0% |

Nota: Elaborado en SPSS

Tal como se observa en la Tabla 2, la calidad de servicio se encuentra en un nivel medio en todas las escuelas profesionales, esto indica que los esfuerzos realizados por la universidad están en proceso de alcanzar una alta calidad. A nivel de escuelas, EPICO y EPANI son los que tienen una mayor valoración en cuanto a la percepción de una alta calidad de servicio.

Cabe resaltar que el 42,9% de los estudiantes de la EPANI perciben una baja calidad de servicio en su escuela, lo cual es preocupante por cuanto la facultad busca liderar la calidad de servicio en toda la universidad. El elevado porcentaje presentado en la EPANI merece una reunión con el personal de dicha escuela para analizar los aspectos que negativos que han generado esta alta percepción negativa.

**Tabla 3**  
*Percepción de la calidad de servicio según el sexo*

|           | CALIDAD DE SERVICIO |        |       |        |
|-----------|---------------------|--------|-------|--------|
|           | Baja                | Media  | Alta  | Total  |
| SEXO      |                     | 100,0% |       | 100,0% |
| Femenino  | 9,7%                | 72,6%  | 17,7% | 100,0% |
| Masculino | 10,0%               | 72,0%  | 18,0% | 100,0% |

Nota: Elaborado en SPSS

Como se observa en la Tabla 3, la calidad de servicio según sexo es mayoritariamente percibida a un nivel medio tanto para los estudiantes de sexo femenino como el masculino.

#### **Análisis de las dimensiones de la calidad de servicio según escuela profesional**

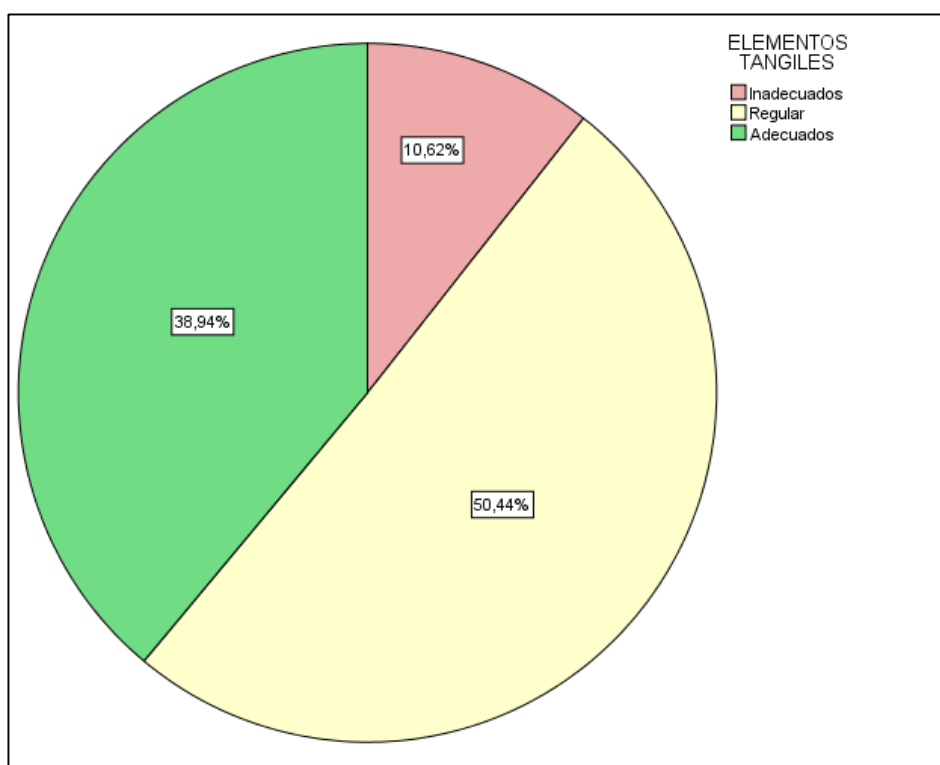
**Tabla 4**  
*Dimensión Elementos tangibles según escuela profesional*

|                | ELEMENTOS TANGIBLES |         |           |        |
|----------------|---------------------|---------|-----------|--------|
|                | Inadecuados         | Regular | Adecuados | Total  |
| EPICO          | 8,8%                | 55,9%   | 35,3%     | 100,0% |
| EPANI          | 14,3%               | 57,1%   | 28,6%     | 100,0% |
| ESCUELA EPCCYF | 5,7%                | 47,2%   | 47,2%     | 100,0% |
| EPEM           | 22,2%               | 44,4%   | 33,3%     | 100,0% |
| EPATH          | 30,0%               | 50,0%   | 20,0%     | 100,0% |

Nota: Elaborado en SPSS

Tal como se observa en la Tabla 4, los elementos tangibles han sido evaluados de manera diferente en cada escuela, es decir, EPICO Y EPCCYF tienen un bajo porcentaje en cuanto a elementos tangibles inadecuados, por el contrario, EPANI, EPEM y EPATH son los que tienen un alto porcentaje respecto a elementos tangibles inadecuados. Asimismo, es EPATH quien mayoritariamente manifiesta

que los elementos tangibles son inadecuados, lo cual podría explicarse dada las características de las asignaturas EPATH, se perciba falta de laboratorios, talleres y espacios adecuados para que los estudiantes puedan desarrollar sus actividades académicas. Por otra parte, la mayoría de estudiantes evaluados manifiestan que los elementos tangibles son regulares o adecuados.



*Figura 3. Valoración de la dimensión elementos tangibles*

Tal como se observa en la Figura 3, la mayor cantidad de estudiantes (50,44%) cree que los elementos tangibles (ambientes, laboratorios, infraestructura, etc.) son regulares, lo cual es una señal que la universidad debe seguir trabajando en cuanto al mantenimiento y mejora de su infraestructura, especialmente los laboratorios de cómputo de la facultad. Asimismo, un 38,94% cree que los elementos tangibles son adecuados para un buen desarrollo de las labores académicas. A pesar de las limitaciones, un gran porcentaje piensa que la parte física está en buenas

condiciones, sin embargo, aún existen aspectos que deben mejorar (aulas, laboratorios, talleres, áreas verdes, espacios comunes, seguridad, etc.) para alcanzar una mayor valoración en esta dimensión.

**Tabla 5**  
*Dimensión fiabilidad según escuela profesional*

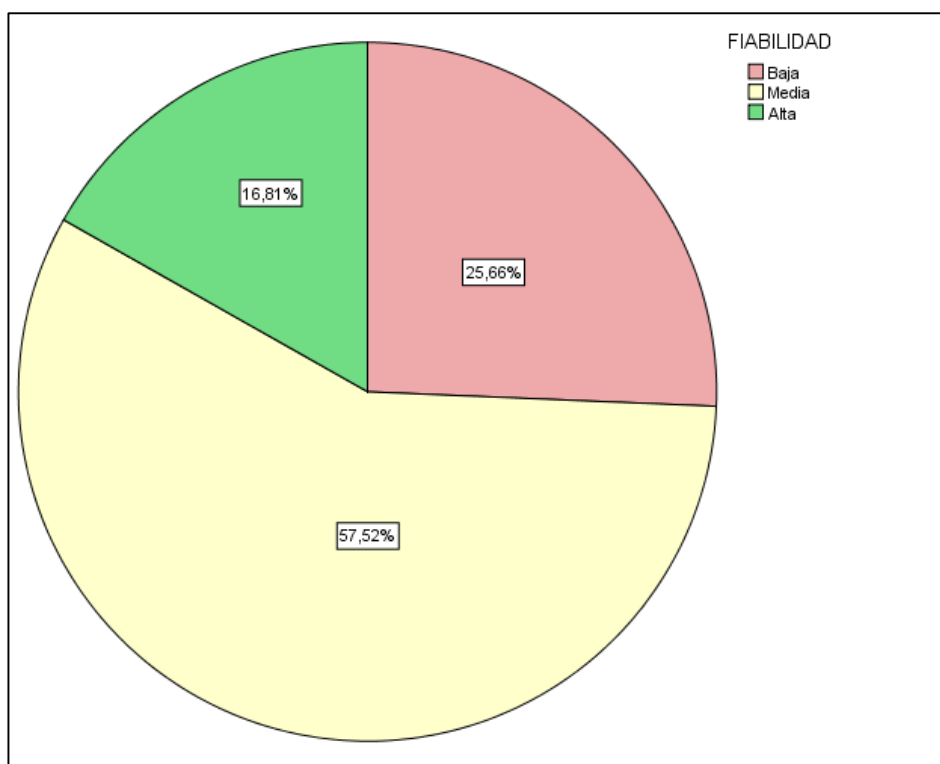
|         |        | FIABILIDAD |       |       |        |
|---------|--------|------------|-------|-------|--------|
|         |        | Baja       | Media | Alta  | Total  |
|         | EPICO  | 23,5%      | 58,8% | 17,6% | 100,0% |
|         | EPANI  | 14,3%      | 57,1% | 28,6% | 100,0% |
| ESCUELA | EPCCYF | 26,4%      | 62,3% | 11,3% | 100,0% |
|         | EPEM   | 44,4%      | 55,6% | 0%    | 100,0% |
|         | EPATH  | 20,0%      | 30,0% | 50,0% | 100,0% |

Nota: Elaborado en SPSS

La fiabilidad indica que la prestación del servicio prometido está dada de modo adecuado y estable en el tiempo. En la Tabla 5, es destacable que el 44% de los estudiantes evaluados de la EPEM indican una baja fiabilidad en el servicio, lo cual puede deberse a que dicha escuela no tiene una sostenibilidad por la falta o mínima cantidad de estudiantes, lo cual obliga a postergar algunos ciclos en espera de más estudiantes inscritos. En general, la mayor cantidad de estudiantes cree que la fiabilidad es media o alta en la facultad.

Es importante también mencionar que el 50% los alumnos encuestados de la EPATH creen que la fiabilidad es alta, es decir, que los servicios brindados son sostenibles. De igual manera, sólo los estudiantes de la EPEM creen que la fiabilidad no es alta. Dichos resultados demuestran que EPEM debe trabajar para optimizar la percepción de fiabilidad entre sus estudiantes.





**Figura 4.** Valoración de la dimensión fiabilidad

En la Figura 4 se observa que la mayor cantidad de estudiantes (57,52%) cree que el nivel de fiabilidad es medio, lo cual indica que la facultad está en proceso de cumplir adecuadamente con lo prometido al estudiante en lo que respecta a aspectos como cronograma de clases, cumplimiento de sílabos, horario de clases, etc. Los estudiantes perciben que el personal de la facultad aún no está cumpliendo cabalmente con los servicios dentro de los plazos establecidos.

Es necesario tener en cuenta que un 25,66% de los estudiantes piensa que la fiabilidad es baja, lo cual demuestra un inadecuado trato en cuanto al cumplimiento de los servicios prestados a los estudiantes.

**Tabla 6**  
*Dimensión capacidad de respuesta según escuela profesional*

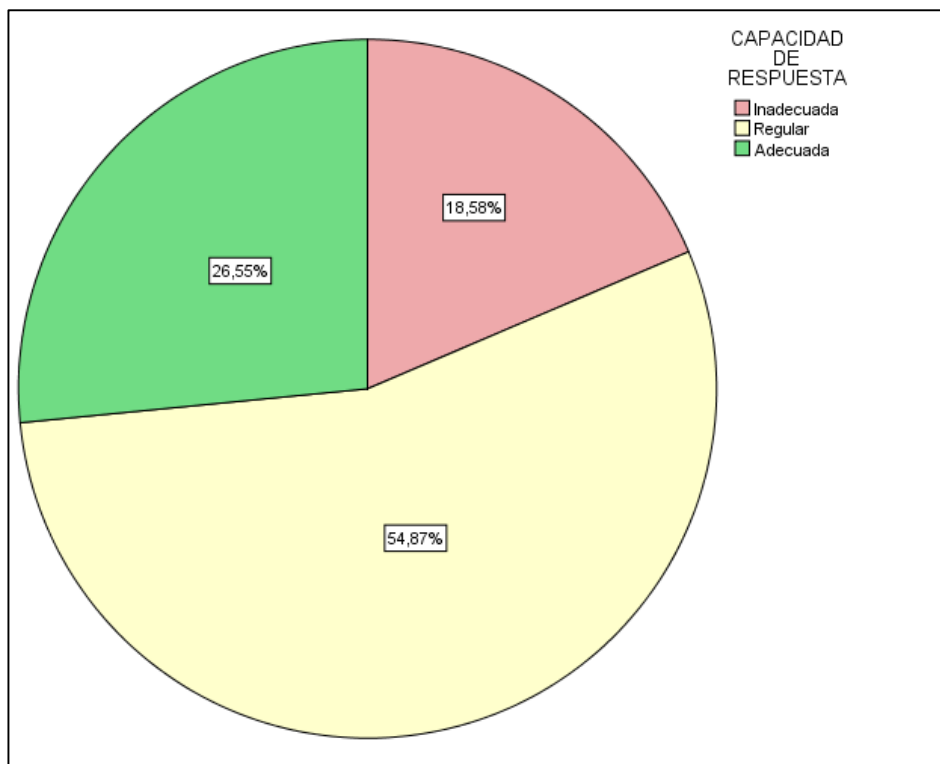
|         |        | CAPACIDAD DE RESPUESTA |         |          |        |
|---------|--------|------------------------|---------|----------|--------|
|         |        | Inadecuada             | Regular | Adecuada | Total  |
|         | EPICO  | 14,7%                  | 52,9%   | 32,4%    | 100,0% |
|         | EPANI  | 42,9%                  | 42,9%   | 14,3%    | 100,0% |
| ESCUELA | EPCCYF | 17,0%                  | 60,4%   | 22,6%    | 100,0% |
|         | EPEM   | 22,2%                  | 55,6%   | 22,2%    | 100,0% |
|         | EPATH  | 20,0%                  | 40,0%   | 40,0%    | 100,0% |

Nota: Elaborado en SPSS

En la Tabla 6 observamos que de modo general, los estudiantes encuestados perciben que la capacidad de respuesta es regular, lo cual demuestra que se debe seguir trabajando para agilizar los servicios brindados en cada una de las escuelas profesionales.

Es de considerar el caso de EPANI, puesto que la comunidad estudiantil percibe una inadecuada capacidad de respuesta en esta carrera profesional; esto indicaría una falta de comunicación con los estudiantes, demoras en la prestación del servicio educativo o en los requerimientos y trámites administrativos, poca disposición de apoyar a los estudiantes, entre otros. Para revertir esta baja valoración, se sugiere reunir al personal de EPANI y plantear acciones de solución y mejora en este aspecto.

Cabe resaltar que el 40% de los estudiantes de la EPATH perciben una capacidad de respuesta adecuada, lo cual significa que los directores y docentes a tiempo completo y parcial, vienen atendiendo adecuadamente a los estudiantes de dicha escuela.



**Figura 5.** Valoración de la dimensión capacidad de respuesta

Tal como se observa en la Figura 5, sólo el 26,55% de los estudiantes encuestados cree que la capacidad de respuesta es adecuada, el resto de estudiantes, es decir, el 73,45% cree que es regular o inadecuada. Estos resultados demuestran que se debe trabajar en cuanto al compromiso que deben asumir los directores de escuela y el personal docente a tiempo completo, quienes son los directos involucrados en este aspecto.

Es necesario que el personal de cada escuela profesional de FACEM muestre disposición para apoyar o atender a los estudiantes que visitan las oficinas administrativas ya que de ello dependerá que la percepción actual mejore.

**Tabla 7**  
*Dimensión seguridad según escuela profesional*

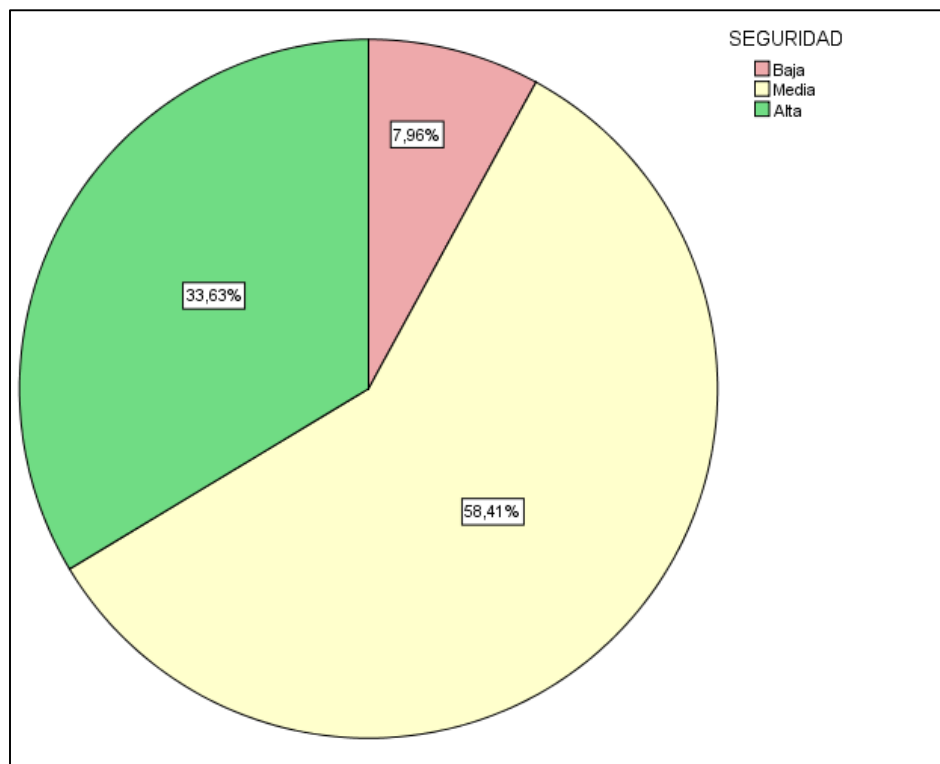
|         |        | SEGURIDAD |       |       |        |
|---------|--------|-----------|-------|-------|--------|
|         |        | Baja      | Media | Alta  | Total  |
|         | EPICO  | 2,9%      | 52,9% | 44,1% | 100,0% |
|         | EPANI  | 42,9%     | 14,3% | 42,9% | 100,0% |
| ESCUELA | EPCCYF | 5,7%      | 66,0% | 28,3% | 100,0% |
|         | EPEM   | 0%        | 77,8% | 22,2% | 100,0% |
|         | EPATH  | 20,0%     | 50,0% | 30,0% | 100,0% |

Nota: Elaborado en SPSS

Tal como se observa en la Tabla 7, los estudiantes de la EPANI y la EPATH con un 42,9% y 20% respectivamente, creen que el nivel de seguridad es bajo, esto indica que no se sienten seguros o que el comportamiento del personal de la facultad o su escuela profesional no les inspira confianza. El aspecto de seguridad y confianza es fundamental para el desempeño saludable de los estudiantes y éste puede perderse ante cualquier acto inapropiado, hostil o desleal percibido. Es necesario que el personal de la EPANI trabaje ese aspecto con sus estudiantes en vista que el porcentaje en esta escuela profesional es significativo.

Escuelas como EPICO y EPCCYF presentan solamente un 2,9% y 5,7% respectivamente en cuanto a percepción de seguridad se refiere; esto indicaría que el personal de dichas escuelas genera confianza y seguridad entre sus estudiantes.

Los estudiantes de la EPEM en su gran mayoría creen que el nivel de seguridad es medio, lo cual significa que el personal de la escuela debe seguir trabajando en este aspecto a fin de incrementar la percepción de seguridad de sus estudiantes.



**Figura 6.** Valoración de la dimensión seguridad

Tal como se observa en la Figura 6, de todos los estudiantes encuestados, el 58,41% cree que el nivel de seguridad dentro de la facultad es medio, lo que indica que a nivel de facultad, se debe mejorar en este aspecto. Es necesario tener en cuenta que uno de los aspectos medidos dentro de la dimensión seguridad es la amabilidad con la que el personal trata a los estudiantes.

De forma global se puede decir que los estudiantes perciben un ambiente medianamente seguro, lo cual les brinda ciertas garantías para poder desarrollar sus actividades académicas.

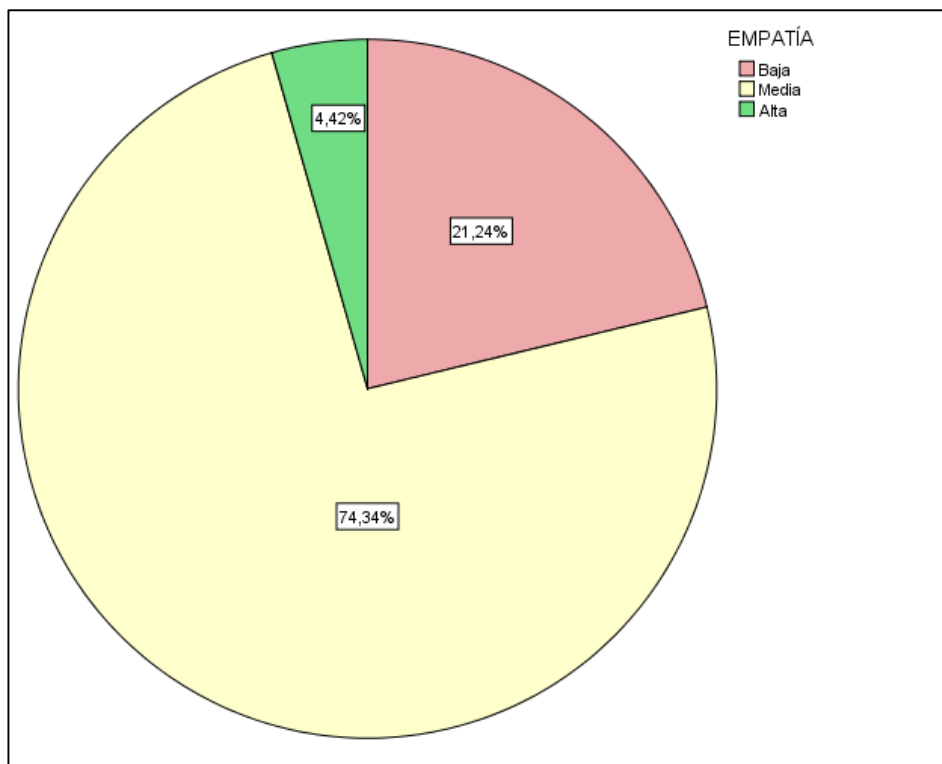
**Tabla 8**  
*Dimensión empatía según escuela profesional*

|         |        | EMPATÍA |       |       |        |
|---------|--------|---------|-------|-------|--------|
|         |        | Baja    | Media | Alta  | Total  |
|         | EPICO  | 17,6%   | 73,5% | 8,8%  | 100,0% |
|         | EPANI  | 57,1%   | 28,6% | 14,3% | 100,0% |
| ESCUELA | EPCCYF | 20,8%   | 77,4% | 1,9%  | 100,0% |
|         | EPEM   | 11,1%   | 88,9% | 0%    | 100,0% |
|         | EPATH  | 20,0%   | 80,0% | 0%    | 100,0% |

Nota: Elaborado en SPSS

Tal como se observa en la Tabla 8, el 57,1% de los estudiantes de la EPANI tienen una percepción de baja empatía en su escuela, las posibles causas podrían ser que no reciben una atención individualizada, los docentes no tienen horarios de atención adecuados, el personal docente no se preocupa por los intereses de los estudiantes o porque el personal no comprende o no se identifica con las necesidades de los estudiantes. En todo caso, es necesario que el personal de esta escuela evalúe las acciones necesarias para revertir estos resultados a fin de mejorar la calidad de sus servicios.

Las demás escuelas muestran niveles altos de empatía percibiéndose ésta a un nivel medio, y se sugiere seguir mejorando este aspecto a nivel de facultad. Es preciso indicar a los estudiantes que las oficinas del director de escuela y de los docentes a tiempo completo se encuentran disponibles para poder atenderlos de acuerdo a un horario que debe ser informado oportunamente en las reuniones con los delegados de aula.



**Figura 7.** Valoración de la dimensión empatía

Tal como se observa en la Figura 7, de todos los estudiantes encuestados, el 74,34% cree que el nivel de empatía dentro de la facultad es medio, lo cual implica que se está en el camino de mejorar en aspectos referidos a la atención personalizada y en horarios adecuados a los estudiantes de todas las escuelas.

De modo general, se puede apreciar que los estudiantes esperan que el personal comprenda sus necesidades y puedan brindarles el apoyo y atención que requieren.

**Variable Dependiente: Satisfacción del estudiante**

**Tabla 9**

*Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la variable dependiente*

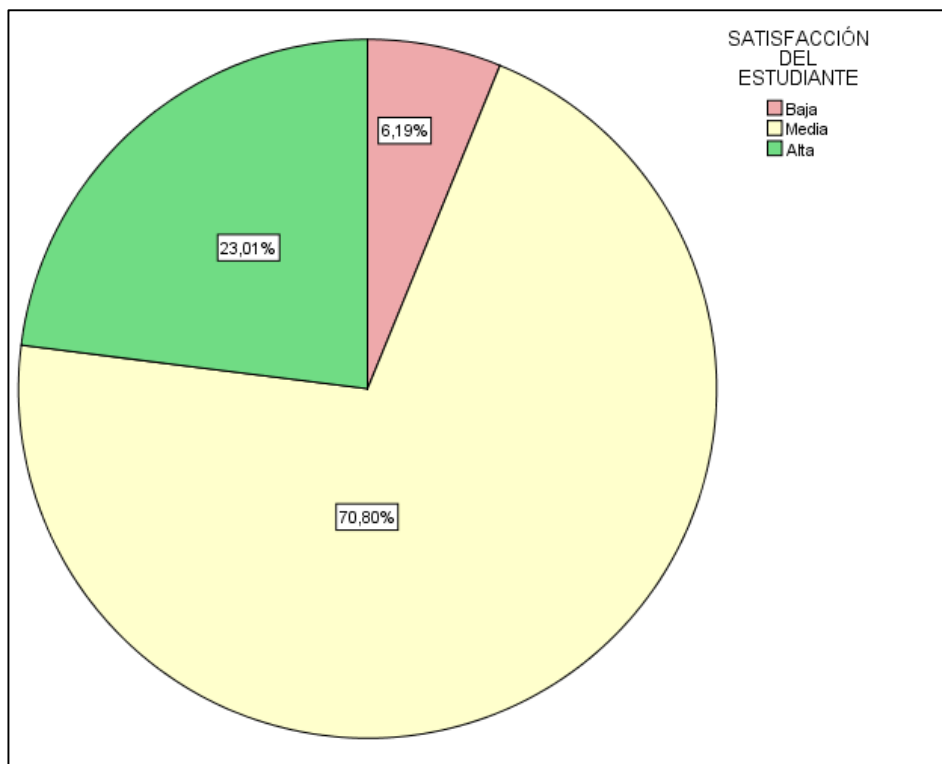
|  | Suma | Desviación |          |        |        |
|--|------|------------|----------|--------|--------|
|  |      | Media      | Estándar | Mínimo | Máximo |
| Plan de Estudios   | 1054 | 9          | 2        | 3      | 14     |
| Capacitación y Habilidad para la Enseñanza de los Docentes | 3073 | 27         | 6        | 8      | 39     |
| Métodos de Enseñanza y Evaluación                          | 1398 | 12         | 3        | 4      | 20     |
| Autorrealización del Estudiante                            | 1549 | 14         | 3        | 4      | 20     |
| Servicios de Apoyo   | 1885 | 17         | 5        | 6      | 30     |
| Ambiente Propicio  | 1526 | 14         | 3        | 4      | 20     |
| Infraestructura  | 2870 | 25         | 6        | 10     | 40     |

Nota: Elaborado en SPSS

Tal como se observa en la Tabla 9, la mayor valoración que tuvieron los estudiantes fue por la dimensión habilidad para la enseñanza de los docentes seguido de infraestructura, lo cual demuestra que los docentes están teniendo una buena percepción por las metodologías y recursos utilizados dentro del aula. Asimismo, los estudiantes sienten que la infraestructura es destacable por cuanto las aulas y en general la facultad cuentan con ambientes modernos y adecuados para el correcto desempeño de las actividades académicas.

Asimismo, hay estudiantes que han otorgado un valor muy bajo al contenido del plan de estudios que ya ha cumplido los 4 años de vigencia y debe ser actualizado, esto explicaría la baja calificación que recibió esta dimensión.





**Figura 8.** Valoración de la satisfacción del estudiante en la facultad

Tal como se observa en la Figura 8, la mayoría de estudiantes (70,80%) se siente medianamente satisfecho en la facultad y en sus escuelas, lo cual significa que se deben mejorar varios aspectos como: el plan de estudios, la capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes, los métodos de enseñanza y evaluación, las facilidades para la autorrealización del estudiante, los servicios de apoyo, ambientes propicios y la infraestructura.

De forma global, se puede decir que los estudiantes se muestran medianamente satisfechos y en muy bajo porcentaje, se muestran insatisfechos. Se sugiere continuar implementando los planes de mejora en cada una de las escuelas para poder elevar el nivel de satisfacción de los estudiantes.

**Tabla 10**  
*Percepción de la satisfacción del estudiante por escuela*

|         |        | SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE |       |       |        |
|---------|--------|-----------------------------|-------|-------|--------|
|         |        | Baja                        | Media | Alta  | Total  |
| ESCUELA | EPICO  | 2,9%                        | 70,6% | 26,5% | 100,0% |
|         | EPANI  | 28,6%                       | 42,9% | 28,6% | 100,0% |
|         | EPCCYF | 5,7%                        | 79,2% | 15,1% | 100,0% |
|         | EPEM   | 11,1%                       | 55,6% | 33,3% | 100,0% |
|         | EPATH  | 0%                          | 60,0% | 40,0% | 100,0% |

Nota: Elaborado en SPSS

Tal como se observa en la Tabla 10, la satisfacción del estudiante se encuentra en un nivel medio en todas las escuelas profesionales, indicio de que los esfuerzos realizados por la universidad están en proceso de alcanzar una alta satisfacción. A nivel de escuelas, EPICO, EPANI y EPATH son los que tienen una mayor valoración en cuanto a la percepción de una alta satisfacción.

Cabe resaltar que el 28,6% de los estudiantes de la EPANI perciben una baja satisfacción en su escuela, lo cual es preocupante por cuanto la facultad busca liderar la calidad de servicio en toda la universidad; a su vez, es importante resaltar que el 40% de los estudiantes de la EPATH perciben una alta satisfacción respecto a los servicios recibidos, al respecto es importante reconocer al personal administrativo y académicos de esta escuela profesional.

**Tabla 11***Percepción de la satisfacción del estudiante según sexo*

|      |           | SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE |        |       |        |
|------|-----------|-----------------------------|--------|-------|--------|
|      |           | Baja                        | Media  | Alta  | Total  |
| SEXO |           |                             | 100,0% |       | 100,0% |
|      | Femenino  | 6,5%                        | 74,2%  | 19,4% | 100,0% |
|      | Masculino | 6,0%                        | 66,0%  | 28,0% | 100,0% |
|      | Total     | 6,2%                        | 70,8%  | 23,0% | 100,0% |

Nota: Elaborado en SPSS

En la Tabla 11 respecto a la satisfacción de los estudiantes según sexo, es percibida en ambos casos, femenino y masculino a un nivel medio. Asimismo, el 6% de las mujeres como de los hombres han percibido una baja satisfacción en la facultad.

Los resultados son prácticamente homogéneos para ambos sexos, destacando ligeramente el sexo masculino con casi 10% más que el femenino en relación a la satisfacción alta. Es necesario mencionar que la Facultad de Ciencias Empresariales forma futuros profesionales vinculados a las empresas, e independientemente del sexo los estudiantes comparten un perfil profesional como futuros gestores de empresas con competencias profesionales y habilidades sociales.

Asimismo, existe una cuota similar en cuanto a la población de hombres y mujeres en la población encuestada, destacándose ligeramente el sexo femenino con un mayor porcentaje (54,87%) respecto al sexo masculino (45,13%).

## **Análisis de las dimensiones de la satisfacción de los estudiantes según escuela profesional**

**Tabla 12**

*Dimensión plan de estudios según escuela profesional*

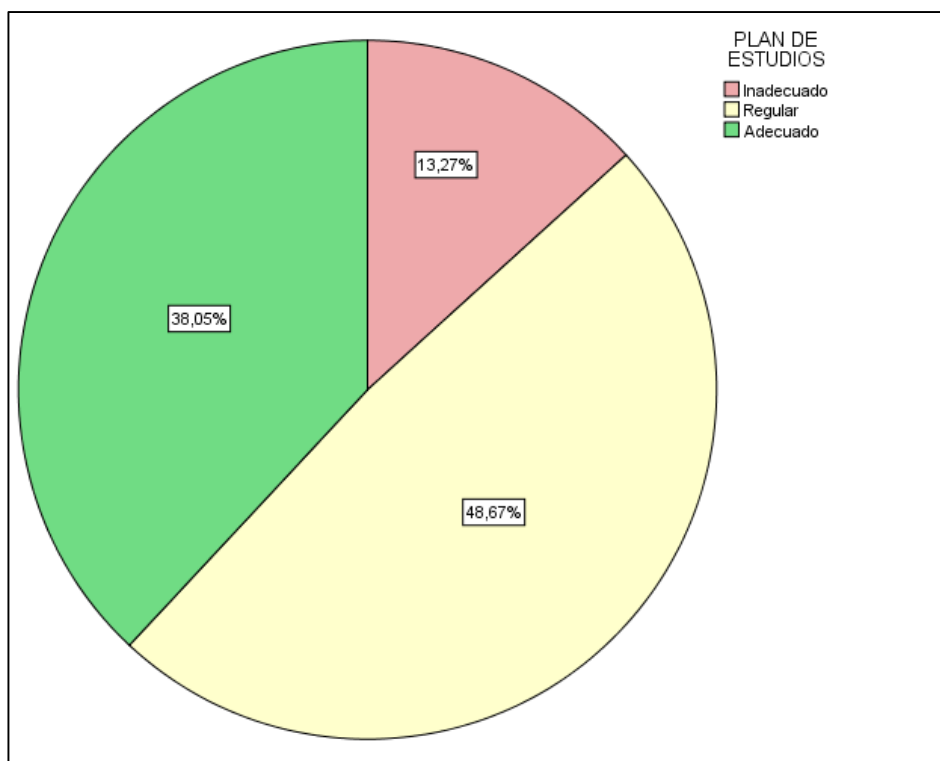
|         |        | PLAN DE ESTUDIOS |         |          |        |
|---------|--------|------------------|---------|----------|--------|
|         |        | Inadecuado       | Regular | Adecuado | Total  |
|         | EPICO  | 2,9%             | 41,2%   | 55,9%    | 100,0% |
|         | EPANI  | 28,6%            | 42,9%   | 28,6%    | 100,0% |
| ESCUELA | EPCCYF | 17,0%            | 58,5%   | 24,5%    | 100,0% |
|         | EPEM   | 33,3%            | 33,3%   | 33,3%    | 100,0% |
|         | EPATH  | 0%               | 40,0%   | 60,0%    | 100,0% |

Nota: Elaborado en SPSS

En la Tabla 12 se observa que el 33,3% de los estudiantes de la EPEM creen que el plan de estudios de su escuela es inadecuado, es probable que los estudiantes perciban que el plan no se adecua a las necesidades actuales del mercado laboral, teniendo en cuenta que muchos de los estudiantes ya se encuentran realizando prácticas pre profesionales y algunos trabajando y posiblemente perciban que las asignaturas y temática que les imparte la universidad no se condice con las actividades laborales que ellos realizan.

El 28,6% de los estudiantes de la EPANI, también manifiestan que su plan de estudios es inadecuado, esta percepción podría tener varias explicaciones, una de ellas sería que existe poca oferta laboral en la Región Tacna para los egresados de esta escuela profesional. Tacna es una ciudad que no tiene mega puertos en donde se pueda desarrollar las actividades de importación y exportación a gran escala como si lo tiene el Callao.

En cuanto a los estudiantes de la EPICO, un alto 55,9% percibe que su plan de estudios es adecuado, que se explica básicamente en que Tacna es una ciudad comercial y el campo laboral para ellos es amplio y diverso.



*Figura 9. Valoración de la dimensión plan de estudios*

Tal como se observa en la Figura 9, de todos los estudiantes encuestados, el 48,67% ubica el plan de estudios de su escuela profesional en una escala intermedia o regular, lo cual implica que falta mejorar algunos aspectos referidos a la actualización de contenidos y la adecuación de algunas asignaturas a la realidad regional.

De modo general, se puede observar que los estudiantes demandan que sus planes de estudio sean actualizados y que guarden relación con la realidad regional y

nacional ya que eso les permitirá desenvolverse adecuadamente en sus centros de labores.

**Tabla 13**

*Dimensión capacitación y habilidad docente según escuela profesional*

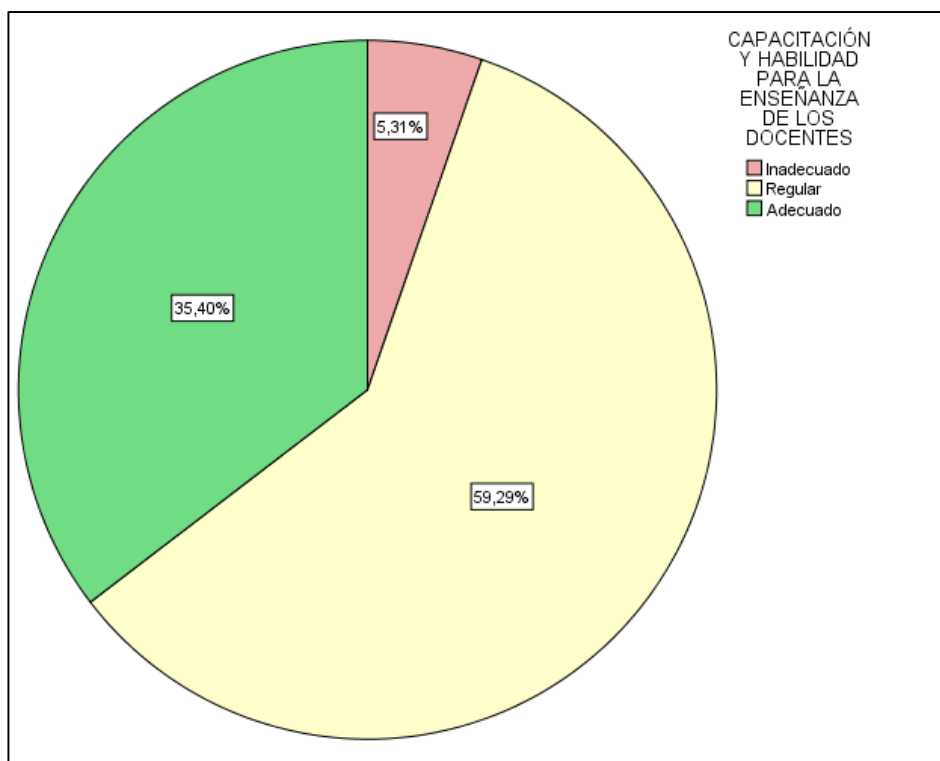
| CAPACITACIÓN Y HABILIDAD EN LA<br>ENSEÑANZA DE LOS DOCENTES |        |            |         |          |        |
|---|--------|------------|---------|----------|--------|
|   |        | Inadecuado | Regular | Adecuado | Total  |
|   | EPICO  | 5,9%       | 50,0%   | 44,1%    | 100,0% |
|   | EPANI  | 14,3%      | 57,1%   | 28,6%    | 100,0% |
| ESCUELA   | EPCCYF | 3,8%       | 71,7%   | 24,5%    | 100,0% |
|   | EPEM   | 11,1%      | 55,6%   | 33,3%    | 100,0% |
|   | EPATH  |            | 30,0%   | 70,0%    | 100,0% |

Nota: Elaborado en SPSS

De la Tabla 13 se destaca que el 14,3% de los estudiantes de la EPANI cree que la capacitación y habilidades en la enseñanza de los docentes de su escuela es inadecuada, siendo necesario contar en esta escuela con docentes especialistas con experiencia en el campo no solamente académico sino también en la práctica profesional. Asimismo, el 11,1% de los estudiantes de la EPEM consideran que se debe mejorar en cuanto a la capacitación y habilidades de enseñanza de sus docentes. Esta información debe ser considerada para la elaboración de la carga académica, puesto que se precisa de profesionales con marcada experiencia en el campo profesional en relación a las asignaturas que imparten.

El 70% de los estudiantes de la EPATH, por el contrario, creen mayoritariamente que sus docentes sí tienen la capacitación y habilidades para la enseñanza adecuadas, lo cual se explica por la experiencia que tienen en el campo y que les permiten compartir con los estudiantes. Asimismo, el 44,1% de los alumnos de la

EPICO tienen una valoración alta en cuanto a la capacitación y habilidad de sus docentes.



**Figura 10.** Valoración de la dimensión capacitación y habilidad docente

Tal como se observa en la Figura 10, de todos los estudiantes encuestados, el 59,29% cree que la capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes de sus escuelas es regular, esta cifra indica que aún restan aspectos a mejorar en cuanto a: la capacidad de comunicación del docente, docentes especializados en cursos de carrera, metodología de enseñanza adecuada, actualización de los docentes en sus ramas de especialidad, entre otros. Los estudiantes demandan por docentes bien capacitados y actualizados en los cursos asignados.

De modo general, se deduce que los estudiantes necesitan que sus docentes se capaciten y actualicen en metodología de enseñanza universitaria, de igual manera, se precisa contratar con docentes con experiencia en las asignaturas que dictan.

**Tabla 14**

*Dimensión métodos de enseñanza y evaluación según escuela profesional*

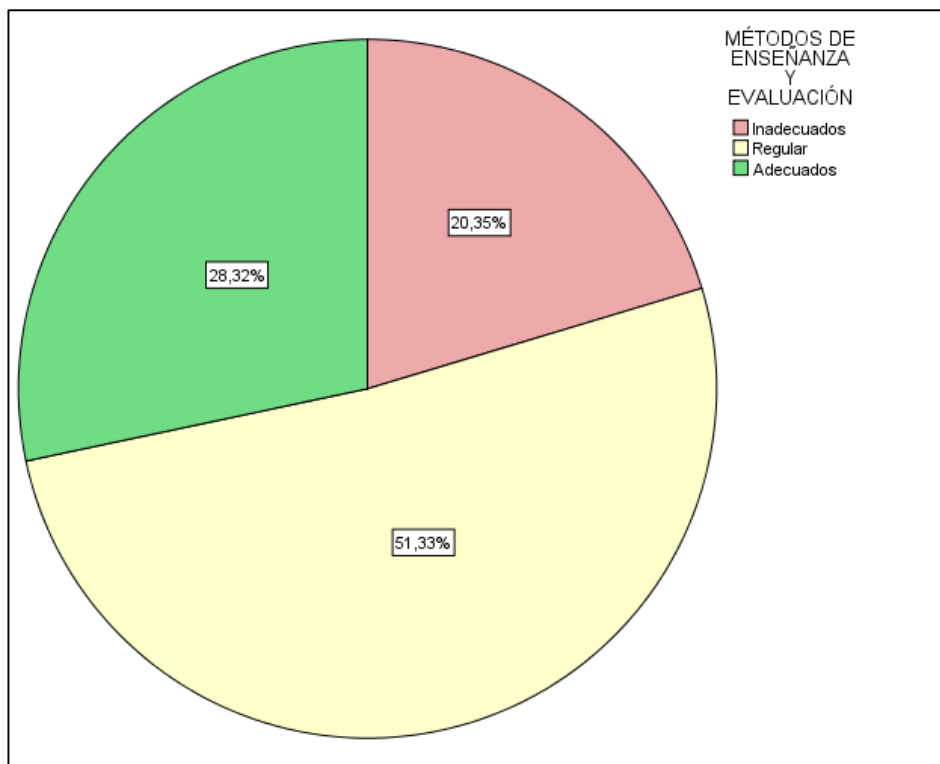
|         |        | MÉTODOS DE ENSEÑANZA Y<br>EVALUACIÓN |         |          |        |
|---------|--------|--------------------------------------|---------|----------|--------|
|         |        | Inadecuado                           | Regular | Adecuado | Total  |
|         | EPICO  | 14,7%                                | 47,1%   | 38,2%    | 100,0% |
|         | EPANI  | 28,6%                                | 42,9%   | 28,6%    | 100,0% |
| ESCUELA | EPCCYF | 24,5%                                | 54,7%   | 20,8%    | 100,0% |
|         | EPEM   | 22,2%                                | 55,6%   | 22,2%    | 100,0% |
|         | EPATH  | 10,0%                                | 50,0%   | 40,0%    | 100,0% |

Nota: Elaborado en SPSS

Tal como se observa en la Tabla 14, el 28,6% de los estudiantes de la EPANI y el 22,2% de los estudiantes de la EPEM creen que los métodos de enseñanza y evaluación de los docentes de su escuela es inadecuada, lo cual podría deberse a la metodología aplicada en el aula que puede no ser moderna o que las evaluaciones no sean integrales, puede deberse también a que no se comunica a los estudiantes con la debida antelación los criterios de evaluación y la temática a evaluar. Se sugiere considerar esta información para ponerla en relieve en las reuniones con los docentes.

El 40% de los estudiantes de la EPATH, por el contrario, creen mayoritariamente que sus docentes utilizan métodos de enseñanza y evaluación adecuados.





**Figura 11.** Valoración de la dimensión métodos de enseñanza y evaluación

Tal como se observa en la Figura 11, de todos los estudiantes encuestados, el 51,33% cree que los métodos de enseñanza y evaluación de los docentes de su escuela está en un nivel intermedio o regular, lo cual implica que falta mejorar algunos aspectos referidos a: metodología de enseñanza moderna, evaluación por competencias, publicación periódica de resultados, uso de recursos tecnológicos para mejorar el aprendizaje, entre otros. Los estudiantes demandan por docentes capacitados en metodología de la enseñanza universitaria.

De modo general, se percibe que los estudiantes precisan que sus docentes se capaciten y actualicen en metodología de enseñanza universitaria, para ello los directores de las escuelas profesionales deben propiciar la realización de talleres de actualización en metodología educativa superior.

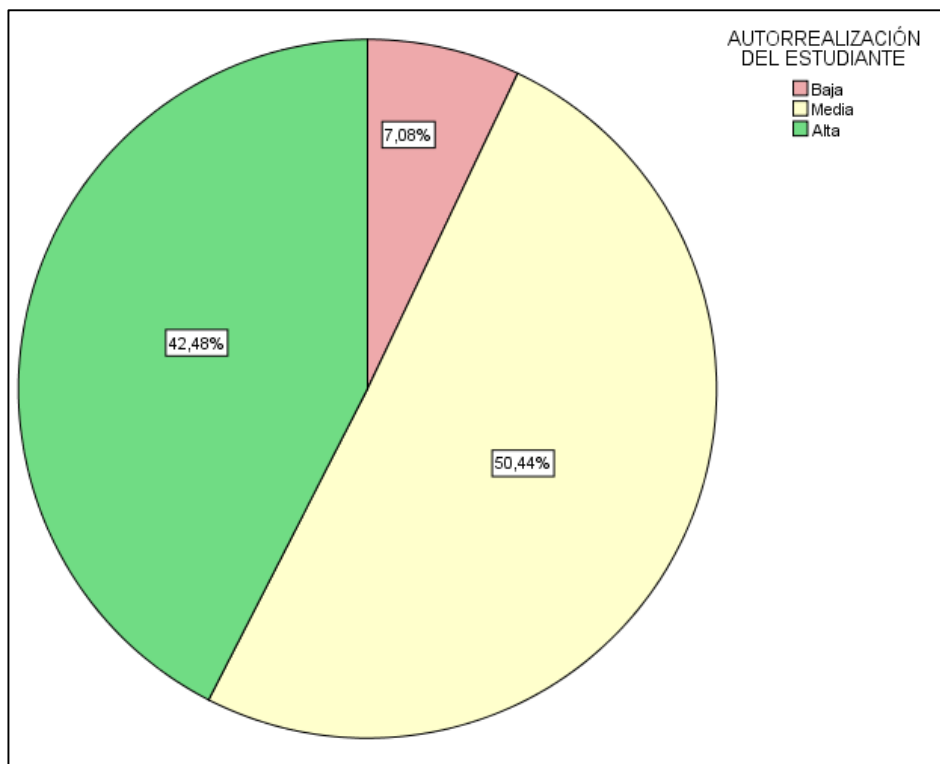
**Tabla 15***Dimensión autorrealización del estudiante según escuela profesional*

|         |        | AUTORREALIZACIÓN DEL ESTUDIANTE |       |       |        |
|---------|--------|---------------------------------|-------|-------|--------|
|         |        | Baja                            | Media | Alta  | Total  |
|         | EPICO  | 5,9%                            | 47,1% | 47,1% | 100,0% |
|         | EPANI  | 28,6%                           | 14,3% | 57,1% | 100,0% |
| ESCUELA | EPCCYF | 5,7%                            | 58,5% | 35,8% | 100,0% |
|         | EPEM   | 11,1%                           | 44,4% | 44,4% | 100,0% |
|         | EPATH  | 0%                              | 50,0% | 50,0% | 100,0% |

Nota: Elaborado en SPSS

Tal como se observa en la Tabla 15, el 28,6% de los estudiantes de la EPANI y el 11, 1% de la EPEM creen que la propiciación de su autorrealización es baja, es decir, que no han alcanzado los resultados que esperaban o los conocimientos que necesitaban, lo cual puede ser porque: sus calificaciones y resultados obtenidos no reflejan objetivamente su desempeño en el aula, los conocimientos y habilidades adquiridos no fueron importantes para su desempeño profesional, la capacitación recibida durante los diez ciclos académicos no fue adecuada para conseguir prácticas profesionales o trabajo, entre otros. Es importante tener presente a lo largo de la formación académica que el cumplimiento del perfil del egresado es el norte al cual apunta cada asignatura puesto que los estudiantes ingresan a la universidad con aspiraciones y objetivos que deben ser alcanzados a lo largo de los diez ciclos de formación académica.

El 50% de los estudiantes de la EPATH, por el contrario, creen mayoritariamente que su autorrealización es alta lo cual es un resultado muy positivo si se busca una acreditación de calidad internacional.



**Figura 12.** Valoración de la dimensión autorrealización del estudiante

En la Figura 12 se observa que el 50,44% de los encuestados cree que ha logrado medianamente su autorrealización, esto indica que se precisa mejorar aspectos como: evaluación del desempeño de los estudiantes, importancia de los conocimientos y habilidades adquiridos en el aula, los valores transmitidos durante su formación profesional, la trascendencia de su formación universitaria para una rápida inserción laboral, entre otros.

De modo general, se puede apreciar que si bien es cierto más del 50% de los estudiantes perciben una mediana autorrealización, también se destaca un 42,48% de estudiantes que distingue que alcanzaron un nivel alto de autorrealización.

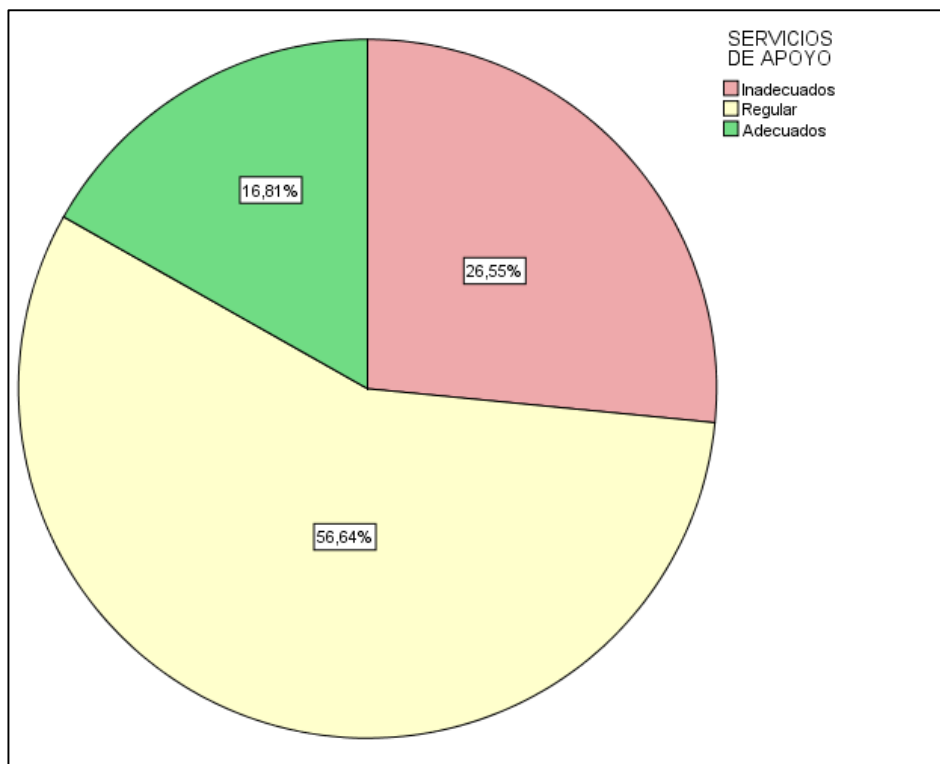
**Tabla 16***Dimensión servicios de apoyo según escuela profesional*

|         |        | SERVICIOS DE APOYO |         |           |        |
|---------|--------|--------------------|---------|-----------|--------|
|         |        | Inadecuados        | Regular | Adecuados | Total  |
|         | EPICO  | 20,6%              | 61,8%   | 17,6%     | 100,0% |
|         | EPANI  | 28,6%              | 28,6%   | 42,9%     | 100,0% |
| ESCUELA | EPCCYF | 32,1%              | 56,6%   | 11,3%     | 100,0% |
|         | EPEM   | 33,3%              | 44,4%   | 22,2%     | 100,0% |
|         | EPATH  | 10,0%              | 70,0%   | 20,0%     | 100,0% |

Nota: Elaborado en SPSS

Tal como se observa en la Tabla 16, el 33,3% de los estudiantes de la EPEM y el 32,2% de la EPCCYF creen que los servicios de apoyo son inadecuados, es decir, que no se dan por satisfechos con los servicios complementarios que ayudan a su desarrollo académico, aquí califican servicios como la biblioteca y el servicio de internet. Los estudiantes perciben que el internet inalámbrico en la facultad es muy malo elevando quejas constantes respecto a este servicio, de igual manera, las salas de cómputo no están a disposición de los estudiantes en las horas libres, lo cual limita su aprovechamiento para la realización de sus trabajos asignados.

Un elevado 42,9% de los estudiantes de la EPANI, creen que los servicios de apoyo son adecuados para el normal desarrollo sus labores académicas. Por consiguiente, es necesario que la universidad invierta en infraestructura como ambientes de estudio, mejorar la calidad del internet inalámbrico, como hoy en día se presenta en la facultad de ingeniería y se espera que paulatinamente se vaya implementando en todas las facultades.



**Figura 13.** Valoración de la dimensión servicios de apoyo

Tal como se observa en la Figura 13, de todos los estudiantes encuestados, el 56,64% cree que los servicios de apoyo son calificados como regulares, lo cual implica que aún falta mejorar algunos aspectos referidos a: mejorar la atención en el servicio de biblioteca, acceso a las salas de cómputo, contar con equipos modernos, servicio de internet inalámbrico rápido y accesible, cafeterías saludables y accesibles, servicio de tópicos permanentes, entre otros. Uno de los aspectos fundamentales para una adecuada formación profesional es tener servicios de apoyo modernos y con las condiciones necesarias a disposición de los estudiantes.

De modo general, se puede deducir que los estudiantes califican a los servicios de apoyo como regulares.

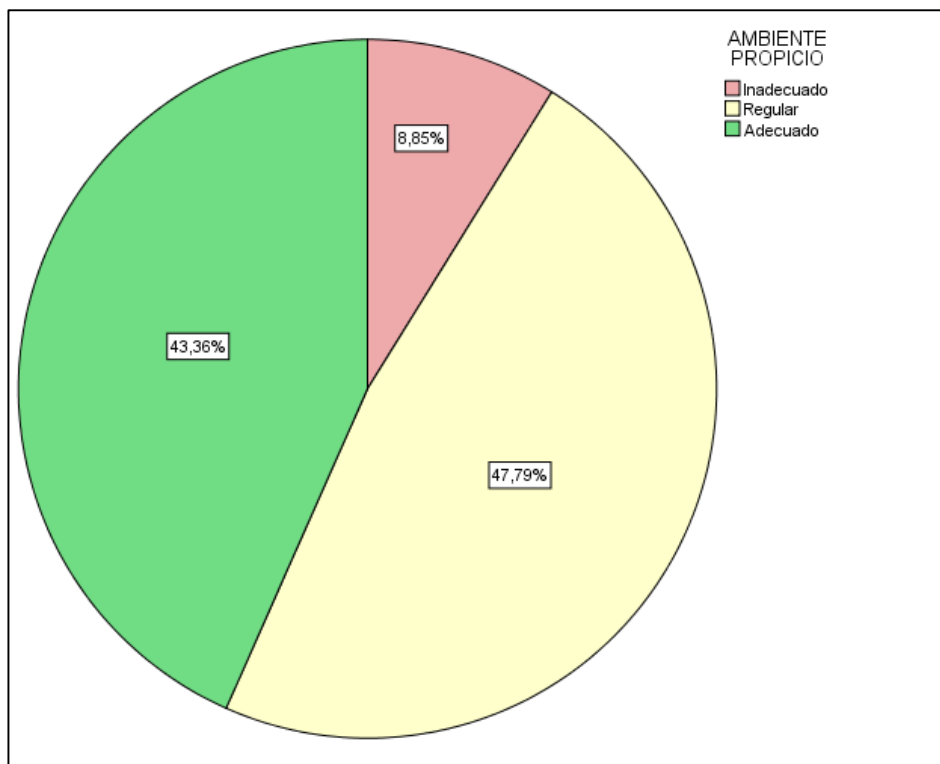
**Tabla 17***Dimensión ambiente propicio según escuela profesional*

|         |        | AMBIENTE PROPICIO |         |           |        |
|---------|--------|-------------------|---------|-----------|--------|
|         |        | Inadecuados       | Regular | Adecuados | Total  |
|         | EPICO  | 5,9%              | 38,2%   | 55,9%     | 100,0% |
|         | EPANI  | 28,6%             | 28,6%   | 42,9%     | 100,0% |
| ESCUELA | EPCCYF | 7,5%              | 54,7%   | 37,7%     | 100,0% |
|         | EPEM   | 11,1%             | 44,4%   | 44,4%     | 100,0% |
|         | EPATH  | 10,0%             | 60,0%   | 30,0%     | 100,0% |

Nota: Elaborado en SPSS

Tal como se observa en la Tabla 17, el 28,6% de los estudiantes de la EPANI y el 11,1% de los estudiantes de la EPEM creen que el ambiente no es adecuado, es decir, que no se prestan las condiciones necesarias para se genere un ambiente amigable en la atención del personal de la facultad (docentes, seguridad, administrativos). Muchas veces los estudiantes son víctimas de maltrato por parte de docentes o administrativos, respecto a lo cual han dado parte a sus respectivas direcciones de escuela.

El 55,9% de los estudiantes de la EPICO y el 44,4% de los estudiantes de la EPANI consideran que en la facultad se genera un ambiente amigable apropiado para el desarrollo de su vida universitaria. También EPEM, EPCCYF y EPATH presentan altos porcentajes en cuanto a un ambiente adecuado, el cual debe mantenerse y mejorarse a partir de incentivar un trato amable y respetuoso por parte de docentes, administrativos y personal de seguridad que labora en la facultad.



**Figura 14.** Valoración de la dimensión ambiente propicio

En la Figura 14 se observa que el 47,79% de los estudiantes encuestados cree que en la facultad se genera un ambiente propicio en un nivel medio o regular en relación con: la atención del personal administrativo, la atención del personal de seguridad y limpieza, la atención del personal docente, el ambiente universitario, entre otros. El objetivo es que el estudiante se sienta satisfecho de la atención recibida por cada uno de los trabajadores de la facultad, desde el personal de limpieza hasta el decanato, se precisa contar con una cultura de armonía y buen clima organizacional.

De modo general, se puede apreciar que los estudiantes sienten que se propicia un ambiente regular, sin dejar de lado que un elevado 43,36% piensa que el ambiente es adecuado, lo cual debe motivar al personal de la facultad a seguir mejorando.

**Tabla 18**  
*Dimensión infraestructura según escuela profesional*

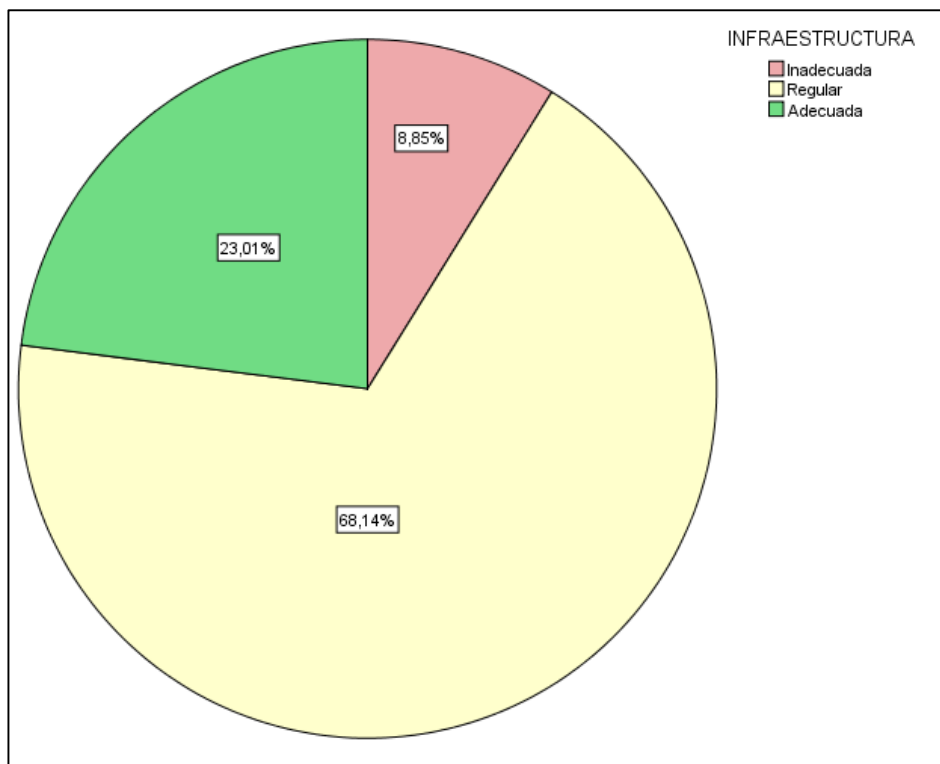
|         |        | INFRAESTRUCTURA |         |          |        |
|---------|--------|-----------------|---------|----------|--------|
|         |        | Inadecuada      | Regular | Adecuada | Total  |
|         | EPICO  | 5,9%            | 70,6%   | 23,5%    | 100,0% |
|         | EPANI  | 28,6%           | 57,1%   | 14,3%    | 100,0% |
| ESCUELA | EPCCYF | 9,4%            | 66,0%   | 24,5%    | 100,0% |
|         | EPEM   | 11,1%           | 66,7%   | 22,2%    | 100,0% |
|         | EPATH  | 0%              | 80,0%   | 20,0%    | 100,0% |

Nota: Elaborado en SPSS

En la Tabla 18 se observa que el 28,6% de los estudiantes de la EPANI cree que la infraestructura no es adecuada, es decir, que no se prestan las condiciones necesarias para el adecuado desarrollo de las labores académicas. De este resultado se deduce que probablemente los estudiantes echan en falta espacios comunes que generen actividades participativas y de integración como talleres (danza, baile, gimnasia, entre otros). Asimismo, se destaca que el 11,1% de los estudiantes de la EPEM han valorado como inadecuada la infraestructura de la facultad.

Por otro lado, el 24,5% de los estudiantes de la EPCCYF y un 23,5% de los estudiantes de la EPICO consideran que la infraestructura de la facultad es adecuada para el desarrollo de su vida universitaria. Los resultados muestran mayoritariamente que los estudiantes valoran la infraestructura de la facultad como regular, dado que sí cuentan con ambientes académicos y servicios básicos y complementarios aunque aún es necesario implementar más espacios de convivencia.





**Figura 15.** Valoración de la dimensión infraestructura

Tal como se observa en la Figura 15, de todos los estudiantes encuestados, el 68,14% cree que la infraestructura de la facultad ofrece regulares condiciones para su aprovechamiento y uso, lo cual implica que se está en camino de mejorar en aspectos referidos con: la limpieza de las instalaciones, las condiciones del mobiliario (aulas, carpetas, sillas, pizarras, equipos audiovisuales, etc), los espacios para la enseñanza práctica o complementaria como talleres, laboratorios, salas de trabajo y recreación, instalaciones de la biblioteca, instalaciones de los laboratorios de cómputo, ambientes e instalaciones de la cafetería, servicios sanitarios, entre otros.

De modo general, se puede apreciar que los estudiantes valoran a la infraestructura como regular o de nivel intermedio, razón por la cual se sugiere continuar

mejorando tanto el equipamiento como la adecuación de los ambientes que constituyen la infraestructura de la facultad lo cual se verá reflejado inmediatamente en la satisfacción de los estudiantes.

#### **4.4 PRUEBA ESTADÍSTICA**

Se utilizaron técnicas y medidas de la estadística descriptiva e inferencial. En cuanto a la estadística Descriptiva, se utilizó:

- Tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Estas tablas servirán para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes.
- Tablas de contingencia. Se utilizará este tipo de tablas para visualizar la distribución de los datos según las categorías o niveles de los conjuntos de indicadores analizados simultáneamente.

Se utilizó un modelo de regresión lineal para determinar la influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente. El modelo se validará mediante la prueba F. De igual manera, los coeficientes del modelo serán validados mediante la prueba T de Student para verificar su significancia, es decir, que su p-valor sea menor a 5%.

Para el presente trabajo de investigación se buscó determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019. Ambas variables se han trabajado a un nivel categórico (ordinal). El procesamiento estadístico se llevó a cabo en el programa SPSS versión 24.

#### 4.5 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS (DISCUSIÓN)

A continuación, se comprobarán las hipótesis en relación a la influencia de la variable calidad de servicio sobre la variable satisfacción del estudiante; donde, la hipótesis nula significa que la variable independiente no influye y, por el contrario, la hipótesis alternativa indica que la variable independiente sí influye en la variable dependiente.

##### **Hipótesis Específica N° 1:**

$H_0$  : La dimensión fiabilidad no influye en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.

$H_1$  : La dimensión fiabilidad influye en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.

##### **Tabla 19**

*Modelo de regresión lineal de la Hipótesis Específica N° 1*

| Modelo | R                 | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
|--------|-------------------|------------|---------------------|---------------------------------|
| 1      | ,845 <sup>a</sup> | ,715       | ,712                | 7,422                           |

a. Predictores: (Constante), Fiabilidad

En la Tabla 19 se puede apreciar el resumen del modelo de regresión lineal entre la dimensión fiabilidad y la calidad de servicio. Se puede observar un grado de correlación de 0,845 el cual represente una alta correlación entre ambas variables. Asimismo, el R cuadrado o coeficiente de determinación es 0,715 lo cual significa

que la dimensión fiabilidad explica el 71,5% de la variación observada en la variable calidad de servicio.

**Tabla 20**

*ANOVA del modelo entre la dimensión fiabilidad y la variable calidad de servicio*

| Modelo |           | Suma de cuadrados | gl  | Media cuadrática | F       | Sig.              |
|--------|-----------|-------------------|-----|------------------|---------|-------------------|
| 1      | Regresión | 15303,911         | 1   | 15303,911        | 277,852 | ,000 <sup>b</sup> |
|        | Residuo   | 6113,805          | 111 | 55,079           |         |                   |
|        | Total     | 21417,717         | 112 |                  |         |                   |

a. Variable dependiente: Calidad de servicio

b. Predictores: (Constante), Fiabilidad

La Tabla 20 muestra la prueba de análisis de varianza del modelo de regresión lineal. Se puede observar que la prueba F de Fisher arrojó un valor de 277,85 el cual es mayor que el F de tabla para un nivel de significancia del 5%. Asimismo, se puede verificar que el p – valor es 0,00 (menor que 5%) lo cual significa que la prueba ANOVA del modelo es significativa, lo que quiere decir que el modelo es válido a un nivel de confianza del 95%.

**Tabla 21**

*Coefficientes del modelo de regresión lineal entre la dimensión fiabilidad y la variable calidad de servicio*

| Modelo |             | Coeficientes no estandarizados |                | Coeficientes estandarizados |        |  |      |
|--------|-------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|--------|--|------|
|        |             | B                              | Error estándar | Beta                        | t      |  | Sig. |
| 1      | (Constante) | 27,838                         | 2,555          |                             | 10,896 |  | ,000 |
|        | Fiabilidad  | 2,875                          | ,172           | ,845                        | 16,669 |  | ,000 |

a. Variable dependiente: Calidad de servicio

En la Tabla 21 se pueden observar los coeficientes del modelo de regresión lineal entre la dimensión fiabilidad y la variable calidad de servicio. El p – valor de

ambos coeficientes son menores a 5%, por lo que se puede concluir que ambos son significativos para el modelo.

En ese sentido, el modelo de regresión lineal es:

$$\text{Calidad de servicio} = 27,838 + 2,875 * \text{Fiabilidad}$$

Según el modelo calculado, se puede notar que la pendiente 2,875 es positiva, ello quiere decir que existe una correspondencia directa entre la dimensión fiabilidad y la variable calidad de servicio, es decir, a mayor fiabilidad mayor será la calidad de servicio.

De igual forma, se puede apreciar que el coeficiente estandarizado Beta asciende a un valor de 0,845; ello quiere decir que la dimensión fiabilidad explica en un 84,50% a la variable calidad de servicio. Dicho porcentaje de explicación es bastante alto y significativo, razón por la cual se puede afirmar que la dimensión fiabilidad influye o impacta significativamente en la variable calidad de servicio.

Por lo antes indicado, y en función a los resultados de la Tablas 19, 20 y 21 se puede afirmar a un nivel de confianza del 95% que la dimensión fiabilidad influye en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.

Por lo tanto, en función de los objetivos e hipótesis planteada queda verificada y aceptada la Hipótesis Específica 1.

### Hipótesis Específica 2:

$H_0$  : La dimensión capacidad de respuesta no influye en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.

$H_1$  : La dimensión capacidad de respuesta influye en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.

**Tabla 22**

*Modelo de regresión lineal de la Hipótesis Específica N° 2*

| Modelo | R    | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
|--------|------|------------|---------------------|---------------------------------|
| 1      | ,892 | ,795       | ,793                | 6,292                           |

a. Predictores: (Constante), Capacidad de respuesta

En la Tabla 22 se puede apreciar el resumen del modelo de regresión lineal entre la dimensión capacidad de respuesta y la calidad de servicio. Se puede observar un grado de correlación de 0,892 el cual represente una alta correlación entre ambas variables. Asimismo, el R cuadrado o coeficiente de determinación es 0,795 lo cual significa que la dimensión capacidad de respuesta explica el 79,5% de la variación observada en la variable calidad de servicio.

**Tabla 23**

*ANOVA del modelo entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable calidad de servicio*

| Modelo |           | Suma de<br>cuadrados | gl  | Media<br>cuadrática | F       | Sig. |
|--------|-----------|----------------------|-----|---------------------|---------|------|
| 1      | Regresión | 17023,682            | 1   | 17023,682           | 430,044 | ,000 |
|        | Residuo   | 4394,035             | 111 | 39,586              |         |      |
|        | Total     | 21417,717            | 112 |                     |         |      |

a. Variable dependiente: Calidad de servicio

b. Predictores: (Constante), Capacidad de respuesta

La Tabla 23 muestra la prueba de análisis de varianza del modelo de regresión lineal. Se puede observar que la prueba F de Fisher arrojó un valor de 430,04 el cual es mayor que el F de tabla para un nivel de significancia del 5%. Asimismo, se puede verificar que el p – valor es 0,00 (menor que 5%) lo cual significa que la prueba ANOVA del modelo es significativa, lo que quiere decir que el modelo es válido a un nivel de confianza del 95%.

**Tabla 24**

*Coefficientes del modelo de regresión lineal entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable calidad de servicio*

| Modelo |                              | Coeficientes no<br>estandarizados |                | Coeficientes<br>estandarizados |        | Sig. |
|--------|------------------------------|-----------------------------------|----------------|--------------------------------|--------|------|
|        |                              | B                                 | Error estándar | Beta                           | t      |      |
| 1      | (Constante)                  | 23,052                            | 2,284          |                                | 10,091 | ,000 |
|        | Capacidad<br>de<br>respuesta | 3,725                             | ,180           | ,892                           | 20,738 | ,000 |

a. Variable dependiente: Calidad de servicio

En la Tabla 24 se pueden observar los coeficientes del modelo de regresión lineal entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable calidad de servicio. El p –

valor de ambos coeficientes son menores a 5%, por lo que se puede concluir que ambos son significativos para el modelo.

En ese sentido, el modelo de regresión lineal es:

$$\textit{Calidad de servicio} = 23,052 + 3,725 * \textit{Capacidad de respuesta}$$

Según el modelo calculado, se puede notar que la pendiente 3,725 es positiva, ello quiere decir que existe una correspondencia directa entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable calidad de servicio, es decir, a mayor capacidad de respuesta mayor será la calidad de servicio.

De igual forma, se puede apreciar que el coeficiente estandarizado Beta asciende a un valor de 0,892; ello quiere decir que la dimensión capacidad de respuesta explica en un 89,20% a la variable calidad de servicio. Dicho porcentaje de explicación es bastante alto y significativo, razón por la cual se puede afirmar que la dimensión capacidad de respuesta influye o impacta significativamente en la variable calidad de servicio.

Por lo antes indicado, y en función a los resultados de la Tablas 22, 23 y 24 se puede afirmar a un nivel de confianza del 95% que la dimensión capacidad de respuesta influye en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.

Por lo tanto, en función de los objetivos e hipótesis planteada queda verificada y aceptada la Hipótesis Específica 2.



### Hipótesis Específica 3:

$H_0$  : La dimensión seguridad no influye en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.

$H_1$  : La dimensión seguridad influye en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.

**Tabla 25**

*Modelo de regresión lineal de la Hipótesis Específica N° 3*

| Modelo | R    | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
|--------|------|------------|---------------------|---------------------------------|
| 1      | ,838 | ,703       | ,700                | 7,576                           |

a. Predictores: (Constante), Seguridad

En la Tabla 25 se puede apreciar el resumen del modelo de regresión lineal entre la dimensión seguridad y la calidad de servicio. Se puede observar un grado de correlación de 0,838 el cual represente una alta correlación entre ambas variables. Asimismo, el R cuadrado o coeficiente de determinación es 0,703 lo cual significa que la dimensión seguridad explica el 70,3% de la variación observada en la variable calidad de servicio.

**Tabla 26**

*ANOVA del modelo entre la dimensión seguridad y la variable calidad de servicio*

| Modelo |           | Suma de<br>cuadrados | gl  | Media<br>cuadrática | F       | Sig. |
|--------|-----------|----------------------|-----|---------------------|---------|------|
| 1      | Regresión | 15047,526            | 1   | 15047,526           | 262,202 | ,000 |
|        | Residuo   | 6370,191             | 111 | 57,389              |         |      |
|        | Total     | 21417,717            | 112 |                     |         |      |

a. Variable dependiente: Calidad de servicio

b. Predictores: (Constante), Seguridad

La Tabla 26 muestra la prueba de análisis de varianza del modelo de regresión lineal. Se puede observar que la prueba F de Fisher arrojó un valor de 262,202 el cual es mayor que el F de tabla para un nivel de significancia del 5%. Asimismo, se puede verificar que el p – valor es 0,00 (menor que 5%) lo cual significa que la prueba ANOVA del modelo es significativa, lo que quiere decir que el modelo es válido a un nivel de confianza del 95%.

**Tabla 27**

*Coefficientes del modelo de regresión lineal entre la dimensión seguridad y la variable calidad de servicio*

| Modelo |             | Coeficientes no<br>estandarizados |                | Coeficientes<br>estandarizados |        | Sig. |
|--------|-------------|-----------------------------------|----------------|--------------------------------|--------|------|
|        |             | B                                 | Error estándar | Beta                           | t      |      |
| 1      | (Constante) | 15,797                            | 3,350          |                                | 4,715  | ,000 |
|        | Seguridad   | 4,020                             | ,248           | ,838                           | 16,193 | ,000 |

a. Variable dependiente: Calidad de servicio

En la Tabla 27 se pueden observar los coeficientes del modelo de regresión lineal entre la dimensión seguridad y la variable calidad de servicio. El p – valor de ambos coeficientes son menores a 5%, por lo que se puede concluir que ambos son significativos para el modelo.

En ese sentido, el modelo de regresión lineal es:

$$\textit{Calidad de servicio} = 15,797 + 4,020 * \textit{Seguridad}$$

Según el modelo calculado, se puede notar que la pendiente 4,020 es positiva, ello quiere decir que existe una correspondencia directa entre la dimensión seguridad y la variable calidad de servicio, es decir, a mayor seguridad mayor será la calidad de servicio.

De igual forma, se puede apreciar que el coeficiente estandarizado Beta asciende a un valor de 0,838; ello quiere decir que la dimensión seguridad explica en un 83,80% a la variable calidad de servicio. Dicho porcentaje de explicación es bastante alto y significativo, razón por la cual se puede afirmar que la dimensión seguridad influye o impacta significativamente en la variable calidad de servicio.

Por lo antes indicado, y en función a los resultados de la Tablas 25, 26 y 27 se puede afirmar a un nivel de confianza del 95% que la dimensión seguridad influye en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.

Por lo tanto, en función de los objetivos e hipótesis planteada queda verificada y aceptada la Hipótesis Específica 3.

#### Hipótesis Específica 4:

$H_0$  : La dimensión empatía no influye en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.

$H_1$  : La dimensión empatía influye en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.

**Tabla 28**

*Modelo de regresión lineal de la Hipótesis Específica N° 4*

| Modelo | R    | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
|--------|------|------------|---------------------|---------------------------------|
| 1      | ,818 | ,669       | ,666                | 7,993                           |

a. Predictores: (Constante), Empatía

En la Tabla 28 se puede apreciar el resumen del modelo de regresión lineal entre la dimensión empatía y la calidad de servicio. Se puede observar un grado de correlación de 0,818 el cual represente una alta correlación entre ambas variables. Asimismo, el R cuadrado o coeficiente de determinación es 0,669 lo cual significa que la dimensión empatía explica el 66,90% de la variación observada en la variable calidad de servicio.

**Tabla 29***ANOVA del modelo entre la dimensión empatía y la variable calidad de servicio*

| Modelo |           | Suma de<br>cuadrados | gl  | Media<br>cuadrática | F       | Sig. |
|--------|-----------|----------------------|-----|---------------------|---------|------|
| 1      | Regresión | 14325,824            | 1   | 14325,824           | 224,223 | ,000 |
|        | Residuo   | 7091,893             | 111 | 63,891              |         |      |
|        | Total     | 21417,717            | 112 |                     |         |      |

a. Variable dependiente: Calidad de servicio

b. Predictores: (Constante), Empatía

La Tabla 29 muestra la prueba de análisis de varianza del modelo de regresión lineal. Se puede observar que la prueba F de Fisher arrojó un valor de 224,223 el cual es mayor que el F de tabla para un nivel de significancia del 5%. Asimismo, se puede verificar que el p – valor es 0,00 (menor que 5%) lo cual significa que la prueba ANOVA del modelo es significativa, lo que quiere decir que el modelo es válido a un nivel de confianza del 95%.

**Tabla 30***Coefficientes del modelo de regresión lineal entre la dimensión empatía y la variable calidad de servicio*

| Modelo |             | Coeficientes no<br>estandarizados |                | Coeficientes<br>estandarizados |        |      |
|--------|-------------|-----------------------------------|----------------|--------------------------------|--------|------|
|        |             | B                                 | Error estándar | Beta                           | t      | Sig. |
| 1      | (Constante) | 21,872                            | 3,223          |                                | 6,786  | ,000 |
|        | Empatía     | 3,008                             | ,201           | ,818                           | 14,974 | ,000 |

a. Variable dependiente: Calidad de servicio

En la Tabla 30 se pueden observar los coeficientes del modelo de regresión lineal entre la dimensión empatía y la variable calidad de servicio. El p – valor de ambos coeficientes son menores a 5%, por lo que se puede concluir que ambos son significativos para el modelo.

En ese sentido, el modelo de regresión lineal es:

$$\text{Calidad de servicio} = 21,872 + 3,008 * \text{Empatía}$$

Según el modelo calculado, se puede notar que la pendiente 3,008 es positiva, ello quiere decir que existe una correspondencia directa entre la dimensión empatía y la variable calidad de servicio, es decir, a mayor empatía mayor será la calidad de servicio.

De igual forma, se puede apreciar que el coeficiente estandarizado Beta asciende a un valor de 0,818; ello quiere decir que la dimensión empatía explica en un 81,80% a la variable calidad de servicio. Dicho porcentaje de explicación es bastante alto y significativo, razón por la cual se puede afirmar que la dimensión empatía influye o impacta significativamente en la variable calidad de servicio.

Por lo antes indicado, y en función a los resultados de la Tablas 28, 29 y 30 se puede afirmar a un nivel de confianza del 95% que la dimensión empatía influye en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.

Por lo tanto, en función de los objetivos e hipótesis planteada queda verificada y aceptada la Hipótesis Específica 4.

### Hipótesis Específica 5:

$H_0$  : La dimensión elementos tangibles no influye en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.

$H_1$  : La dimensión elementos tangibles influye en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.

**Tabla 31**

*Modelo de regresión lineal de la Hipótesis Específica N° 5*

| Modelo | R    | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
|--------|------|------------|---------------------|---------------------------------|
| 1      | ,692 | ,478       | ,474                | 10,034                          |

a. Predictores: (Constante), Elementos tangibles

En la Tabla 31 se puede apreciar el resumen del modelo de regresión lineal entre la dimensión elementos tangibles y la calidad de servicio. Se puede observar un grado de correlación de 0,692 el cual represente una correlación moderada entre ambas variables. Asimismo, el R cuadrado o coeficiente de determinación es 0,478 lo cual significa que la dimensión empatía explica el 47,80% de la variación observada en la variable calidad de servicio.

**Tabla 32**

*ANOVA del modelo entre la dimensión elementos tangibles y la variable calidad de servicio*

| Modelo |           | Suma de<br>cuadrados | gl  | Media<br>cuadrática | F       | Sig. |
|--------|-----------|----------------------|-----|---------------------|---------|------|
| 1      | Regresión | 10243,011            | 1   | 10243,011           | 101,745 | ,000 |
|        | Residuo   | 11174,706            | 111 | 100,673             |         |      |
|        | Total     | 21417,717            | 112 |                     |         |      |

a. Variable dependiente: Calidad de servicio

b. Predictores: (Constante), Elementos tangibles

La Tabla 32 muestra la prueba de análisis de varianza del modelo de regresión lineal. Se puede observar que la prueba F de Fisher arrojó un valor de 101,745 el cual es mayor que el F de tabla para un nivel de significancia del 5%. Asimismo, se puede verificar que el p – valor es 0,00 (menor que 5%) lo cual significa que la prueba ANOVA del modelo es significativa, lo que quiere decir que el modelo es válido a un nivel de confianza del 95%.

**Tabla 33**

*Coefficientes del modelo de regresión lineal entre la dimensión elementos tangibles y la variable calidad de servicio*

| Modelo |                        | Coeficientes no<br>estandarizados |                | Coeficientes<br>estandarizados |        | Sig. |
|--------|------------------------|-----------------------------------|----------------|--------------------------------|--------|------|
|        |                        | B                                 | Error estándar | Beta                           | t      |      |
| 1      | (Constante)            | 23,058                            | 4,633          |                                | 4,977  | ,000 |
|        | Elementos<br>tangibles | 3,392                             | ,336           | ,692                           | 10,087 | ,000 |

a. Variable dependiente: Calidad de servicio

En la Tabla 33 se pueden observar los coeficientes del modelo de regresión lineal entre la dimensión elementos tangibles y la variable calidad de servicio. El p – valor de ambos coeficientes son menores a 5%, por lo que se puede concluir que ambos son significativos para el modelo.



En ese sentido, el modelo de regresión lineal es:

$$\text{Calidad de servicio} = 23,058 + 3,392 * \text{Elementos tangibles}$$

Según el modelo calculado, se puede notar que la pendiente 3,392 es positiva, ello quiere decir que existe una correspondencia directa entre la dimensión elementos tangibles y la variable calidad de servicio, es decir, a más elementos tangibles mayor será la calidad de servicio.

De igual forma, se puede apreciar que el coeficiente estandarizado Beta asciende a un valor de 0,692; ello quiere decir que la dimensión elementos tangibles explica en un 69,20% a la variable calidad de servicio. Dicho porcentaje de explicación es alto y significativo, razón por la cual se puede afirmar que la dimensión elementos tangibles influye o impacta significativamente en la variable calidad de servicio.

Por lo antes indicado, y en función a los resultados de la Tablas 31, 32 y 33 se puede afirmar a un nivel de confianza del 95% que la dimensión elementos tangibles influye en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.

Por lo tanto, en función de los objetivos e hipótesis planteada queda verificada y aceptada la Hipótesis Específica 5.

### Hipótesis General:

$H_0$  : La calidad de servicio no influye en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019

$H_1$  : La calidad de servicio influye en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019

**Tabla 34**

*Modelo de regresión lineal de la Hipótesis General*

| Modelo | R    | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
|--------|------|------------|---------------------|---------------------------------|
| 1      | ,725 | ,525       | ,521                | 15,235                          |

a. Predictores: (Constante), Calidad de servicio

En la Tabla 34 se puede apreciar el resumen del modelo de regresión lineal entre la variable independiente la calidad de servicio y la variable dependiente satisfacción de los estudiantes. Se puede observar un grado de correlación de 0,725 el cual represente una correlación alta entre ambas variables. Asimismo, el R cuadrado o coeficiente de determinación es 0,525 lo cual significa que la variable calidad de servicio explica el 52,50% de la variación observada en la variable satisfacción de los estudiantes.

**Tabla 35**

*ANOVA del modelo entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes*

| Modelo |           | Suma de<br>cuadrados | gl  | Media<br>cuadrática | F       | Sig. |
|--------|-----------|----------------------|-----|---------------------|---------|------|
| 1      | Regresión | 28527,032            | 1   | 28527,032           | 122,904 | ,000 |
|        | Residuo   | 25764,065            | 111 | 232,109             |         |      |
|        | Total     | 54291,097            | 112 |                     |         |      |

a. Variable dependiente: Satisfacción de los estudiantes

b. Predictores: (Constante), Calidad de servicio

La Tabla 35 muestra la prueba de análisis de varianza del modelo de regresión lineal. Se puede observar que la prueba F de Fisher arrojó un valor de 122,904 el cual es mayor que el F de tabla para un nivel de significancia del 5%. Asimismo, se puede verificar que el p – valor es 0,00 (menor que 5%) lo cual significa que la prueba ANOVA del modelo es significativa, lo que quiere decir que el modelo es válido a un nivel de confianza del 95%.

**Tabla 36**

*Coefficientes del modelo de regresión lineal entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes*

| Modelo |                        | Coeficientes no<br>estandarizados |                | Coeficientes<br>estandarizados |        | Sig. |
|--------|------------------------|-----------------------------------|----------------|--------------------------------|--------|------|
|        |                        | B                                 | Error estándar | Beta                           | t      |      |
| 1      | (Constante)            | 38,778                            | 7,305          |                                | 5,309  | ,000 |
|        | Elementos<br>tangibles | 1,154                             | ,104           | ,725                           | 11,086 | ,000 |

a. Variable dependiente: Calidad de servicio

En la Tabla 36 se pueden observar los coeficientes del modelo de regresión lineal entre la variable independiente calidad de servicio y la variable dependiente satisfacción de los estudiantes. El p – valor de ambos coeficientes son menores a 5%, por lo que se puede concluir que ambos son significativos para el modelo.

En ese sentido, el modelo de regresión lineal es:

$$\text{Satisfacción de los estudiantes} = 38,778 + 1,154 * \text{Calidad de servicio}$$

Según el modelo calculado, se puede notar que la pendiente 1,154 es positiva, ello quiere decir que existe una correspondencia directa entre la variable independiente calidad de servicio y la variable dependiente satisfacción de los estudiantes, es decir, a mayor calidad de servicio mayor será la satisfacción de los estudiantes.

De igual forma, se puede apreciar que el coeficiente estandarizado Beta asciende a un valor de 0,725; ello quiere decir que la variable calidad de servicio explica en un 72,50% a la variable satisfacción de los estudiantes. Dicho porcentaje de explicación es alto y significativo, razón por la cual se puede afirmar que la variable independiente calidad de servicio influye o impacta significativamente en la variable dependiente satisfacción de los estudiantes.

Por lo antes indicado, y en función a los resultados de la Tablas 34, 35 y 36 se puede afirmar a un nivel de confianza del 95% que la calidad de servicio influye en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019

Por lo tanto, en función de los objetivos e hipótesis planteada queda verificada y aceptada la Hipótesis General.

## **CAPÍTULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

##### **PRIMERA:**

Se determinó estadísticamente a un nivel de confianza del 95% que la dimensión elementos tangibles influye en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.

Los elementos tangibles (ambientes, laboratorios, espacios comunes, aulas, etc.) han sido valorados de manera diferente en cada escuela, EPICO Y EPCCYF consideraron que perciben pocos elementos tangibles inadecuados con un 8,8% y 5,7% respectivamente; por el contrario, EPANI (14,3%), EPEM (22,2%) y EPATH (30%) consideraron un alto porcentaje de elementos tangibles inadecuados; siendo EPATH la escuela que más resalta esta debilidad, es interesante destacar que dada la naturaleza de la especialidad que imparte, la Escuela de Turismo necesita de múltiples ambientes equipados como talleres de gastronomía, panadería, pastelería, talleres de regiduría de pisos, house-keeping, entre otros. En general, la mayoría de estudiantes evaluados manifiestan que los elementos tangibles son de regular calidad (50,44%) o adecuados (38,94%).

**SEGUNDA:**

Se determinó estadísticamente a un nivel de confianza del 95% que la dimensión fiabilidad influye en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.

En líneas generales, la mayor cantidad de estudiantes de FACEM (57,52%) considera el servicio educativo como medianamente fiable, es decir, que la prestación del servicio prometido es medianamente adecuado y medianamente estable en el tiempo. Aunque, no se debe dejar de lado que un alarmante 25,66% califica este criterio como bajo; de este grupo es la carrera de EPEM, donde con un 44% de estudiantes se califica como “baja” la fiabilidad en el servicio. Interpretando esta calificación deducimos principalmente que, dada la escasa cantidad de alumnos en esta Escuela Profesional, los estudiantes perciben que existe un riesgo latente de que la escuela vaya a cerrar en el corto plazo. Finalmente, solo el 16,81% de los encuestados califica el servicio educativo de FACEM como altamente fiable, dentro de este grupo, el 50% de encuestados de EPATH consideran el servicio como Altamente fiable.

**TERCERA:**

Se determinó estadísticamente a un nivel de confianza del 95% que la dimensión capacidad de respuesta influye en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.

En general, más de la mitad (54,87%) de los estudiantes de FACEM califican como regular la capacidad de respuesta, es decir, se cumple a un nivel intermedio

la disposición de ayudar a los estudiantes y proveerles de un servicio rápido y oportuno.

Así también un elevado 26,55% considera este aspecto como “adecuado”, aquí destaca la EPATH con un 40%.

Es preciso mencionar que un 18,58% de los encuestados considera la capacidad de respuesta como inadecuada, destacando los estudiantes de EPANI con un 42,9%. Estos estudiantes perciben que la respuesta a sus demandas o el lapso de los procesos toma más del tiempo deseado.

#### **CUARTA:**

Se determinó estadísticamente a un nivel de confianza del 95% que la dimensión seguridad influye en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.

En cuanto a seguridad, el 58,41% de los estudiantes encuestados manifestó recibir un servicio medianamente seguro. Dentro de este aspecto se califican los conocimientos y atención mostrados por el personal y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Así también un 33,63% de los encuestados consideró que en FACEM se brinda un servicio Altamente seguro y solamente un 7,96% opinó el nivel de seguridad como bajo.

**QUINTA:**

Se determinó estadísticamente a un nivel de confianza del 95% que la dimensión empatía influye en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.

Un elevado 74,34% de los estudiantes encuestados consideró que el personal administrativo, docentes y personal de apoyo de FACEM empatiza con los estudiantes a un nivel regular o medio; es decir que se brinda una regular atención individualizada y que aún están en proceso de comprender los intereses y necesidades de los estudiantes. Por otro lado, un 21,24% calificó como bajo el nivel de empatía y un reducido 4,42% consideró que en la facultad existe una alta empatía con el estudiante.

**SEXTA:**

Se viven tiempos de grandes desafíos, la dinámica de cambios es cada vez más vertiginosa, estos tiempos también significan grandes oportunidades para las universidades que son, por antonomasia, las instituciones llamadas a generar conocimientos como respuesta a problemas reales en la sociedad; ante ello, no se debe perder el foco en una formación profesional de calidad, donde la universidad se avoque íntegramente a aportar a la sociedad en que vivimos, con profesionales íntegros y competitivos, capaces de hacer frente a los problemas reales en principio de la región, pero también del país y del mundo.



## **5.2 RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

Considerando que más del 50% de los estudiantes encuestados califican los elementos tangibles de FACEM como Regulares, se recomienda continuar implementando espacios como talleres y laboratorios modernos y bien equipados, espacios de convivencia y áreas comunes, así como aulas equipadas y amobladas no descuidando la higiene y mantenimientos de los mismos con miras a alcanzar mayor valoración en esta dimensión. Teniendo en cuenta también, que cada especialidad tiene características diferentes y por consiguiente demandas particulares que deben ser atendidas, aquí resalta la EPATH que requiere contar con talleres equipados para las especialidades que imparte como son: gastronomía y hotelería.

### **SEGUNDA:**

Considerando que más de la mitad de los estudiantes de FACEM (57,52%) calificaron como media o regular la fiabilidad del servicio educativo recibido; es necesario mantener un trabajo arduo en la facultad para elevar la percepción en relación al cumplimiento de la función formativa, que es la misión principal de toda entidad educativa, estableciendo las condiciones apropiadas en aspectos como programación y cumplimiento de cronograma de clases, cumplimiento silábico, cumplimiento de horario de clases, entre otros, garantizando así el óptimo servicio educativo y la sostenibilidad en el tiempo.

### **TERCERA:**

Considerando que la mayoría de estudiantes encuestados (54,87%) califica con un puntaje medio o regular la capacidad de respuesta o dicho de otro modo, la disposición de ayudar a los estudiantes y proveerles de un servicio rápido y

oportuno; amerita que se agilicen y eliminen procesos burocráticos innecesarios y a su vez se lleven a cabo talleres de capacitación en los cuales se incentive al personal administrativo y docentes de cada escuela profesional a atender y apoyar oportunamente a los estudiantes a fin de incrementar el nivel de percepción aceptable en este aspecto.

#### **CUARTA:**

Aspectos como la seguridad, credibilidad o confianza son fundamentales para el desempeño saludable de los estudiantes, por tanto, se conmina a fomentar en el personal administrativo, docente y personal de apoyo de la facultad una actitud que inspire credibilidad y confianza, así mismo a nivel institucional, tomar medidas pertinentes para no dar pie a opiniones contrarias a la seguridad como las actitudes hostiles, engañosas e inapropiadas o, que vayan en contra de los valores fomentados por la institución educativa.

#### **QUINTA:**

En vista de que aproximadamente tres cuartas partes (74,34%) de los estudiantes encuestados calificó como medio o regular el nivel de empatía para con los estudiantes de FACEM; se propone que la facultad fortalezca sus esfuerzos en brindar una atención individualizada, orientado a comprender y considerar el interés y bienestar de los estudiantes y sus necesidades.

En todo caso, es necesario que el personal de la facultad evalúe su accionar, para, de ser necesario, revertir acciones poco empáticas para con los estudiantes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Accilio, E. (2018). *La calidad del servicio administrativo influye en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Posgrado, UNHEVAL - Huánuco, año 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/265068>.
- Alcalde, P. (2009). *Calidad*. Madrid: Editorial Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=M4KKceSe3f4C&lpg=PR3&dq=calidad&pg=PR4#v=onepage&q=calidad&f=false>
- Alvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), pp. 5 - 26. Obtenido de <https://revistas.uam.es/index.php/reice/article/view/2788>
- Aranda, A., Zabalza, I., Martínez, A., Valero, A., & Scarpellini, S. (2006). *El Análisis del Ciclo de Vida como herramienta de Gestión Empresarial*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=QHUCoDKAaQsC&lpg=PP1&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>
- Arciniegas, J., & Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comuni@cción*, 8(1), pp. 26 - 36.
- Ayala, J. (2005). *Economía del Sector Público Mexicano*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ONngjeVOaiAC&lpg=PA162&dq=concepto%20presupuesto%20publico&pg=PA3#v=onepage&q=concepto%20presupuesto%20publico&f=false>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. México: Pearson Education.
- Bleischwitz, R., & Hennicke, P. (2004). *Eco-Efficiency, Regulation and Sustainable Business*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=VNDSAgAAQBAJ&lpg=PP1&dq=Eco-efficiency&pg=PR4#v=onepage&q=Eco-efficiency&f=false>

- Bozzeta, L., & Rojas, M. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del estudiante del centro de idiomas de la Universidad Nacional de Callao*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Callao. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/2758>.
- Brazzolotto, S. (2004). Creación de un Modelo de Evaluación de Desempeño bajo la Teoría de las Competencias. (Tesis de Grado, Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza). Recuperada de: [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5289/brazzolotto-trabajo-de-investigacion.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5289/brazzolotto-trabajo-de-investigacion.pdf).
- Bullón, J., & Álvarez, I. (2006). *Introducción a la calidad. Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. Vigo: Ideaspropias Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Og6K9F8X8rUC&pg=PT9&dq=concepto+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi-jfarx9DiAhUQjVkkKHQn0Ay8Q6AEIKDAA#v=onepage&q=concepto%20de%20calidad&f=false>
- Bustamante, Y. (2011). Ecoeficiencia en la Universidad hacia un Desarrollo Sostenible. *Gestión en el Tercer Milenio, XIV(27)*, 47-53. Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/8855>
- Calva, J. (2007). *Sustentabilidad y Desarrollo Ambiental*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=DcqjxZ4UpiMC&pg=PA53&dq=importancia%20de%20la%20ecoeficiencia&pg=PA4#v=snippet&q=ecoeficiencia&f=false>
- Cuatrecasas, L. (2005). *Gestión integral de la calidad*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=lesMDtTMTvkC&pg=PA20&dq=concepto+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi-jfarx9DiAhUQjVkkKHQn0Ay8Q6AEINTAC#v=onepage&q=concepto%20de%20calidad&f=false>
- Denton, K. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=y3yWnHrzW-0C&printsec=frontcover&dq=calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwix5fay6s7iAhVQpFkKHduUDIq6AEIODAD#v=onepage&q=calidad&f=false>
- DeSimone, L., & Popoff, F. (2000). *Eco-Efficiency: The Business Link to Sustainable Development*. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=SWF8wxxZGDYC&lpg=PP1&dq=Eco-efficiency&pg=PR4#v=onepage&q=Eco-efficiency&f=false>

- Díaz, G. (2006). *Ecoeficiencia en la Gestión de Residuos Municipales: Modelo y Factores Exógenos*. (Tesis de Doctoral, Universidad Politécnica de Barcelona). Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Guillermo\\_Diaz\\_Villavicencio/publication/36730638\\_Ecoeficiencia\\_en\\_la\\_gestion\\_de\\_residuos\\_municipales\\_modelo\\_y\\_factores\\_exogenos/links/5664ca6b08ae4931cd609a28/Ecoeficiencia-en-la-gestion-de-residuos-municipales-modelo](https://www.researchgate.net/profile/Guillermo_Diaz_Villavicencio/publication/36730638_Ecoeficiencia_en_la_gestion_de_residuos_municipales_modelo_y_factores_exogenos/links/5664ca6b08ae4931cd609a28/Ecoeficiencia-en-la-gestion-de-residuos-municipales-modelo)
- Escobedo, M. C. (2013). *La Inteligencia Emocional de los Trabajadores de la Empresa Transporte Juvier S.A.C. y Desempeño Laboral*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado de <http://documents.mx/download/link/tesis-escobedo-maria>.
- Escobedo, M. C. (2013). *La Inteligencia Emocional de los Trabajadores de la Empresa Transporte Juvier S.A.C. y Desempeño Laboral*. Huamachuco, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Esteban, M., Ugalde, M., Rodríguez, A., & Altuzarra, A. (2008). *Territorios Inteligentes: Dimensiones y Experiencias Internacionales*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ffhnWBn7LuUC&lpg=PT63&dq=importancia%20de%20la%20coeficiencia&pg=PT4#v=onepage&q=coeficiencia&f=false>
- Estrella, V., & Gonzales, A. (2014). *Desarrollo Sustentable, un nuevo mañana*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=NuHhBAAQBAJ&lpg=PA144&dq=importancia%20de%20la%20coeficiencia&pg=PR2#v=onepage&q=importancia%20de%20la%20coeficiencia&f=false>
- Fernández, M. (2010). *Propuesta Metodológica dirigido a la Administración Pública para mejorar la Ecoeficiencia de la Industria. Aplicación al caso de las PYME de Venezuela*. (Tesis Doctoral, Universidad Politécnica de Valencia). Obtenido de <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=21246>
- Fernandez, P., & Extremera, N. (2009). La Inteligencia Emocional y el estudio de la felicidad. *Revista Interuniversitaria de formación del profesorado*. ISSN 0213-8646, Vol. 66 (23,3). 85-108.
- Fischer, V. A., & Inojosa, E. (2010). *Relación entre la Calidad del Intercambio Líder - Miembro y el Desempeño Laboral en una Muestra de Empresas Venezolanas*. (Tesis de Pregrado). Venezuela. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR9895.pdf>.

- Fischer, V. A., & Inojosa, E. (20 de Octubre de 2010). Relación entre la Calidad del Intercambio Líder - Miembro y el Desempeño Laboral en una Muestra de Empresas Venezolanas. Caracas, Venezuela.
- Gallego, D., Alonso, C., & Cacheiro, M. (2011). *Educación, Sociedad y Tecnologías*. Madrid: Editorial Universitaria Ramon Areces.
- Galviz, G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- Gardner, H. (1999). *La inteligencia reformulada, las inteligencias múltiples en el siglo XXI*. New York: Editorial Paidós.
- Gardner, H. (2016). *Estructuras de la Mente, Teoría de las Inteligencias Múltiples*. New York: Harper Collins Publisher.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2016). *El líder resonante crea más: El poder de la inteligencia emocional*. Madrid: Penguin Random House Grupo Editorial.
- Gorriti, M. (2007). La Evaluación del Desempeño en las Administraciones. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, Vol. 23 (3). 367-387.
- Gosso, F. (2008). *Hiper satisfacción del cliente. Con sólo satisfacer a los clientes no alcanza*. México: Panorama Editorial. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=f0th8fk8lgsC&printsec=frontcover&dq=satisfacci%C3%B3n+del+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjmuid\\_NDiAhXmzVkkHc1ICuQQ6AEIKDAA#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=f0th8fk8lgsC&printsec=frontcover&dq=satisfacci%C3%B3n+del+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjmuid_NDiAhXmzVkkHc1ICuQQ6AEIKDAA#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente&f=false)
- Ibañez, M. (2000). Evaluación del Trabajador. *Gestión del Tercer Milenio*, Vol. 3(No. 6), 19 - 23.
- Ishikawa, M., & Huppel, G. (2007). *Eco - Efficiency in Industry and Science, Quantified Eco-Efficiency*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=cLfy0Y5LUYgC&lpg=PP1&dq=Eco-efficiency&pg=PR3#v=onepage&q&f=false>
- Ishikawa, Q. (1996). *¿Qué es el control de la calidad?* Madrid: Journal of Marketing.
- Lancaster, L., & Stillman, D. (2002). *When Generations Collide*. New York: Harper Business.

- Laqui, J. L. (2016). *Nivel de ecoeficiencia y su relación con gasto corriente en bienes y servicios en la municipalidad distrital de Estique Pampa – Tarata, año 2013*. (Tesis de Grado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna. Recuperado de: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/2709?show=full>.
- Leal, J. (2005). *Ecoeficiencia: marco de análisis, indicadores y experiencias*. Recuperado el 17 de Agosto de 2017, de Comisión Económica para América Latina y el Caribe: <http://www.cepal.org/es/publicaciones/5644-ecoeficiencia-marco-analisis-indicadores-experiencias>
- Londoño, M. (2008). *Cómo Sobrevivir al Cambio: Inteligencia Emocional y Social en la Empresa*. Madrid: FC Editorial.
- López, A. (2013). *101 Temas que un Docente debe conocer*. Bloomington: Editorial Palibrio.
- López, F. (2015). *Calidad de servicios educativos y la satisfacción de estudiantes de administración de las universidades de la Región Junín*. (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4158>.
- Lopez, M., Acosta, I., García, L., & Fumero, A. (2006). Inteligencia Emocional en policías locales. *Ansiedad y Estrés*, Vol. 12 (2-3). 463-477.
- López, S. (2006). *Implantación de un sistema de calidad*. Vigo: Ideaspropias Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=qdv2lr9yr3wC&pg=PA1&dq=calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwix5fay6s7iAhVQpFkKHduUDiIQ6AEIVjAI#v=onepage&q=calidad&f=false>
- Machaca, G. M. (2013). *La asignación y uso de recursos para protección ambiental y su influencia en el nivel de gasto público, en las Municipalidades y en el Gobierno Regional de Tacna, periodo: 2008 – 2012*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna. Recuperado de: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/695?show=full>.
- Martin, D., & Boeck, K. (2012). *EQ. Inteligencia Emocional, claves para triunfar en la vida*. Madrid: Editorial Edaf.
- Mayer, J., & Salovey, P. (1990). *Inteligencia Emocional*. México: McGraw – Hill.
- Mejías, A., Reyes, Ó., & Maneiro, N. (2006). Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana: Aplicación del Servqualing en Baja California. *Investigación y Ciencia*, 14(34), pp. 36 - 41. Obtenido de <https://www.redalyc.org/html/674/67403407/>

- Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Delta Publicaciones. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQyQAbYC&pg=PA1&dq=calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwix5fay6s7iAhVQpFkKHduUDiIQ6AEIRTAF#v=onepage&q=calidad&f=false>
- Molero, C., Saiz, E., & Esteban, C. (1998). Revisión histórica del concepto de inteligencia: Una aproximación a la inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, Volumen 30 (1). pp. 11-30. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/805/80530101.pdf>.
- Montes, J. (2008). *Ecoeficiencia: Una propuesta de Responsabilidad Ambiental Empresarial*. (Tesis de Maestría). Obtenido de [http://intranet.minas.medellin.unal.edu.co/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_download&gid=505&Itemid=285](http://intranet.minas.medellin.unal.edu.co/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=505&Itemid=285).
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (13° ed.). México: McGraw - Hill.
- Olvera, Y., Domínguez, B., & Cruz, A. (2002). *Inteligencia Emocional: Manual para profesionales en el ámbito industrial*. México DF: Plaza y Valdez.
- Organisation for Economic Co-Operation and Development. (1998). *Eco - Efficiency*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=XdzVAgAAQBAJ&pg=PA3&dq=Eco-efficiency&pg=PA4#v=onepage&q&f=false>
- Ortiz, A. (2005). *Fundamentos de Finanzas Públicas*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=IWc1GBfGZ0cC&pg=PA35&dq=presupuesto%20publico&pg=PR3#v=onepage&q=presupuesto%20publico&f=false>
- Parasuraman, A. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future Research. *Journal of Marketing*, 49(4). 41 - 50.
- Pinedo, E. (2017). *La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/217534>.
- Román, J., Franco, R., & Gordillo, Á. (2016). Satisfacción Estudiantil sobre servicios recibidos en la Universidad: Percepción de Egresados. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 8(3), pp. 103 - 112. Obtenido de [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2660440](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2660440)



- Salinas, A., & Martínez, P. (2007). Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La Unidad Académica Multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*, 17(1), pp. 163 - 192. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65417108>
- Serpa, J. (2018). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del estudiante de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables, UPLA - 2017*. (Tesis de Pregrado). Universidad Peruana los Andes, Huancayo. Obtenido de <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/343>.
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Editorial ESIC. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover&dq=calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwix5fay6s7iAhVQpFkKHduUDiIQ6AEIKDAA#v=onepage&q=calidad&f=false>
- United Nations. (2004). *A Manual for the Preparers and Users of Eco-efficiency Indicators*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Q5E7rBKkmnoC&lpq=PP1&dq=Eco-efficiency&pg=PP1#v=onepage&q=Eco-efficiency&f=false>
- Valerie, A. (2012). Marketing de servicios. Obtenido de [catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/macm/.../capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/macm/.../capitulo2.pdf)
- World Business Council for Sustainable Development. (2006). Eco-efficiency. Recuperado el 16 de Agosto de 2017, de [http://wbcsdservers.org/wbcsdpublications/cd\\_files/datas/capacity\\_building/education/pdf/EfficiencyLearningModule.pdf](http://wbcsdservers.org/wbcsdpublications/cd_files/datas/capacity_building/education/pdf/EfficiencyLearningModule.pdf)
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Zuleta, D., Clemenza, C., & Araujo, R. (2014). Calidad de servicio percibida por los usuarios de los programas de postgrado en gerencia de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. *Tendencias*, 5(1), pp. 212 - 227. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-86932014000100212&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-86932014000100212&lang=es)



## ANEXO A: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| Variable Independiente                 | Definición Teórica  | Definición Operacional   | Dimensiones   | Conceptos   | Indicadores                                      | Escala            | Ítems                           |
|--|---|--|---|---|--|-------------------|---------------------------------|
| <b>Calidad de Servicio</b>             | La calidad de servicio no es sólo ajustarse a las especificaciones, como a veces se le define, sino más bien ajustarse a las necesidades y expectativas del cliente. Galviz (2011)  | Es el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los estudiantes del décimo ciclo de todas las escuelas de la FACEM.  | Fiabilidad  | Confianza en los servicios prestados.   | - Infraestructura<br>- Personal                  | Ordinal<br>1 al 5 | 5, 6, 7, 8 y 9                  |
|  |   |  | Capacidad de respuesta                                      | Capacidad de facultad para resolver problemas.                                | - Compromiso<br>- Rapidez                        | Ordinal<br>1 al 5 | 10, 11, 12 y 13                 |
|  |   |  | Seguridad   | Percepción de seguridad en la facultad.                                       | - Seguridad<br>- Confianza                       | Ordinal<br>1 al 5 | 14, 15, 16 y 17                 |
|  |   |  | Empatía   | Capacidad de la facultad de ponerse en el lugar del estudiante.               | - Individualización<br>- Horarios de atención    | Ordinal<br>1 al 5 | 18, 19, 20, 21 y 22             |
|  |   |  | Elementos tangibles   | Todos los elementos físicos (infraestructura).                                | - Equipos<br>- Ambientes                         | Ordinal<br>1 al 5 | 1, 2, 3 y 4                     |
| Variable Dependiente                   |   |  | Dimensiones   | Conceptos   | Valoración                                       |                   |                                 |
| <b>Satisfacción de los estudiantes</b> | Shaw (1997) citado por Zuleta, Clemenza y Araujo (2014), sostiene que: “la satisfacción es la respuesta de sociedad del cliente, es un juicio sobre un rango del producto o servicio en sí mismo, proporcionando un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el servicio”. | Es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas de los estudiantes del décimo ciclo de las escuelas de la FACEM y el servicio ofrecido por la Universidad Privada de Tacna”. | Plan de estudios.   | Es el conjunto de cursos que lleva un estudiante a lo largo de su carrera.    | - Pertinencia<br>- Claridad                      | Ordinal<br>1 al 5 | 1, 2 y 3                        |
|  |   |  | Capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes. | Habilidades de los docentes para transmitir sus enseñanzas de forma clara.    | - Comunicación<br>- Experiencia<br>- Metodología | Ordinal<br>1 al 5 | 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11       |
|  |   |  | Métodos de enseñanza y evaluación.                          | Metodologías utilizadas en la facultad para el proceso enseñanza aprendizaje. | - Evaluación integral<br>- Uso de TICs           | Ordinal<br>1 al 5 | 12,13, 14 y 15                  |
|  |   |  | Autorrealización del estudiante.                            | Percepción del estudiante de haber alcanzado sus metas en la universidad.     | - Desempeño<br>- Conocimientos                   | Ordinal<br>1 al 5 | 16, 17, 18 y 19                 |
|  |   |  | Servicios de apoyo.   | Servicios complementarios que ofrece la universidad y facultad.               | - Bibliotecas<br>- Salas, internet.              | Ordinal<br>1 al 5 | 20, 21, 22, 23, 24 y 25         |
|  |   |  | Ambiente propicio.  | Entorno favorable para el desarrollo de la vida universitaria.                | - Atención<br>- Ambiente                         | Ordinal<br>1 al 5 | 26, 27, 28 y 29                 |
|  |   |  | Infraestructura.  | Instalaciones físicas de la facultad.   | - Limpieza<br>- Condiciones                      | Ordinal<br>1 al 5 | 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36 y 37 |

## ANEXO B: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TÍTULO DEL PROYECTO:

LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA – 2019.

| <b>Problema Principal</b>   | <b>Objetivo General</b>   | <b>Hipótesis General</b>  | <b>Variables</b>   | <b>Metodología</b>   |
|---|---|---|--|--|
| ¿Cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019?                     | Determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.         | La calidad de servicio influye en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019                      | <p><b>Independiente:</b><br/>Calidad de Servicio</p> <p><b>Dimensiones:</b><br/>1. Fiabilidad<br/>2. Capacidad de respuesta<br/>3. Seguridad<br/>4. Empatía<br/>5. Elementos tangibles</p> <p><b>Dependiente</b><br/>Satisfacción de estudiantes</p> <p><b>Dimensiones:</b><br/>1. Plan de estudios.<br/>2. Capacitación y habilidad para la</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Tipo de investigación</u><br/>Pura.</li> <li>2. <u>Diseño de investigación</u><br/>No experimental</li> <li>3. <u>Nivel de investigación</u><br/>Explicativo.</li> <li>4. <u>Población</u><br/>Todos los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de décimo ciclo.</li> <li>5. <u>Muestra</u><br/>No probabilística.<br/>Se tomará toda la población dado el interés de la investigación.</li> <li>6. <u>Técnicas</u><br/>Entrevista</li> </ol> |
| <b>Problemas Secundarios</b>  | <b>Objetivos Específicos</b>  | <b>Hipótesis Específicas</b>  |  |  |
| ¿Cómo influye la dimensión fiabilidad en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019?             | Determinar la influencia de la dimensión fiabilidad en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019. | La dimensión fiabilidad influye en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.             |  |  |
| ¿Cómo influye la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019? | Determinar la influencia de la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias   | La dimensión capacidad de respuesta influye en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019. |  |  |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  | Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.  |  | enseñanza de los docentes.<br>3. Métodos de enseñanza y evaluación.<br>4. Autorrealización del estudiante.<br>5. Servicios de apoyo.<br>6. Ambiente propicio.<br>7. Infraestructura. | 7. <u>Instrumentos</u><br>Cuestionario |
| ¿Cómo influye la dimensión seguridad en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019?           | Determinar la influencia de la dimensión seguridad en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.           | La dimensión seguridad influye en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.           |  |  |
| ¿Cómo influye la dimensión empatía en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019?             | Determinar la influencia de la dimensión empatía en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.             | La dimensión empatía influye en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019.             |  |  |
| ¿Cómo influye la dimensión elementos tangibles en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019? | Determinar la influencia de la dimensión elementos tangibles en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019. | La dimensión elementos tangibles influye en la calidad de servicio de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2019. |  |  |

## **ANEXO C: FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO**

### **Nombre del Instrumento**

Cuestionario de Mejías, Reyes y Maneiro (2006).

### **Autor**

Mejías, Reyes y Maneiro (2006).

### **Aplicación**

Individual.

### **Tiempo**

Entre 20 y 25 minutos, aproximadamente.

### **Edad**

Mayores de edad.

### **Categorías**

Gestión: Calidad de servicio.

### **Descripción**

El Cuestionario Servqualing de calidad de servicio sirve para medir la calidad de los servicios universitarios. Las variables que integran la encuesta buscan medir sólo la percepción de la calidad de servicio a diferencia del modelo SERVQUAL. Este modelo consta de 22 variables donde las respuestas se obtienen a través de una escala de Likert donde la puntuación oscila entre 1, nada de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

### **Confiabilidad y Validez**

Mejías, Reyes y Maneiro (2006) calcularon el Alfa de Cronbach y se obtuvo un  $\alpha = 0.92$  y para sus dimensiones  $\alpha \in <0.88, 0.93>$ .

## ANEXO D: ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO

### Instrucciones:

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una “X” la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

| 1               | 2               | 3                              | 4          | 5                     |
|-----------------|-----------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| Nada de acuerdo | Algo de acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| D.                            | N° | Enunciado   | Valoración |   |   |   |   |
|-------------------------------|----|---|------------|---|---|---|---|
|                               |    |   | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>    | 1  | La Institución cuenta con equipos (cómputos, laboratorios, etc.) actualizados.        |            |   |   |   |   |
|                               | 2  | Las Instalaciones físicas de la Institución son visualmente atractivas.               |            |   |   |   |   |
|                               | 3  | El personal de la Institución tiene apariencia limpia y alineada.                     |            |   |   |   |   |
|                               | 4  | Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos. |            |   |   |   |   |
| <b>FIABILIDAD</b>             | 5  | Cuando el personal de la Institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.    |            |   |   |   |   |
|                               | 6  | Cuando Usted tiene un problema en la Institución muestran interés en solucionárselo.  |            |   |   |   |   |
|                               | 7  | El personal de la Institución realiza bien el servicio desde la primera vez.          |            |   |   |   |   |
|                               | 8  | El personal de la Institución concluye el servicio en el tiempo prometido.            |            |   |   |   |   |
|                               | 9  | El personal de la Institución mantiene sus expedientes sin errores.                   |            |   |   |   |   |
| <b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b> | 10 | El personal de la Institución le comunica cuando concluirá el servicio ofrecido.      |            |   |   |   |   |
|                               | 11 | El personal de la Institución le ofrece un servicio puntual.                          |            |   |   |   |   |
|                               | 12 | El personal de la Institución está dispuesto a ayudarlo.                              |            |   |   |   |   |
|                               | 13 | El personal de la Institución se encuentra disponible para atenderle.                 |            |   |   |   |   |
| <b>SEGURIDAD</b>              | 14 | El comportamiento del personal de la Institución le inspira confianza.                |            |   |   |   |   |
|                               | 15 | Usted se siente seguro en sus trámites realizados con La Institución.                 |            |   |   |   |   |
|                               | 16 | El personal de la Institución es amable con Usted.                                    |            |   |   |   |   |
|                               | 17 | El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.           |            |   |   |   |   |
| <b>EMPATÍA</b>                | 18 | El personal de la Institución le da una atención individualizada.                     |            |   |   |   |   |
|                               | 19 | La Institución tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes.        |            |   |   |   |   |
|                               | 20 | La Institución cuenta con personal que le ofrece una atención personalizada           |            |   |   |   |   |
|                               | 21 | El personal de la Institución se preocupa por los intereses de sus estudiantes.       |            |   |   |   |   |
|                               | 22 | El personal de la Institución comprende las necesidades de sus estudiantes            |            |   |   |   |   |

Tomado de Mejías, Reyes y Maneiro (2006).

## **ANEXO E: FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO SOBRE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE**

### **Nombre del Instrumento**

Cuestionario de Álvarez, Chaparro y Reyes (2015).

### **Autor**

Álvarez, Chaparro y Reyes (2015).

### **Aplicación**

Individual.

### **Tiempo**

Entre 30 y 40 minutos, aproximadamente.

### **Edad**

Mayores de edad.

### **Categorías**

Gestión: Satisfacción del cliente (estudiante).

### **Descripción**

El Cuestionario de satisfacción del cliente (estudiante) de Álvarez, Chaparro y Reyes (2015). mide la satisfacción que logra obtener el estudiante de educación superior respecto al servicio que recibe por parte de la universidad en la que estudia. Este cuestionario consta de 37 ítems donde las respuestas se obtienen a través de una escala de Likert donde la puntuación oscila entre 1, nada de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

### **Confiabilidad y Validez**

- Álvarez, Chaparro y Reyes (2015) calcularon el Alfa de Cronbach y se obtuvo un  $\alpha = 0.91$  y para cada una de sus dimensiones  $\alpha \in <0.89, 0.95>$ .



## ANEXO F: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

### Instrucciones:

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una “X” la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

| 1               | 2               | 3                              | 4          | 5                     |
|-----------------|-----------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| Nada de acuerdo | Algo de acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| D.   | N° | Enunciado  | Valoración |   |   |   |   |
|--|----|--|------------|---|---|---|---|
|  |    |  | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| PLAN DE ESTUDIOS   | 1  | El Plan de estudios es pertinente con la realidad de Tacna.  |            |   |   |   |   |
|  | 2  | El contenido de las asignaturas es claro y adecuado para su formación profesional.                               |            |   |   |   |   |
|  | 3  | Los conocimientos brindados son relevantes y aplicables a su profesión.  |            |   |   |   |   |
| CAPACITACIÓN Y HABILIDAD PARA LA ENSEÑANZA DE LOS DOCENTES | 4  | Los docentes tiene una adecuada capacidad de comunicación.   |            |   |   |   |   |
|  | 5  | Los docentes conocen y dominan los temas que dictan.   |            |   |   |   |   |
|  | 6  | Los docentes están capacitados y actualizados en sus especialidades.   |            |   |   |   |   |
|  | 7  | El nivel de exigencia de los docentes es adecuado.   |            |   |   |   |   |
|  | 8  | Los docentes son responsables con sus clases.  |            |   |   |   |   |
|  | 9  | Los docentes orientan y apoyan al estudiante cuando este lo requiere.  |            |   |   |   |   |
|  | 10 | Los docentes promueven adecuadamente la participación de los estudiantes dentro del aula.                        |            |   |   |   |   |
|  | 11 | Los docentes promueven el trabajo en equipo dentro del aula.   |            |   |   |   |   |
| MÉTODOS DE ENSEÑANZA Y                                     | 12 | La metodología aplicada en las aulas es moderna y adecuada.  |            |   |   |   |   |
|  | 13 | Se utiliza tecnología moderna para impartir las clases.  |            |   |   |   |   |
|  | 14 | El Sistema de evaluación es integral y sus resultados son publicados vía web al final de cada unidad.            |            |   |   |   |   |
|  | 15 | Se evalúan las competencias logradas al finalizar un curso de acuerdo a lo establecido en el sílabo.             |            |   |   |   |   |
| AUTORREALIZACIÓN DEL ESTUDIANTE                            | 16 | Las calificaciones y resultados obtenidos reflejan objetivamente el desempeño del estudiante.                    |            |   |   |   |   |
|  | 17 | Los conocimientos y habilidades adquiridas son importantes para su desempeño profesional.                        |            |   |   |   |   |
|  | 18 | Los valores adquiridos a lo largo de su formación han mejorado aspectos de su vida.                              |            |   |   |   |   |
|  | 19 | La capacitación recibida durante 10 ciclos académicos le va servir para una adecuada y rápida inserción laboral. |            |   |   |   |   |

|                    |    |  |  |  |  |  |  |  |
|--------------------|----|--|--|--|--|--|--|--|
| SERVICIOS DE APOYO | 20 | El servicio de biblioteca es adecuado.   |  |  |  |  |  |  |
|                    | 21 | El acceso a las salas de cómputo es adecuado.                                    |  |  |  |  |  |  |
|                    | 22 | El servicio de internet es adecuado.   |  |  |  |  |  |  |
|                    | 23 | El servicio de cafetería es adecuado.  |  |  |  |  |  |  |
|                    | 24 | El servicio en el tópicos es adecuado.   |  |  |  |  |  |  |
|                    | 25 | La Facultad fomenta las actividades artísticas, culturales y deportivas.         |  |  |  |  |  |  |
| AMBIENTE PROPICIO  | 26 | La atención del personal administrativo es adecuado.                             |  |  |  |  |  |  |
|                    | 27 | La atención del personal de seguridad y limpieza es adecuado.                    |  |  |  |  |  |  |
|                    | 28 | La atención del personal docente es adecuado.                                    |  |  |  |  |  |  |
|                    | 29 | El ambiente universitario es adecuado.   |  |  |  |  |  |  |
| INFRAESTRUCTURA    | 30 | La limpieza de las instalaciones es adecuada.                                    |  |  |  |  |  |  |
|                    | 31 | Las condiciones del mobiliario (carpetas, sillas, pizarra, etc.) es adecuado.    |  |  |  |  |  |  |
|                    | 32 | Los espacios para la enseñanza (salones, talleres y laboratorios) son adecuados. |  |  |  |  |  |  |
|                    | 33 | Los espacios para el descanso y recreación son adecuados.                        |  |  |  |  |  |  |
|                    | 34 | Las instalaciones de la biblioteca son adecuados.                                |  |  |  |  |  |  |
|                    | 35 | Las instalaciones de los laboratorios de cómputo son adecuados.                  |  |  |  |  |  |  |
|                    | 36 | Las instalaciones de la cafetería de la facultad son adecuados.                  |  |  |  |  |  |  |
|                    | 37 | Las instalaciones sanitarias son adecuados.                                      |  |  |  |  |  |  |

Tomado de Álvarez, Chaparro y Reyes (2015).