

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

Calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018

Por:

Katherine Cindy Florian Cardenas

Anny Katheryn Soto Dueñas

Asesor

Dr. Walter Sixto Murillo Antón

Lima, noviembre de 2018

Área temática: Ciencias Sociales

Línea de investigación – UPeU: Gestión Empresarial

Ficha Catalográfica:

Florian Cardenas, Katherine Cindy

Calidad de servicio y satisfacción del estudiante en la facultad de ciencias empresariales de la universidad peruana unión, Lima-2018. / Autora: Katherine Cindy Florian Cardenas, Anny Katheryn Soto Dueñas; Asesor: Dr. Walter Sixto Murillo Antón. — Lima, 2018.

100 páginas: Anexos, tablas, figuras.

Tesis (Licenciatura)--Universidad Peruana Universidad Peruana Unión. Facultad de Ciencias Empresariales. EP. de administración, 2018.

Incluye referencias y resumen.

Palabra clave 1. Calidad de servicio 2. Satisfacción del estudiante

**DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS**


Dr. Walter Sixto Murillo Antón, de la Facultad de Ciencias Empresariales,
Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, LIMA-2018"** constituye la memoria que presenta los **Bachilleres Katherine Cindy Florian Cardenas y Anny Katheryn Soto Dueñas** para aspirar al título de Profesional de Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en *Lima*, a los *14 días* del mes de noviembre del año 2018



Dr. Walter Sixto Murillo Antón

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE
EN LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
DE LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, LIMA-2018

TESIS

Presentada para optar el título profesional de Administración y
Negocios Internacionales

JURADO CALIFICADOR



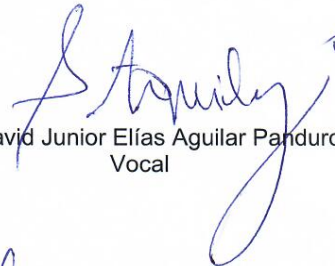
Mg. Maritza Soledad Arana Rodríguez
Presidente



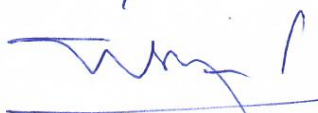
Dr. Alexander David De La Cruz Vargas
Secretario



Mg. Kelly Dafve Núñez Rojas
Vocal



Lic. David Junior Elías Aguilar Panduro
Vocal



Dr. Walter Sixto Murillo Antón
Asesor

Lima, 14 de noviembre de 2018

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres Santa Cardenas y Miller Florian, por ser un apoyo fundamental en mi vida y por creer en mí, por su constante motivación y su confianza, para el logro de cada peldaño de mi vida, y que se forja en mi carrera profesional y personal. Y a mis queridas amistades (Katherine Florian).

A mi padre Gilberto Soto Roque, por su apoyo incondicional, motivación y amor que me da, a mi madre Elena Dueñas Cotos, por poner su confianza en mí y ser mi guía (Anny Soto).

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos infinitamente a Dios, por habernos dado la oportunidad de terminar nuestra carrera profesional y el entendimiento para poder llevar a cabo nuestro trabajo de investigación.

A nuestros padres, a por su apoyo incondicional y motivación de seguir adelante con la realización de este trabajo.

Asimismo, a nuestra casa de estudio, la Universidad Peruana Unión, por brindarnos una educación basada en principios éticos y valores cristianos, las cuales nos hizo personas íntegras de forma personal y profesional.

A nuestros profesores, de la Facultad de Ciencias Empresariales, por su ejemplo, amistad y su ayuda incondicional.

A nuestro asesor de tesis, Dr. Walter Murillo Antón, por su apoyo incondicional para elaborar este trabajo de tesis permitiéndonos así el logro de esta meta profesional. Asimismo, al Dr. Salomón Vázquez, por el apoyo en cuanto a la metodología, y la revisión lingüística y de cada paso realizado en el trabajo de investigación.

Contenido

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| DEDICATORIA | v |
| AGRADECIMIENTOS | vi |
| RESUMEN | xiii |
| ABSTRACT..... | xiv |
| Capítulo I | 15 |
| El problema de investigación..... | 15 |
| 1. Descripción de la situación problemática | 15 |
| 2.1 Formulación del problema general..... | 18 |
| 2.2 Formulación de los problemas específicos | 18 |
| 3. Justificación y viabilidad..... | 19 |
| 3.1. Justificación | 19 |
| 3.2. Viabilidad..... | 20 |
| 4. Objetivos de la investigación..... | 20 |
| 4.1. Objetivo general | 20 |
| 4.2. Objetivos específicos | 20 |
| Capítulo II | 22 |
| Bases teóricas de la investigación..... | 22 |
| 1. Antecedentes de la investigación..... | 22 |
| 2. Marco filosófico..... | 26 |
| 3. Marco legal | 27 |
| 4. Marco teórico | 28 |
| 4.1. Origen de la calidad | 28 |
| 4.1.1. En la primera era llamada inspección. | 29 |
| 4.1.2. En la segunda era conocida como control o control estadístico. | 29 |
| 4.1.3. La tercera era, llamada aseguramiento de la calidad. | 29 |
| 4.1.4. La cuarta era, conocida como gestión de la calidad total. | 30 |
| 4.2. Calidad de servicio | 30 |
| 4.2. Dimensiones de Calidad de servicio..... | 32 |
| 4.2.1. Tangibilidad..... | 32 |
| 4.2.2. Fiabilidad..... | 32 |
| 4.2.3. Capacidad de respuesta..... | 33 |

| | | |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------|----|
| 4.2.4. | Seguridad..... | 34 |
| 4.2.5. | Empatía..... | 34 |
| 4.3. | Modelos de medición de la variable calidad de servicio | 35 |
| 4.3.1. | Modelo SERVQUAL..... | 35 |
| 4.3.2. | Modelo de la imagen..... | 37 |
| 4.3.3. | Modelo SERVPERF..... | 37 |
| 4.3.4. | Modelo de los tres componentes..... | 38 |
| 4.4. | Origen de satisfacción del estudiante..... | 38 |
| 4.5. | Satisfacción del estudiante..... | 40 |
| 4.6. | Dimensiones de Satisfacción del estudiante | 41 |
| 4.6.1. | Satisfacción con el desarrollo de la unidad de aprendizaje..... | 41 |
| 4.6.2. | Satisfacción metodológica..... | 42 |
| 4.6.3. | Satisfacción con la infraestructura disponible..... | 42 |
| 4.6.4. | Satisfacción con el desempeño del profesor..... | 44 |
| 4.6.5. | Satisfacción con el desempeño del estudiante..... | 44 |
| 4.7. | Modelos de medición de la variable Satisfacción | 45 |
| 4.7.1. | Modelo del Índice de la Satisfacción del Estudiante (SSI)..... | 45 |
| 4.7.2. | Modelo Europeo de la Satisfacción del Estudiante (ECSI)..... | 46 |
| 4.7.3. | Índice Americano de Satisfacción del Estudiante (ACSI)..... | 47 |
| 4.7.4. | Modelo barómetro sueco de la satisfacción del cliente (SCSB)..... | 49 |
| 5. | Marco conceptual..... | 50 |
| 5.1. | Calidad de servicio | 50 |
| 5.2. | Tangibilidad..... | 51 |
| 5.3. | Fiabilidad | 51 |
| 5.4. | Capacidad de respuesta | 51 |
| 5.5. | Seguridad | 51 |
| 5.6. | Empatía | 51 |
| 5.7. | Satisfacción del estudiante..... | 52 |
| 5.8. | Satisfacción en la unidad de aprendizaje | 52 |
| 5.9. | Satisfacción metodológica..... | 52 |
| 5.10. | Satisfacción con la infraestructura disponible..... | 52 |
| 5.11. | Satisfacción con el desempeño del profesor | 53 |
| 5.12. | Satisfacción con el desempeño del estudiante | 53 |
| Capítulo III..... | | 54 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Metodología de la investigación | 54 |
| 1. Tipo de investigación | 54 |
| 2. Diseño de investigación | 54 |
| 3. Hipótesis | 55 |
| 3.1. Hipótesis principal | 55 |
| 3.2. Hipótesis derivadas | 55 |
| 4. Identificación de las variables | 56 |
| 5. Operacionalización de las variables | 56 |
| 6. Definición de la población | 61 |
| 7. Definición de la muestra | 61 |
| 8. Técnicas de muestreo | 61 |
| 9. Técnicas de recolección de datos | 62 |
| 10. Instrumentos utilizados en la investigación | 62 |
| 10.1. Calidad de servicio | 62 |
| 10.2. Validación | 62 |
| 10.3. Modificaciones | 62 |
| 11. Satisfacción del estudiante | 63 |
| 11.1. Validación | 63 |
| 11.2. Modificaciones | 63 |
| 12. Confiabilidad del instrumento de medición de calidad de servicio y satisfacción del estudiante | 64 |
| 13. Proceso y análisis de los datos | 64 |
| Capítulo IV..... | 65 |
| Resultados y discusión..... | 65 |
| 4.1. Resultados | 65 |
| 4.2. Discusión..... | 80 |
| Capítulo V | 82 |
| Conclusiones y recomendaciones | 82 |
| 5.1. Conclusiones | 82 |
| 5.2. Recomendaciones | 84 |
| LISTA DE REFERENCIA | 86 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. <i>Confiabilidad de medición de calidad de servicio y satisfacción del estudiante</i> | 64 |
| Tabla 2. <i>Creación de los niveles de calidad de servicio y sus dimensiones</i> | 68 |
| Tabla 3. <i>Niveles hallados para la calidad de servicio y sus dimensiones</i> | 69 |
| Tabla 4. <i>Creación de los niveles de satisfacción del estudiante y sus dimensiones</i> | 70 |
| Tabla 5. <i>Niveles hallados para la satisfacción del estudiante y sus dimensiones</i> | 71 |
| Tabla 6. <i>Prueba de normalidad de satisfacción del estudiante</i> | 72 |
| Tabla 7. <i>Prueba de normalidad de satisfacción del estudiante</i> | 72 |
| Tabla 8. <i>La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018</i> | 74 |
| Tabla 9. <i>La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción en la unidad de aprendizaje, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018</i> | 75 |
| Tabla 10. <i>La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción metodológica, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018</i> | 76 |
| Tabla 11. <i>La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción con la infraestructura disponible, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la universidad Peruana Unión, Lima-2018</i> | 77 |
| Tabla 12. <i>La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción con el desempeño del profesor, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018</i> | 78 |
| Tabla 13. <i>La calidad de servicio se relaciona directa y significativamente con la satisfacción con el desempeño del estudiante, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018</i> | 79 |

LISTA DE FIGURAS

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. <i>Resultado de Sexo y Edad del estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales</i> | 65 |
| Figura 2. <i>Resultados de procedencia de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales</i> | 66 |
| Figura 3. <i>Descripción nacional y carrera de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales</i> | 66 |
| Figura 4. <i>Descripción de género y condición de género de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales</i> | 67 |
| Figura 5. <i>Descripción de religión y carrera de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales</i> | 67 |

LISTA DE ANEXOS

| | |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|
| <i>Anexo 1 Matriz Instrumental</i> | 93 |
| <i>Anexo 2 Matriz de Consistencia</i> | 95 |
| <i>Anexo 3 Encuesta</i> | 97 |
| <i>Anexo 4 Autorización para realizar trabajo de investigación</i> | 100 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo, determinar en qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión Lima-2018. El tipo de investigación es cuantitativo-descriptivo, correlacional, no experimental y trasversal. El estudio se realizó con una muestra de 235 estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales. A los cuales se les aplicó un instrumento, para la variable calidad de servicio el modelo de Parasuman y Berry, y la variable satisfacción del estudiante por Jiménez Gonzáles, A., Terriquez Carrillo, B., & Robles Zepeda, F. (2011), manifestando una confiabilidad de un 0.713 y 0.866 con el método alfa de Crombach.

Los resultados mostraron que ambas variables tienen una relación significativa y directa en un $Rho=0.780$ y el p valor es igual a 0.000 ($p < 0.05$); lo que indica que se acepta la hipótesis de investigación, por la cual concluimos que, si la calidad del servicio mejorara, la satisfacción del estudiante incrementaría. De la misma manera, la variable la calidad de servicio con las dimensiones de la satisfacción en la unidad de aprendizaje que tiene una correlación moderada de un $Rho=0.692$; a su vez la satisfacción metodología en un $Rho=0.571$; la satisfacción con la infraestructura disponible en un $Rho=0.597$; la satisfacción con el desempeño el profesor en un $Rho=0.706$ y la satisfacción con el desempeño del estudiante en un $Rho=0.669$, mostrando una relación moderada respectivamente.

Se concluye que existe relación significativamente entre ambas variables al presentar el p valor igual a 0.000 ($p < 0.05$) el $Rho=0.780$; indicando una relación significativa y positiva, a los cuales si la calidad de servicio aumentara; la satisfacción de los estudiantes mejoraría de manera elevada.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción del estudiante.

ABSTRACT

The objective of this research work is to determine the extent to which the quality of service is related to student satisfaction at the Faculty of Business Studies, Universidad Peruana Unión, Lima, 2018. The type of research is quantitative-descriptive, Correlational, not experimental and cross-sectional. The study was carried out in a sample of 235 students from the Faculty of Business Sciences. To which an instrument with a Likert scale was applied, both for the quality of service variable of the Parasumana and Berry model and the student satisfaction variable by Jiménez Gonzáles, A., Terriquez Carrillo, B., & Robles Zepeda, FJ (2011)., Showing a reliability of 0.713 and 0.866 with the alpha method of Crombach.

The results showed that both variables have a significant and direct relationship in a $Rho = 0.780$ and the p value is equal to 0.000 ($p < 0.05$); which indicates that the research hypothesis is accepted, by which we conclude that if the quality of the service improves, the student's satisfaction would increase. In the same way the variable the quality of service with the dimensions of satisfaction as; the unit of learning that has a moderate correlation of $Rho = 0.692$; turn the satisfaction methodology in a $Rho = 0.571$; the satisfaction with the infrastructure available in a $Rho = 0.597$; the satisfaction with the performance of the teacher in a $Rho = 0.706$ and the satisfaction with the performance of the student in a $Rho = 0.669$, showing a moderate relation respectively.

It is concluded that there is a significant relationship between both variables when presenting the p value equal to 0.000 ($p < 0.05$) the $Rho = 0.780$; indicating a significant and positive relationship, to which if the quality of service increases; student satisfaction would improve greatly.

Keywords: quality of service, student satisfaction

Capítulo I

El problema de investigación

1. Descripción de la situación problemática

Durante el siglo XXI, el tema de calidad de servicio ha ido prosperando y generando grandes desafíos de cambio para la edad moderna y con ella crea retos para la educación superior tales como las universidades; cabe mencionar que la calidad es el factor más importante que se debe considerar en un estudio para la mejora continua de las instituciones educativas. Aborda las expectativas y percepciones que los estudiantes esperan recibir de la universidades, sobre todo las bondades con las que cuenta un buen servicio superior, cuanto a sus características tangibles e intangibles, y así satisfaciendo las exigencias del estudiante (Cantú 2001, en Salinas, Morales, & Martínez, 2008).

La educación universitaria ha venido mejorando de manera continua y progresiva con una tendencia cada día mayor y que continuará con el mismo desarrollo a lo largo de los años. “Actualmente, en América Latina egresan por año 1.3 millones de estudiantes, que representan el 31% de la población joven. Las proyecciones para el año 2025, a ese ritmo de crecimiento, habrán llegado al 70% de la cobertura total de jóvenes de seguir un estudio superior”. Con estas tendencias de crecimiento, las universidades deberán de garantizar el tema de la calidad en la educación superior en un ámbito de expectativas y percepciones, que ellos esperan recibir y con ella incrementar una mayor satisfacción (Rama, 2007).

Asimismo, la oferta de docentes y los procesos de aprendizaje, se han convertido en el reto para las universidades latinoamericanas, los países deben mejorar la calidad de su educación y brindar a sus estudiantes una mejor información respecto a programas, de

incentivos adecuados y opciones de financiamiento, generar convenios con el mercado de trabajo y perfeccionar la normativa que regula a las instituciones de educación superior para optimizar su rendición de cuentas respecto a los servicios que brindan (Ferreya, 2017).

Para lograr una buena calidad de servicio educativo universitario en el Perú, implica la responsabilidad de todo el sistema universitario peruano: “El Ministerio de Educación, Ministerio de Economía y Finanzas, Organismo de Licenciamiento, las universidades públicas y privadas, los organismos responsables de los sectores productivos y de investigación, innovación y tecnología”; entre otras, con el objetivo de buscar mejoras de formación integral, perfeccionamiento y compromiso para garantizar una calidad de servicio de las universidades y brindar a la sociedad estudiantes de calidad, competentes y satisfechos (Minedu, 2015).

Por esta razón la, la Ley universitaria N° 30220 sostiene en uno de sus terminaciones, “Formar profesionales de alta calidad de manera integral y con pleno sentido de responsabilidad social de acuerdo a las necesidades del país” (Art. 6 inciso 6.2), (Congreso de la República del Perú, 2014). Para alcanzar esta meta se precisa de la calidad de servicio, que se considera propia de una actividad que se realiza dentro del ámbito universitario, llegando a ser positiva o negativa y dando como resultado satisfacciones e insatisfacciones del servicio que recibió el estudiante; las cuales podrá alcanzar sus fines en forma exitosa o de manera contraria.

La universidad es una entidad académica orientada al avance de conocimiento a través de la investigación; de formación integral, humanista, científica y tecnológica, a través de la docencia; y al desarrollo del país, a través de sus diversas formas de presencia en la sociedad. La calidad de servicio educativo universitario es de calidad cuando se identifican y atribuyen en cuanto a la docencia, infraestructura, aprendizaje, investigación y entre otras.

Así mismo, Vergara & Quesada (2011) mencionan que la calidad de servicio en un establecimiento educativo, se refleja mediante la conformidad y la satisfacción que experimenta la comunidad académica sobre los diferentes servicios prestados .

Por lo tanto, se pretende buscar una mayor satisfacción de los estudiantes; para ello, es necesario que las instituciones superiores estén involucradas con la mejora continua, realizando una vigilancia constate en el incremento de la calidad de servicio para conseguir un nivel alto de la satisfacción de los estudiantes.

Entonces, bajo esta concepción se entiende que la calidad de servicio dentro de la Facultad de Ciencias Empresariales es adecuada y la satisfacción del estudiante es positiva; sin embargo, se formula la siguiente interrogante: ¿Cuál es la realidad de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión?

Después de observar, se puede expresar que la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante se ven afectados por las metodologías impartidas por el docente dentro del aula. Muchas veces el docente, no cuenta con diversas técnicas de enseñanza, ya que todos los estudiantes no tienen la misma capacidad de retención de conocimiento. Por otro lado, para que exista una buena infraestructura se necesita recursos económicos de gran envergadura que difícilmente está bajo el control de cada facultad, y que, sin embargo, es el elemento crítico de éxito que se requiere para satisfacer las necesidades básicas de los estudiantes.

Por eso, el trabajo de investigación pretende mejorar la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión y denotar verídicamente que los estudiantes se encuentran satisfecho o insatisfecho en cuanto a la calidad de servicio que se brinda, mediante el desarrollo de las unidades de aprendizaje; concedida por el docente, con la metodología, con la infraestructura disponible, con el desempeño del profesor y del estudiante mismo.

Siendo hasta la fecha, no se ha presenciado ningún estudio realizado sobre la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante y sus respectivas dimensiones de la satisfacción del estudiante, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión. Por lo cual, se presenta este trabajo de investigación.

2. Formulación de los problemas de investigación

2.1 Formulación del problema general

¿En qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018?

2.2 Formulación de los problemas específicos

¿En qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción en el desarrollo de la unidad de aprendizaje en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018?

¿En qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción metodológica en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018?

¿En qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción con la infraestructura disponible en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018?

¿En qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción con el desempeño del profesor en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018?

¿En qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción con el desempeño del estudiante en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018?

3. Justificación y viabilidad

3.1. Justificación

Al realizar el estudio se analizará la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante, en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, luego de cuyo análisis se observarán qué problemas existen, con el propósito de subsanarlos, beneficiando, en última instancia, la situación académica y administrativa de la facultad referida.

Lo cual se pretenderá obtener un aumento en la calidad de servicio generando así una satisfacción de los estudiantes de la facultad. Los beneficiarios directos serán los estudiantes y trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales. Asimismo, al mejorar la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante, ayudará a obtener el mejoramiento del rendimiento académico y profesional de los alumnos, y servirá de una orientación para la dirección de la Escuela Profesional de Administración y la Escuela Profesional de Contabilidad, cuyas reflexiones y aportes servirán para fortalecer la gestión académica, administrativa e investigativa, dejando en mejores condiciones y competencias profesionales a los estudiantes.

Además, este estudio formará parte de la base de datos de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, y teniendo como propósito de servir como antecedente para el desarrollo de nuevos trabajos de investigación. Desde el punto de vista práctico, los resultados del presente estudio serán puestos a disposición de las autoridades de la Universidad Peruana Unión con el propósito de implementar planes de mejora que

permitan un mayor bienestar de los estudiantes y en consecuencia la organización alcance sus objetivos.

3.2. Viabilidad

Esta investigación es viable, por la disposición de tiempo, dinero y accesibilidad que tenemos en la Universidad Peruana Unión; es decir, para realizar la investigación y aplicar los instrumentos, no se tienen impedimentos.

4. Objetivos de la investigación

4.1. Objetivo general

Determinar en qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018.

4.2. Objetivos específicos

Determinar en qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción en el desarrollo de la unidad de aprendizaje en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018.

Determinar en qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción metodológica en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018.

Determinar en qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción con la infraestructura disponible en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018.

Determinar en qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción con el desempeño del profesor en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018.

Determinar en qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción con el desempeño del estudiante en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018.

Capítulo II

Bases teóricas de la investigación

1. Antecedentes de la investigación

Nacionales

Huaman (2014) desarrolló un trabajo de estudio, cuyo objetivo fue: determinar el grado correlación de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante de la EAP de Administración de la Universidad Peruana Unión. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional y de corte trasversal. La muestra estuvo compuesta por 192 estudiante. Los instrumentos que fue otorgado por la misma institución.

Los resultado mostraron, los niveles Bueno y Excelente en un 61,5% y 13,0% para la percepción de la calidad de servicio; y en los niveles, satisfecho y muy satisfecho en un 23.4% y 41.6%. Por otro lado la prueba χ^2 demostró que existe relación directa y significativa ($\chi^2_{cal} = 58,294 > \chi^2_{tab} = 21,026; p < 0.05$) entre la percepción de la calidad de servicio y al satisfacción en un 41.9%. Estos resultados corroboraron la relación que tienen ambas variables, indicando que si los estudiantes perciben altos niveles de calidad de servicio manifestaran altos niveles de satisfacción.

Cahuana (2016) elaboró una tesis que tuvo como objetivo: de determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción en los estudiantes, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Usando un diseño descriptivo, correlacional, no experimental y trasversal. La muestra estuvo conformado por 288 estudiantes. Los instrumentos utilizados fueron: la calidad de los servicios y satisfacción, con una confiabilidad 0.78 y 0.82; mediante un Alfa de Cronbach respectivamente. Mediante sus resultados mostraron el coeficiente de correlación de Pearsoque, revelaron que la calidad

servicios del área académica tiene una relación positiva de 0.607 con la satisfacción de los alumnos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Pienedo (2017) desarrolló un trabajo de investigación que tuvo como objetivo: determinar el grado de relación entre la calidad del servicio y la 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. La investigación utilizó el diseño no experimental, tipo correlacional, transversal, de enfoque cuantitativo. Tuvo como muestra 74 estudiantes; los instrumentos utilizados fueron: el modelo Servqual para la variable calidad de servicio; y un cuestionario validado por expertos para la variable satisfacción del estudiante, agrupadas en tres dimensiones: confiabilidad, validez y lealtad.

Mediante su resultado estadístico, determinó que si hay una relación significativa de variables, siendo alto el grado de asociación y correlación, entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción, donde el valor de significancia igual a 0.000; puesto que dicho valor es inferior al nivel de significancia del 5% (P valor= 0.000) Asimismo, respecto a la correlación de Pearson se aprecia la asociación entre ambas variables a un 0,708; lo que indica que existe una buena correlación directa entre ellas.

Mego (2012) desarrolló un trabajo de investigación cuyo objetivo fue: analizar la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil en la Escuela Académico Profesional de Administración de la "Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann" de Tacna, usando un diseño descriptivo, correlacional, no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada de 120 de un universo de 400 estudiantes, el instrumento fue de elaboración propia del investigador denomina: Cuestionario de satisfacción estudiantil para evaluar la calidad del servicio universitario, con una confiabilidad de 0,847.

Mediante sus resultado se concluyó que los estudiantes consideran que la calidad de servicio no es óptimo; en cuanto en las instalaciones y equipamientos, las actitudes y comportamiento de los docentes y un incador regular, en la enseñanza que se dicta.

Internacionales

Valenzuela & Requena (2006) realizaron un trabajo de investigación cuyo objetivo fue: medir el grado de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile. La investigación fue de tipo descriptiva y correlacional, no experimental y transversal. La población estuvo conformada de 503, siendo una muestra de 116 estudiantes. El instrumento de medición fue: la Encuesta de Satisfacción Estudiantil (ESE), bajo 5 parámetros: métodos de enseñanza y aprendizaje, evaluaciones, organización de las carreras, equipo docente, infraestructura.

Los resultados registran que, en un nivel general, el estudio determinó que los estudiantes encuestados no están satisfechos en su paso por la Facultad, representado esto un 68% del total de los estudiantes encuestados. En relación a la conjetura planteada para este estudio, 60% de satisfacción.

Romo, Mendoza, & Flores (2011) desarrollaron una tesis cuyo objetivo fue caracterizar y evaluar las relaciones entre los conceptos bajo análisis, entre la calidad educativa de una institución y la satisfacción de sus estudiantes con los servicios prestados, y demostrar su asociación y dependencia, usando para ello un sistema de ecuaciones estructurales de Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Autónoma de Chihuahua. La investigación es de tipo no experimental, transversal-casual con un corte en el 2011, con una muestra de 170 estudiantes.

Los resultados sugirieron que la satisfacción estudiantil con los servicios educativos es clave de la calidad educativa institucional por lo que cualquier esquema de mejora de la calidad educativa deberá ser defendido con mediciones de la satisfacción estudiantil. El análisis factorial exploratorio permitió encontrar cuáles son los factores más importantes de la satisfacción estudiantil y el análisis factorial confirmatorio estableció la magnitud de las relaciones causales entre los constructos bajo estudio. Se concluyó que la calidad educativa no puede soslayar la satisfacción de los estudiantes; proveyendo además una base para que futuras investigaciones examinen con profundidad las relaciones entre calidad educativa y satisfacción estudiantil y permitan formular políticas y programas de calidad basados en la búsqueda de la satisfacción de los estudiantes.

Vergara & Quesada (2011) elaboraron un trabajo de investigación cuyo objetivo fue: proponer el uso de un modelo de ecuaciones estructurales para determinar la calidad en el servicio ofrecido por las distintas unidades académicas pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena. La investigación es de tipo cuantitativo, no experimental, Correlacional y explicativo. Los instrumentos fueron combinados bajo dos modelos Service Quality-Servqual, elaborados por Parasuraman, Valarie Zeithalm y Berry y el modelo de Oh; la muestra estuvo conformada por 178 estudiantes.

Mediante sus resultados se registra que existe una relación relevante ante ambas variables (0.830) mediante el modelo utilizado, permitiendo evaluar la calidad del servicio en forma exitosa en centros educativos, identificando los puntos clave en los cuales debe centrar la atención la institución, para mejorar la satisfacción de los estudiantes y con ella la intención de recomendar a la universidad. A partir de este estudio se podrán generar informes

que faciliten la una mejor gestión de procesos, mejorar los aspectos deficientes, las cuales lleve a ofrecer un buen servicio a los estudiantes.

Pecina (2017) realizó una investigación cuyo objetivo fue: Evaluar la satisfacción académica del estudiante de enfermería de octavo semestre en la Universidad pública en México. El trabajo de estudio es cuantitativo, descriptivo, transversal. La muestra estuvo conformada de 136 informantes. El instrumento utilizado fue: la encuesta de satisfacción académica del estudiante de Jiménez A. Terriquez B. Robles con una confiabilidad de 0.83, mediante el Alfa de Cronbah.

El resultado mostró, que un 47% los estudiantes se encuentran satisfechos con los servicios académicos; asimismo, se obtuvo un total de 53% de insatisfacción de los estudiantes. Las dimensiones más sobresalientes de la satisfacción son los servicios de infraestructura y el servicio de informática en un 18%; asimismo, las dimensiones de desempeño docente; las actividades académicas con un 14%. Posteriormente, las menos satisfactorias con un 7%, fueron la evaluación del rendimiento académico y las relaciones sociales entre compañeros. Se Concluyó que existe un nivel medio de satisfacción académica del estudiante de octavo semestre. Dando un desafío de ofrecer una educación que se pueda considerar todas las variables implicadas en cuanto al proceso de enseñanza-aprendizaje, al mismo tiempo, satisfacer las expectativas del estudiante y se efectúe una buena calidad de servicio.

2. Marco filosófico

Ellen Gould Harmon de White, conocida también como Elena G. de White, fue una autora adventista estadounidense, llevó al establecimiento de la Iglesia Adventista del Séptimo Día. Considerada también unas de las profetizas; debido a que en ella se manifestó el don de profecía. En unas de sus declaraciones menciona; que la fidelidad que todo ser

vivo debe mantener en sus corazones para las acciones. La profetisa, en unos de sus libros menciona un pensamiento acorde a nuestro estudio de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante mediante este mensaje.

Elena G. de White (2013, p.40), Haced de corazón vuestro trabajo. No imitéis a los que son perezosos, y prestan sin servicio a medias. Las acciones, repetidas con frecuencia, forman los hábitos; los hábitos forman el carácter. Llevada a cabo pacientemente los pequeños deberes de la vida. Mientras no deis la importancia que corresponde a la fidelidad en los pequeños deberes, no será satisfactoria la edificación de vuestro carácter. A la vista del Omnipotente, todo deber es importante. El Señor ha dicho: "El que es fiel en lo muy poco, también en lo más es fiel". En la vida de un verdadero cristiano, no hay cosas sin importancia.

Al apreciar este texto, nos instruye a realizar las acciones correctas y firmes, al ejecutar un servicio justo para el bienestar de la sociedad, mediante el modelo que Jesús dejó como legado.

Por otro lado, en las Sagradas Escrituras nos hace otra referencia en el pasaje de San Lucas, cuando Jesús estando en la tierra al servicio de Dios predicando su palabra, se acercó a Zaqueo para así pedirle que lo invite a su casa a comer, en donde percibió sus enseñanzas y ello generó un cambio en su vida, el cual lo llevó a ser servicial con los demás y devolver lo que no le pertenecía, todo debido a la satisfacción que encontró en las palabras de Jesús. Este episodio nos conlleva a ejemplificar estas enseñanzas del buen servicio que se debe de brindar a un ambiente empresarial y universitario, con ella transmitiendo al estudiante el nivel adecuado de satisfacción con lo que se les proporciona, asimismo, al desarrollo profesional y por ende a las organizaciones.

3. Marco legal

La investigación se desarrolla en el contexto legal de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, y, asimismo, la creación de la Superintendencia Nacional de Educación Superior

Universitaria (SUNEDU), cuya constitucionalidad fue ratificada por el tribunal Constitucional el 26 de enero de 2016.

Se crea este organismo público para resguardar el derecho de los estudiantes a recibir una buena educación universitaria de calidad, y por el cual mejorar sus competencias profesionales.

Por lo cual, la SUNEDU cumple con proyectos de gran envergadura y trascendencia para la educación universitaria, siempre bajo la consigna de llevar la calidad educativa superior a lo más alto.

Por otro lado, esta ley tiene como funciones supervisar desde el nivel de importancia respecto al contenido de las unidades de aprendizaje, metodología utilizada por los docentes, la revisión de la plana docente o administrativa, el desempeño tanto del profesor como del estudiante, hasta la infraestructura de la entidad.

4. Marco teórico

4.1. Origen de la calidad

A lo largo de la historia el término de la calidad ha sufrido numerosas y sucesivas transformaciones, siendo ello motivo importante para ser estudiado. Según Gálvez (2011), la calidad ha evolucionado desde el taylorismo, y tanto las teorías como los enfoques surgidos han sido numerosos, llegando a formar la denominada Gestión de la calidad total. Es por ello que muchos estudiosos enmarcan 4 eras principales como: La inspección como primera era, la segunda era control de la calidad o control estadístico de la calidad, la tercera era el aseguramiento de la calidad y como último era la calidad total o gestión de la calidad total.

4.1.1. En la primera era llamada inspección.

La primera era se inicia en talleres a principios del siglo XX. La inspección se realizaba sobre el producto final y todos aquellos que no tenían conformidad con las especificaciones eran desechados o reparados, debido a las limitaciones que se podía encontrar.

Como eventos clave se encuentra la búsqueda de no conformidades, no existe la prevención ni el plan de mejora (Herrera 2008). Asimismo, Torres, Ruiz, Solís, & Martínez (2012) detallan que la inspección tenía como el propósito medir ciertas características o identificar ciertos defectos del producto final, desechando aquellos productos no conformes a las especificaciones, pero sin ningún tipo de prevención ni planes de mejora.

4.1.2. En la segunda era conocida como control o control estadístico.

En los años 1920, los aumentos de la producción de los bienes fueron muy complejas y la era de la inspección resultaba más complicada e incluso más costosa. Torres et al., (2012) manifiesta que, en Estados Unidos, un equipo de investigadores dirigido por Walter A. Shewhart, propusieron la aplicación de técnicas estadísticas al control de calidad, dando origen al Control Estadístico de la Calidad, que pretendía identificar y eliminar las causas que generan los defectos y de mantener un proceso en su estado planificado, de forma que siga siendo capaz de cumplir los objetivos establecidos.

4.1.3. La tercera era, llamada aseguramiento de la calidad.

La tercera era comienza en los periodos del 50 al 70 durante la revolución de la calidad. Conti (1993 , en Herrera ,2008) mencionan que es un sistema que pone el énfasis a los productos, desde su diseño hasta el momento del envío al cliente y concentra sus esfuerzos en la definición de procesos y actividades que permitan la obtención de productos

conforme a unas especificaciones. Asimismo, James (1997, en Herrera, 2008), afirma que el aseguramiento, son acciones planificadas y sistematizadas, para ofrecer a los clientes la adecuado producto o servicio con la seguridad de satisfacer los requisitos de calidad.

Hernandez (2006) define como la estandarización del proceso, desde el proveedor de materias primas y de insumos, hasta la obtención del producto final, definiendo los puntos críticos de control en todo el proceso productivo, y dando poder a los operadores para tener la responsabilidad de la calidad dentro de su tramo de control.

4.1.4. La cuarta era, conocida como gestión de la calidad total.

La cuarta era surge en los años 80 con el concepto de Calidad total, o Gestión de Calidad Total. Cerna (2017) alude que este enfoque es fundado por Feigenbaum y es definido como “un sistema eficaz que integra esfuerzos en materia del desarrollo de la calidad, con el único fin de producir bienes y servicios a niveles más económicos y que sean de plena satisfacción de los clientes”.

Morales (2003, en Gálvez Ruiz, 2011) especifica que este enfoque de Gestión de la Calidad Total nace a raíz de la necesidad existentes de las organizaciones de enfrentarse a los cambios exigentes del mercado, con el objetivo de lograr un posicionamiento más competitivo y una mayor utilidad. Proporciona una visión global, con el propósito de introducir a las personas en un proceso de mejora continua, motivándolas, para redescubrir el potencial del ser humano y la realización de un trabajo bien elaborado.

4.2. Calidad de servicio

La calidad de servicio puede ser conceptualizada como una filosofía de acción continua y la satisfacción de las expectativas del estudiante, como el grado en que un servicio

satisface las necesidades del estudiante, como la percepción del estudiante sobre el servicio y como la conversión de las necesidades futuras de los usuarios en características medibles.

Según Camarasa (2004), consiste a la calidad de servicio como una filosofía de acción continua por mejorar, cuyo fin es obtener un servicio de valor para el estudiante tratando de satisfacer sus expectativas. Es decir Zeithame (1993, en Sotolongo, 2003, p.2) describen, que “la calidad es una medida de como el nivel de servicio prestado satisface las expectativas del estudiante”.

En otras palabras, la calidad de servicio es “conformidad con los requerimientos, los cuales tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad” (Crosby 1988, Duque Oliva, 2005, p.6).

Por otro lado, Sotolongo (2003, p.1) menciona que “el concepto de la calidad servicio parte de la aptitud para el uso, siendo ello el grado en el que un servicio satisface con éxito las necesidades del estudiante a medida que se presta”. Así mismo, cabe reiterar que la calidad debe estar basada en las percepciones que el estudiante tiene de los servicios prestados (Tumino & Poitevin, 2013).

Por último, Deming (1989, en Duque, 2005) señala que la calidad es convertir las necesidades futuras de los estudiantes en características medibles; solo así un servicio puede ser reformulado, para dar. Ya que la calidad del servicio, como bien refieren lehtinen & lehtinen (1982, en Duque & Chaparro, 2012, p.164) “se produce en la interacción entre un cliente y los elementos de la organización prestadora del servicio”.

4.2. Dimensiones de Calidad de servicio

4.2.1. Tangibilidad.

Para definir los elementos tangibles debemos estudiarla como los aspectos físicos que el estudiante percibe y la medida de comparación de las expectativas de los estudiantes. Duque (2005) define que son los aspectos físicos como: las instalaciones, equipos y el aspecto del personal docente; siendo estas apariencias físicas que el estudiante percibe dentro de institución.

Así mismo, Valeriano & Castro (2017) señalan que la tangibilidad representan las características físicas y apariencia del abastecedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en comunicación al contratar el servicio.

Según, Gadotti & França (2009) sostienen que “debe ser medida como la comparación de las expectativas de los estudiantes con el desempeño de la institución, tales como: equipamiento aparentemente moderno, instalaciones atractivas, empleados con buena apariencia y materiales divulgativos”.

Por otro lado, Reboloso, Salvador, Fernández, & Cantón (2004) señalan que ello va referido a las facilidades físicas del equipamiento, al aspecto de las dependencias y del personal y, también, a los materiales de comunicación.

4.2.2. Fiabilidad.

Para definir la fiabilidad debemos estudiarla como la eficiencia operacional y como habilidad. Gadotti & França (2009) agregan que “la fiabilidad es el factor de mayor importancia, ya que a través de ello se comprueba la eficiencia de la institución, generándose expectativas y percepciones, así como las promesas cumplidas, el interés en solucionar los

problemas de los estudiantes o los servicios bien hechos a la primera y entregados en el plazo acordado”.

Vega (2014) define a fiabilidad como la habilidad de facilitar el servicio de la forma prometida y precisa para que el estudiante tenga una confianza plena en la institución.

Asimismo, Reboloso Pacheco et al., (2004) sostienen que es la capacidad para ofrecer el servicio prometido de forma segura, seria y formal, libre de daños, riesgos, dudas e inseguridades.

Por otro lado, Matsumoto (2014) se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la institución cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.

4.2.3. Capacidad de respuesta.

La capacidad de respuesta está definida como la disposición ayudar a los estudiantes y proporcionar un servicio rápido; también las expectativas de atención. Ferrer (2005) señala que la capacidad de respuesta es la disposición del personal docente para ayudar al estudiante y proveerlos de un servicio rápido, sencillo y preciso. Reboloso et al., (2004) señalan que es un deseo de ayudar a los estudiantes y de proveerlo del mejor servicio de forma rápida y precisa.

Así mismo, Matsumoto (2014) consideran que es la disposición para ayudar a los estudiantes y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los estudiantes, y solucionar problemas.

Por otro lado, Gadotti & França (2009) consideran que ello se identifica mediante las expectativas de la atención tales como: el compromiso por parte del personal, el servicio

prometido se presta exactamente como se prometió, y la disposición de ayudar los estudiantes.

4.2.4. Seguridad.

La seguridad se estudia bajo dos enfoques: las habilidades necesarias que una institución tiene para la prestación del servicio y la inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Vazquez, Rodriguez, & Diaz (2006) definen la seguridad como; conocimientos, atención y habilidades para inspirar credibilidad y confianza a los estudiantes.

A esto se suma, Reboloso et al., (2004) quienes definen la seguridad como cortesía, conocimiento y competencia profesional, así como capacidad para inspirar confianza en los usuarios.

Mientras que, Duque (2005) sostiene que es la inexistencia de peligros, riesgos o dudas, permitiendo así mostrar los conocimientos, atención y habilidades de los empleados creando así confianza y credibilidad.

Por otro lado, Valeriano & Castro (2017) definen a la seguridad como: los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el estudiante está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio.

4.2.5. Empatía.

La empatía puede ser definida de dos formas: la primera como la capacidad de percibir sensaciones de otros como si fueran propios y el segundo como esfuerzo por entender la perspectiva del estudiante. Para Hoffman y Bateson (2003, en Gadotti & França, 2009) es la capacidad de percibir las sensaciones de los otros como si fuesen propias, tales como crear

expectativas, la atención devuelta al estudiante y la excelencia en mantener horarios flexibles con los de los estudiantes o el interés por mantener un compromiso y por satisfacer sus necesidades.

Ferrer (2005) atribuye como el esfuerzo por entender la perspectiva del estudiante mediante la atención individualizada, mostrando interés, accesibilidad, comunicación y comprensión. Así mismo, Reboloso et al., (2004) señalan que la empatía debe ser entendida como el respeto y consideración personalizada hacia el estudiante. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del estudiante.

Por otro lado, Stanton, Etzel, & Walker (2007, en Sanmiguel, Rivera, Marcilla, & Ballesteros, 2015) definen la empatía como la muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las instituciones a sus estudiantes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del estudiante).

4.3. Modelos de medición de la variable calidad de servicio

En el transcurso del tiempo, desde el origen de la calidad de servicio, han ido naciendo una serie de investigaciones que han desarrollado diversas teorías sobre la variable, que buscaron explicar y pronosticar la fiabilidad y las expectativas del consumidor.

Es en este contexto, que se desarrollan las teorías que se considerarán modelos fundamentales para este proyecto, por lo cual se escogieron tres teorías:

4.3.1. Modelo SERVQUAL.

Este modelo fue manifestado por la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes luego de algunas indagaciones y evaluaciones desarrollaron un instrumento que permitiría medir la calidad de servicio, al cual denominaron SERVQUAL, siendo en la

actualidad el más utilizado por los investigadores, dada la difusión de artículos en el área que usan su escala.

Según los autores, las variables que intervienen en la formación de las expectativas son cuatro: la comunicación externa, la comunicación boca–oído, las necesidades personales y la experiencia anterior del cliente, en este caso sería para los estudiantes.

Gadotti & França (2009) afirman que este modelo es manejado para analizar los conceptos de calidad y satisfacción del estudiante, que se presenta entre las expectativas del servicio (lo que el estudiante desea o lo que espera del servicio) y la percepción del servicio por el estudiante.

Por lo cual, este modelo les permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un estudiante, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores dentro de la investigación. En un principio, este modelo apuntaba hacia diez dimensiones establecidas por los autores y con una importancia relativa que depende del tipo de servicio y/o estudiante.

Luego de las críticas recibidas ante las diez menciones, los autores manifestaron que no eran necesaria en su totalidad, y realizaron estudios estadísticos, encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales, que a su vez permitieron reducirlas a cinco, las cuales son: tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía.

Capelleras & Venciana (2001) aluden que este modelo, desde su aparición a finales de los años ochenta, se ha convertido en una de las medidas más populares de la calidad de servicio.

4.3.2. Modelo de la imagen.

Este modelo fue formulado por Grönroos, el máximo exponente de la Escuela Nórdica, quien relaciona la calidad de servicio con la imagen corporativa, ya que dicha imagen puede determinar aquello que se espera del servicio prestado por una institución.

Barrera & Artunduaga (2010) consideran que la calidad del servicio es el resultado de comparar la calidad experimentada (percepción) con la esperada (expectativas) por los estudiantes. Las expectativas o calidad esperada están en función de factores como la comunicación de marketing, las necesidades de los estudiantes, recomendaciones e imagen corporativa/institución.

Mientras que la calidad percibida o experimentada por los estudiantes es el resultado de un proceso de evaluación donde el estudiante mide el servicio percibido contra el servicio esperado; por lo cual el autor divide los resultados mediante dos dimensiones: la calidad técnica (Qué se da), enfocada en un servicio técnicamente correcto y que conduzca a un resultado aceptable por el estudiante. Y la calidad funcional (cómo se da), quien representa el cómo se ha prestado el servicio y el como lo ha experimentado el estudiante; siendo estas dos dimensiones relacionadas con la imagen corporativa (Serrano & López, 2002).

Por otro lado, Balmori & Flores (2014) aprecian que este modelo es altamente respetado; sin embargo, su implementación es compleja debido a la falta de instrumentos de medición y metodología de aplicación bien definidos.

4.3.3. Modelo SERVPERF.

Duque (2005) sostiene que este modelo está basado exclusivamente en la valoración de las percepciones, con el fin de medir el resultado del servicio y a la vez eliminar a las expectativas; teniendo como antecedente al modelo Servqual. Por otro lado, Duque &

Chaparro (2012) señalan que los datos de la investigación fueron reunidos mediante entrevistas personales, 660 cuestionarios aplicados a consumidores de cuatro empresas pertenecientes a la banca; control de plagas; limpieza en seco y comida rápida (dos empresas por cada sector). En resumen, la escala es la misma, lo que varía es el enfoque de evaluación y las preguntas en los instrumentos.

4.3.4. Modelo de los tres componentes.

Este modelo fue formulado por Rust & Oliver (1994, en Alejos Gómez, 2015) fundamentadas por Gronroos 1994 sobre la calidad técnica donde este modelo no fue aprobada para poder medir la calidad. El modelo se compone por tres dimensiones: el primero es la características del servicio (service product), referido al diseño del servicio antes de ser entregado al cliente, las características relevantes o específicas que posee; el segundo es el proceso de envío del servicio o entrega (service delivery), quien se centra en los encuentros con los consumidores, es decir, en los momentos donde se presta y/o entrega el servicio, y por último; el tercero es el ambiente que rodea el servicio (environment), quien está subdividido en dos perspectivas: el ambiente interno enfocado en la cultura organizacional y en la filosofía de la eliminación; y el ambiente externo orientado al ambiente físico de la prestación del servicio.

4.4. Origen de satisfacción del estudiante

El origen de la satisfacción, no tiene un enfoque muy profundo, por lo cual algunos autores mencionan de manera escasa sus antecedentes. Moliner (2004), contribuye que el estudio de la satisfacción del consumidor tiene su origen en la cultura americana, en la década de los 70. Durante ese periodo se consolidan algunas teorías que buscan explicar la naturaleza y el proceso de formación de la satisfacción:

Durante la década de los 70, Howard Y Sheth (1969, en Ruiz, 2016) “exploran el afecto de las expectativas sobre la satisfacción, dando inicio a la construcción del conocimiento sobre su entorno”. Tiempo después, Hunt (1977, en Ruiz, 2016) señala a la satisfacción como “la representación favorable de la apreciación subjetiva de los diferentes resultados y vivencias relacionadas con la compra o utilización de un bien o servicio”.

Según Ruiz (2016), se analizan los niveles de satisfacción como instrumento de medición del bienestar de los consumidores, en lo cual se señala que el termino satisfacción toma vital importancia ante los investigadores.

Por ello, los investigadores determinaron cuáles eran las variables que intervienen en el proceso de la formación de la satisfacción del cliente, en la década de los 80 se analizan a mayor profundidad el proceso de la satisfacción.

Dentro de este periodo se genera un aumento significativo del número de investigaciones, que manifiesta la preocupación por explicar su naturaleza e identificar los elementos relevantes para su determinación, tales como el rendimiento, las expectativas y los deseos. Los iniciales estudios realizados sobre la satisfacción durante este periodo se basaron en la evaluación cognitiva o juicio cognitivo; según Oliver (1993) y Westbrook (1987, en Bigné & Andreu, 2004), satisfacción es una función de las respuestas afectivas posteriores a la compra o servicio del consumidor. Las emociones generadas por el producto o servicio, pueden ser positivas y negativas, llegando a afectar directamente a las valoraciones de la satisfacción, comportamiento de queja y comunicación boca-oído.

Al llegar a los 90, se afirma que la satisfacción es un elemento importante en los modelos que pretende mostrar el comportamiento del consumidor, por ello, permite cuestionar dos etapas de la satisfacción del cliente, como primera etapa el comportamiento del consumidor y la segunda etapa la maximización del uso de información.

La maximización del uso de información: Esta etapa de la información, ha evolucionado junto con el hombre hasta la actualidad; es por ello que la necesidad de información que, se torna es de vital importancia para la supervivencia y el desarrollo de la sociedad en el mundo actual. Calva (2009) menciona, que el hombre inicia al proceso de búsqueda de información para satisfacer sus necesidades; porque través del comportamiento informativo el cliente busca el bienestar de sus necesidades de información en un ámbito particular.

Hernández (2011) aclara de manera específica, para lograr este objetivo se hace necesario maximizar el conocimiento del cliente mediante información y minimizar la frustración del usuario en la satisfacción de sus necesidades.

4.5. Satisfacción del estudiante

La satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos (Gonzales, 2011, en Chaparro, 2014). Siendo hoy en día de vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia.

Para Lepiani (2013, en Pecina, 2017), la variable una forma de evaluación, siendo una herramienta fundamental para cualquier institución educativa de nivel superior, es un medio de comunicación que facilita la construcción de conocimientos, permitiendo regular y retroalimentar la enseñanza mediante técnicas que contemplen la validez y confiabilidad.

Según Gento & Vivas (2003, en Mejías & Martínez, 2009), la razón para medir la satisfacción de los estudiantes, radica en el hecho de que ellos son el factor principal y garantía de la existencia y mantenimiento de las organizaciones educativas, siendo así su opinión de vital importancia. Así mismo, Zas (2002, en Jiménez, Terriquez & Robles, 2011)

consideran que uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo.

En este sentido, es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del alumno en la enseñanza universitaria, las instalaciones y equipamiento adecuado; permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, y poder compararlas con las demás organizaciones y proponer mejoras (Alves Raposo, 2005, en Salinas Morales & Martínez, 2008).

Finalmente, Mego (2012) alude que la satisfacción del estudiante es el nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción que poseen con respecto al cumplimiento de sus necesidades, expectativas. De esta manera, se afirma que los clientes son los estudiantes y su satisfacción se relaciona con las cualidades que brindan las instituciones de educación superior a los estudiantes mediante las necesidades, expectativas e intereses que requieran.

4.6. Dimensiones de Satisfacción del estudiante

4.6.1. Satisfacción con el desarrollo de la unidad de aprendizaje.

Para definir la satisfacción con la unidad de aprendizaje debemos estudiarla como el cumplimiento del desarrollo y objetivos de la unidad de aprendizaje. También Mejías & Martínez (2009) definen como el desarrollo de la unidad de aprendizaje, claridad y cumplimiento de los objetivos de la misma.

Por otro lado, Coll (1991, en Corrales, 2009) define como un proceso total de enseñanza-aprendizaje que no tiene duración y que precisa de objetivos, bloques elementales de contenidos, actividades de aprendizaje y distintas actividades de evaluación.

Asimismo, Ibañez (1992, Corrales, 2009) considera que la unidad de aprendizaje es la interrelación de todos los elementos que intervienen en el proceso de enseñanza-aprendizaje, con una coherencia interna de la metodológica y por un periodo de tiempo determinado.

4.6.2. Satisfacción metodológica.

Para definir la satisfacción con la metodología debemos estudiarla como técnicas impartidas por el docente y como actividades didácticas que ayuden al buen aprendizaje. Para Mejías & Martínez (2009), son técnicas, métodos y evaluación impartidos por el personal docente para el desarrollo del aprendizaje del estudiante.

Para Fernández (2005, en Salicetti, 2009), la metodología es un conjunto de técnicas y acciones para el aprendizaje y la enseñanza de los estudiantes. Esta metodología está condicionada por cómo se asimila las enseñanzas y lo que pretenda el docente que aprendan los estudiantes.

Por otro lado, Jiménez Terriquez & Robles (2011) definen a la metodología como las actividades y materiales didácticos que ayuden a entender el contenido de la unidad de aprendizaje. Sin embargo para Diccionario Pedagógico AMEI-WAECE, puntualiza que es el “conjunto de criterios y decisiones que organizan de forma global la acción didáctica en el aula, determinando el papel que juega el profesor, los estudiantes, la utilización de recursos y materiales educativos, las actividades que se realizan para aprender, la utilización del tiempo y del espacio, los agrupamientos de estudiantes, la secuenciación de los contenidos y los tipos de actividades” (Latorre & Seco, 2013 p.16).

4.6.3. Satisfacción con la infraestructura disponible.

La satisfacción con la infraestructura está definida como aspectos físicos y como apariencias físicas que el estudiante percibe dentro del campus de la institución. Jiménez et

al. (2011) denominan aspectos físicos a las Instalaciones, equipos y mantenimiento de aulas, laboratorios, baños, áreas verdes. Mejías & Martínez (2009) señalan que son apariencias físicas a todas las instalaciones, equipos, materiales de comunicación y con el funcionamiento de los servicios estudiantiles.

Por otro lado, Valenzuela & Requena Magallanes (2006) definen la infraestructura a todas aquellas construcciones, equipamiento y materiales de estudio, destinados a apoyar y complementar el proceso de enseñanza.

Gatica (2010) establece que la infraestructura debe contar con todos los servicios y poder brindar comodidad a los estudiantes por medio de tecnología y servicios que este pueda brindar. Asimismo, debe de contar con aulas especialmente diseñadas para poder obtener un mayor desempeño por parte de los estudiantes y lograr una mejor divulgación del mensaje académico por parte de los profesores. Además, que las universidades cuenten con salones virtuales, espacios de trabajo, biblioteca, laboratorios de computación, cafeterías, áreas verdes, parqueos, y sea competente para el servicio del estudiante.

Para Elliott & Healy (2001, en Martínez, Espitia, & Velenzo, 2016), precisa que los factores que más impactan en la satisfacción de los estudiantes. Se debe a las instalaciones físicas que el campus posee y la eficiencia de la enseñanza que otorga las universidades. Douglas, Douglas & Barnes (2006, en Martínez et al.,2016) manifiesta que los espacios universitario se caracteriza de un ambiente de aprendizaje heterogéneo y versátil con diversas instalaciones y diversos servicios relacionados, todas están educadas para el logro de los objetivos institucionales.

4.6.4. Satisfacción con el desempeño del profesor.

Según Jiménez et al. (2011), el desempeño del profesor se mide a través de conocimiento y dominio de tema, solución de tareas y exámenes, motivación, puntualidad, dinámicas de grupo, comportamiento.

Por otro lado, Palomino (2012, p.32), “determina que es el conjunto de actividades educativas que realiza el docente para facilitar el aprendizaje, tales como: Estrategias didácticas, Materiales didácticos, Capacidades pedagógicas, Responsabilidad en el desempeño de sus funciones laborales”.

Valdés (2006, en Palomino, 2012) señala que el desempeño de un profesor es un proceso sistemático de obtención de datos válidos y fiables, con el objetivo de comprobar y valorar el efecto educativo que produce en los alumnos el despliegue de sus capacidades pedagógicas, su emocionalidad, responsabilidad laboral y la naturaleza de sus relaciones interpersonales con alumnos, padres, directivos, colegas y representantes de las instituciones de la comunidad.

Por otro lado, Zarate (2011, en Aguirre, 2015) define que es el cumplimiento de funciones en forma eficaz y eficiente. Esto implica decir, las labores que diariamente tiene que cumplir los profesores en un aula de clases con los estudiantes para el logro del desarrollo integral de estos; se aplica en el estudio al considerar las dimensiones del trabajo docente como son la dimensión personal, la dimensión profesional y la dimensión social que se evidencia cuando el docente realiza sus funciones.

4.6.5. Satisfacción con el desempeño del estudiante.

Jiménez Gonzáles et al., (2011) consideran que el desempeño del estudiante se debe a los enfoques de la participación, motivación, cumplimiento con tareas y trabajos, tiempo de

dedicación, ya que es el elemento clave para la valoración de la calidad de servicio. A diferencia de Bullón (2007) define que el estudiante cuenta con las posibilidades de desarrollarse libremente y para actuar con prudencia, para desarrollarse de las aficiones y potencialidades que cree tener, para llevarlas a cabo en un régimen de libertad durante la permanencia de sus estudios universitarios, y para disfrutar de los resultados de su propia instauración profesional.

4.7. Modelos de medición de la variable Satisfacción

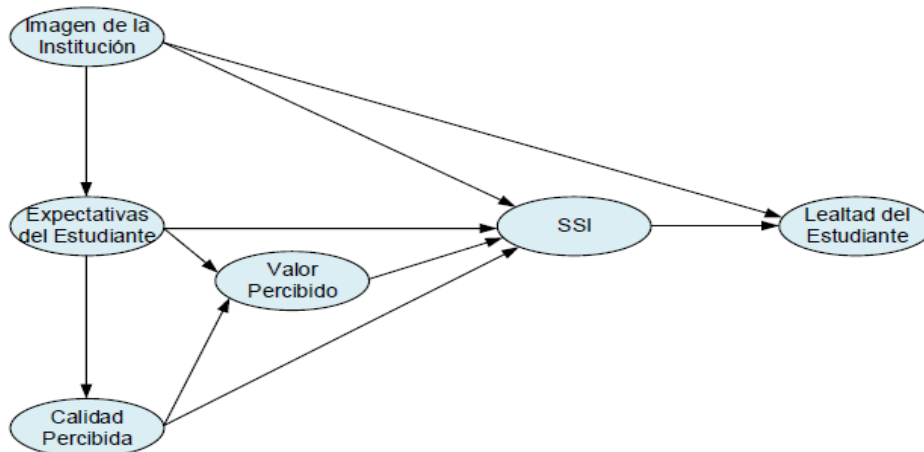
Desde el origen de la variable, han ido surgiendo una serie de investigaciones que han desarrollado diversos índices o modelos de medición de la satisfacción del cliente, el cual aparecen a partir del año 1989. El primer Índice de la Satisfacción del Estudiante (SSI), la segunda denominado Índice Europeo de la Satisfacción del cliente ECSI creada 1999, la tercera, creada en 1994; denominada Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI), el cuarto índice de medición (SCSB). Los modelos mencionados son estudios enfocados al cliente, los cuales ahora son antecedentes para la realización de estudios a la satisfacción del estudiante universitario.

4.7.1. Modelo del Índice de la Satisfacción del Estudiante (SSI).

El modelo tiene como referencia a la estructura; del índice europeo de satisfacción del cliente (ECSI). El modelo SSI, es un modelo estructural basado en los supuestos que la satisfacción deriva de factores como: calidad percibida, valor percibido, las expectativas de los estudiantes e imagen de la institución, cada factor del modelo está compuesto por indicadores (Pérez 2015).

Asimismo, Temizer & Turkyilmaz, (2012) concuerda con este mismo autor, que el modelo de la SSI son supuestos y que este modelo es una construcción latente y que es operacionalizada por múltiples indicadores, para conocer la satisfacción del estudiante.

Ilustración 5. Modelo SSI



Fuente: TEMIZER Leyla, TURKYILMAZ Ali, Implementation of student satisfaction index model in higher education institutions, 2012.

4.7.2. Modelo Europeo de la Satisfacción del Estudiante (ECSI).

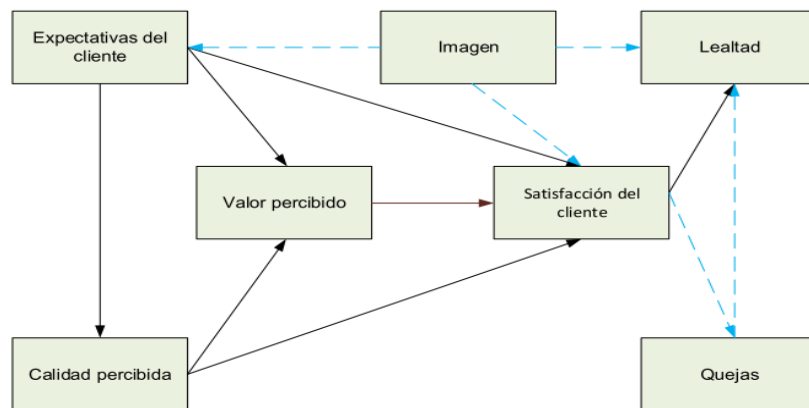
El modelo Europeo del cliente o Índice Europeo de satisfacción del cliente (ECSI) fue creado en el año 1999, este índice combina el modelo SCSB y el ACSI. El modelo ECSI es una herramienta para medir y explicar la satisfacción del cliente, así como también antecedentes y constructos relacionados (Vilares, 2004 en Pérez, 2015).

Este modelo se compone de dos sub-modelos: el modelo estructural y el modelo de medición. El modelo estructural define las relaciones entre las variables latentes.

Para Ospina & Gil (2011) este modelo, se originó para ser aplicado en varios países de la Unión Europea. Es una variación más del modelo ACSI. En la estructura del modelo se retienen los constructos “calidad percibida”, “expectativas”, “valor percibido”, “satisfacción del cliente (estudiante)” y “lealtad”, de la misma manera que en el modelo norteamericano.

Por otro lado, Rodríguez et al., (2011) señala que este modelo mide la satisfacción del cliente (estudiante) en el campo de la calidad percibida de los servicios, proporcionando un nivel global de la satisfacción y explicando las relaciones de causalidad con sus componentes. El fundamento teórico del indicador de la satisfacción radicó en el paradigma de la desconformidad, mediante el cual el cliente (estudiante) configura su nivel de satisfacción, en función de la calidad percibida tras la experiencia de prestación del servicio.

Ilustración 4. Modelo ECSI



Fuente: VILARES M., COELHO P. (2004). The employee customer satisfaction chain in the ECSI model. *European Journal of Marketing*.

4.7.3. Índice Americano de Satisfacción del Estudiante (ACSI).

El índice es un indicador diseñado para la economía del consumidor, este modelo tiene su inicio a partir de 1994 por Claes Fornell y colegas de Michigan. Teniendo como referencia el SCSB.

Para Ospina & Gil (2011), la principal diferencia con respecto al Barómetro Sueco es que esta nueva propuesta introduce el constructo “calidad percibida” como un antecedente de la satisfacción. La calidad percibida se entiende en este modelo siguiendo los principios de la tradición europea, en la cual se plantea como el resultado de la combinación de dos componentes: la calidad técnica y la calidad esperada (Grönroos, 1982); sin embargo, estas

dos dimensiones fueron modificadas. La primera se entiende como el grado en que una empresa cumple con los requisitos que son clave para el cliente (personalización), y la segunda se refiere al grado en que una empresa es fiable, estandarizada y libre de errores (fiabilidad).

Asimismo, ellos afirman que, el valor percibido es entendido como la evaluación entre la calidad recibida y el precio pagado, señalando que tanto un incremento de la calidad percibida como uno del valor percibido causan un incremento de la satisfacción del cliente (estudiante). Así, esta nueva variable que se incluye en el modelo aumenta la capacidad de retener información que sirva para la formulación de diagnósticos por parte de las entidades.

Por otro lado, este modelo siguió la teoría de Hirschman (1970 en Rodríguez et al., 2011), la cual indica que las consecuencias inmediatas del incremento de la satisfacción del cliente (estudiante) son, quejas disminuidas y lealtad creciente del cliente. Cuando están descontentados los clientes tienen la opción de salir (por ejemplo, ir con un competidor) o expresando sus quejas en un intento por recibir la recompensa.



The American Customer Satisfaction Index ACSI. Fornell (1996)

4.7.4. Modelo barómetro sueco de la satisfacción del cliente (SCSB).

Es el pionero modelo utilizado para evaluar la satisfacción del cliente; siendo su origen en 1989 y actualmente evalúa anualmente a más de 200 organizaciones (Mejias & Manrique, 2011).

Por otro lado, Gelvez (2010) menciona que el modelo estructural contiene dos partes: unas enfocadas a las variables causales, como son las expectativas del cliente con respecto a su funcionamiento y otra enfocada en las percepciones del desempeño.

Para Johnson (2001 en Rodríguez et al., 2011), la estructura original del Barómetro Sueco contiene dos antecedentes primarios: las opiniones de la experiencia sobre el funcionamiento de un producto o servicio del consumidor, y las expectativas del cliente con respecto a su funcionamiento. Más específicamente, el funcionamiento percibido se compara con el valor percibido, o el nivel de calidad percibida con respecto al precio pagado. La predicción básica es que como el valor percibido aumenta, la satisfacción también aumenta. El otro antecedente de la satisfacción es lo bueno que espera el consumidor del producto o servicio, que son las expectativas. Estas expectativas se discuten para afectar positivamente en la satisfacción del cliente porque sirven como anclas cognitivas en el proceso de evaluación.

Por último, a su lado derecho se encuentran las variables de los efectos: quejas y lealtad. Si la percepción de la calidad del producto o servicio evaluado es alta, existe un impacto positivo en la satisfacción, de igual forma dependiendo de las expectativas del usuario así será el impacto en su satisfacción, (Mejias & Manrique, 2011).



Modelo Original del Barómetro Sueco de Satisfacción del Cliente
(Swedish Customer Satisfaction Barometer SCSB) (Fornell, 1989)

Todos los modelos descritos en el estudio de investigación, tienen como finalidad, buscar indicadores para llegar tener clientes, estudiantes, satisfechos; mediante la calidad de servicio, las expectativas y percepciones que se les hayan brindado.

Asimismo, estos modelo contempla que para llegar a tener un alto grado de satisfacción del estudiante, es necesario que este a función a la calidad percibida, a la experiencia servicio prestado, atención personalizado, que se fiable, que brinde seguridad, la cual es un ancla para el aumento de la satisfacción que un estudiante requiere en la actualidad.

5. Marco conceptual

5.1. Calidad de servicio

La calidad del servicio está desarrollada en las expectativas y percepciones, las cuales se enfocan en la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con el propósito de poder lograr una mayor demanda de estudiantes satisfechos, con el servicio prestado. Con la finalidad de mostrar una imagen de una institución con altos estándares de calidad y cumplimientos de ellas para una mayor captación de estudiantes.

5.2. Tangibilidad

Son las apariencias físicas, como las instalaciones que posee la facultad de empresariales, las cuales están bajo un diseño o planificación del ambiente o espacio, de igual forma los recursos necesarios para la comodidad del estudiante, así también los equipos para las enseñanzas y el aspecto físicos de los docentes las cuales todas ellas forman parte para una excelente calidad de servicio.

5.3. Fiabilidad

Es la capacidad del cumplimiento en cuanto metas, objetivos, expectativas y transparencias claras al brindar una calidad de servicio educativo, asimismo la confianza que brinda el personal académico y administrativo al estudiante y de cuan fiable y oportuna sea el servicio en una primera instancia.

5.4. Capacidad de respuesta

Se refiere que la institución universitaria tenga la actitud para brindar una calidad de servicio a los estudiantes en un momento preciso y cumplimiento a tiempo para ayudar a los estudiantes de acuerdo a sus necesidades.

5.5. Seguridad

El conocimiento, capacidad y habilidades por parte de los trabajadores y docentes para inspirar confianza y seguridad a los estudiantes.

5.6. Empatía

Se entiende por atención individualizada que la institución educativa superior proporciona a los educandos, fomentando así la confianza, participación, cortesía, interés un

margen mayor es la comunicación y comprensión hacia sus características más profundas de los estudiantes.

5.7. Satisfacción del estudiante

La satisfacción del estudiante es el resultado de un proceso calificativo dada a partir de un servicio brindado por la institución educativas superior como son la satisfacción con el desarrollo la unidad de aprendizaje, satisfacción metodológica, satisfacción con la infraestructura disponible, satisfacción con el desempeño del profesor y la satisfacción con el desempeño del estudiante y con ella poder resaltar el mayor bienestar de los estudiantes de la facultad de ciencias empresariales.

5.8. Satisfacción en la unidad de aprendizaje

Se conceptualiza como el desarrollo de la unidad de aprendizaje, como la claridad y cumplimiento de los objetivos de la misma.

5.9. Satisfacción metodológica

Son actividades y materiales didácticos que ayudan a entender el contenido de la unidad de aprendizaje, así como el uso de metodologías, técnicas evaluaciones compartidas por el docente a los alumnos.

5.10. Satisfacción con la infraestructura disponible

Aspectos físicos de las instalaciones, en cuanto al ambiente del Campus y los recursos; los equipos, el aspecto de los empleados, mantenimiento de aulas, laboratorios, baños, áreas verdes, entre otros.

5.11. Satisfacción con el desempeño del profesor

Los alumnos miden el desempeño del docente a través de conocimiento y dominio de tema, solución de tareas y exámenes, motivación, puntualidad, dinámicas de grupo, comportamiento.

5.12. Satisfacción con el desempeño del estudiante

La participación de los alumnos, cuan motivados se encuentran por la unidad de aprendizaje, el cumplimiento con las tareas y trabajos, y el tiempo que dedicación que ponen en tema propuesto.

Capítulo III

Metodología de la investigación

1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo descriptiva, porque a través de los resultados se pretende describir las realidades de hechos y sus características (Grajales, 2000). En donde se hace la descripción de ambas variables. Es de tipo Correlacional, “porque mide el grado de relación que eventualmente pueda existir entre dos o más conceptos o variables” (Cazau, 2006, p.27). De acuerdo a ello, se analizarán la relación de la variable calidad de servicio con la variable satisfacción del estudiante, además de medir las relaciones de la variable predictor: calidad de servicio con las dimensiones de la variable de criterio; satisfacción en la unidad de aprendizaje, satisfacción metodológica, satisfacción con la infraestructura disponible, satisfacción con el desempeño del profesor y satisfacción con el desempeño del estudiante.

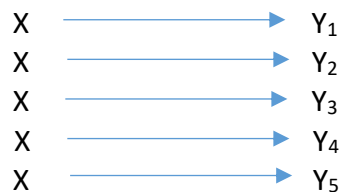
2. Diseño de investigación

El trabajo de investigación es de diseño no experimental, porque no se manipula ninguna variable Asimismo es de corte trasversal porque se recolectará y estudiará a los sujetos en un tiempo determinado y recabar con el trabajo de investigación presentado (Gómez, Martínez, Recio, & López, 2013).

General:



Específicos:



X: Calidad de servicio
Y: Satisfacción del estudiante

Y₁ : Satisfacción en la unidad de aprendizaje
Y₂ : Satisfacción metodológica
Y₃ : Satisfacción con la infraestructura disponible
Y₄ : Satisfacción con el desempeño del profesor
Y₅ : Satisfacción con el desempeño del estudiante

3. Hipótesis

3.1. Hipótesis principal

La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018.

3.2. Hipótesis derivadas

- ❖ La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción en el desarrollo de la unidad de aprendizaje en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018.
- ❖ La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción metodológica en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018.
- ❖ La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción con la infraestructura disponible en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018.
- ❖ La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción con el desempeño del profesor en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018.
- ❖ La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción con el desempeño del estudiante en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018.

4. Identificación de las variables

Variable predictora:

Calidad de servicio

Dimensiones

- Tangibilidad
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

Variable de criterio

Satisfacción del estudiante

Dimensiones

- Satisfacción con la unidad del aprendizaje
- Satisfacción con la metodología
- Satisfacción con la infraestructura disponible
- Satisfacción con el desempeño del docente
- Satisfacción con el desempeño del estudiante

5. Operacionalización de las variables

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | DEFINICIÓN INSTRUMENTAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL |
|----------------------------|------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Calidad de Servicio | Tangibilidad | Infraestructura | La Facultad de Ciencias Empresariales posee infraestructura de calidad | La sumatoria a obtener tiene un valor entre 3 y 9 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de Tangibilidad Nunca (1 punto) Casi siempre (2 puntos) Siempre (3 puntos) |
| | | Clima favorable | La Facultad de Ciencias Empresariales posee clima favorable | |
| | | Presentación personal del docente | La Facultad de Ciencias Empresariales exige la presentación personal del docente | |
| | Fiabilidad | Cumplimiento académico | La Facultad de Ciencias Empresariales exige el cumplimiento académico | La sumatoria a obtener tiene un valor entre 2 y 6 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de Fiabilidad Nunca (1 punto) Casi siempre (2 puntos) Siempre (3 puntos) |
| | | Confianza en el servicio | La Facultad de Ciencias Empresariales fomenta la confianza en el servicio | |
| | Capacidad de respuesta | Capacidad de ayuda a los estudiantes | La Facultad de Ciencias Empresariales tiene la capacidad para ayudar a los estudiantes | La sumatoria a obtener tiene un valor entre 3 y 9 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de Capacidad de respuesta Nunca (1 punto) Casi siempre (2 puntos) Siempre (3 puntos) |
| | | Capacidad de servicio rápido | La Facultad de Ciencias Empresariales tiene la capacidad de brindar un servicio rápido a los estudiantes | |
| | | Capacidad de servicio preciso | La Facultad de Ciencias Empresariales tiene la capacidad de brindar un servicio justo | |

| | | | | |
|--|-----------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Seguridad | Conocimientos del docente | La Facultad de Ciencias Empresariales exige a los docentes un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos | La sumatoria a obtener tiene un valor entre 3 y 9 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de Seguridad Nunca (1 punto) Casi siempre (2 puntos) Siempre (3 puntos) |
| | | Habilidades del docente | La Facultad de Ciencias Empresariales posee docentes con habilidades académicas | |
| | | Atención oportuna del docente | La Facultad de Ciencias Empresariales tiene docentes que brindan apoyo en la atención oportuna del estudiante | |
| | Empatía | Atención individualizada | La Facultad de Ciencias Empresariales brinda atención individualizada a los estudiantes | La sumatoria a obtener tiene un valor entre 4 y 12 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de Empatía Nunca (1 punto) Casi siempre (2 puntos) Siempre (3 puntos) |
| | | Interés personalizado | La Facultad de Ciencias Empresariales presta interés personalizado a los estudiantes | |
| | | Comunicación personalizada | La Facultad de Ciencias Empresariales brinda una comunicación personalizada a los estudiantes | |
| | | Comprensión personalizada | La Facultad de Ciencias Empresariales muestra una comprensión personalizada a los estudiantes | |

| Variables | Dimensiones | Indicadores | Definición instrumental | Definición operacional |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Satisfacción del estudiante | Satisfacción con el desarrollo de la unidad de aprendizaje | Satisfacción con el desarrollo de la unidad de aprendizaje | Se encuentra satisfecho con el desarrollo de la unidad de aprendizaje impartida por el docente | La sumatoria a obtener tiene un valor entre 3 y 9 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de Satisfacción con el desarrollo de la unidad de aprendizaje Nunca (1 punto) Casi siempre (2 puntos) Siempre (3 puntos) |
| | | Satisfacción con la didáctica del docente | Se encuentra satisfecho con la didáctica del docente | |
| | | Satisfacción con los objetivos de la unidad de aprendizaje | Se encuentra satisfecho con los objetivos de la unidad de aprendizaje | |
| | Satisfacción metodológica | Satisfacción con las técnicas impartidas por el docente | Se encuentra satisfecho con la metodología del docente | La sumatoria a obtener tiene un valor entre 2 y 6 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de Satisfacción con la metodología del docente Nunca (1 punto) Casi siempre (2 puntos) Siempre (3 puntos) |
| | | Satisfacción con los materiales didácticos | Se encuentra satisfecho con los materiales didácticos utilizados por el docente | |
| | Satisfacción con la infraestructura disponible | Satisfacción con la iluminación de las aulas y las instalaciones de los equipos | Se encuentra satisfecho con la iluminación de las aulas y las instalaciones de los equipos | La sumatoria a obtener tiene un valor entre 5 y 15 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de satisfacción con la infraestructura disponible Nunca (1 punto) Casi siempre (2 puntos) Siempre (3 puntos) |
| | | Satisfacción con el mantenimiento y la limpieza de aulas | Se encuentra satisfecho con el mantenimiento y la limpieza de las aulas | |
| | | Satisfacción con los Laboratorios | Se encuentra satisfecho con los laboratorios disponibles para las labores académicas | |
| | | Satisfacción con el funcionamiento y la limpieza de los servicios higiénicos | Se encuentra satisfecho con el funcionamiento y la limpieza de los servicios higiénicos | |

| | | | | |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | Satisfacción con las áreas verdes | Se encuentra satisfecho con las áreas verdes de universidad | |
| Satisfacción con el desempeño del profesor | | Satisfacción con el dominio del tema | Se encuentra satisfecho con el dominio del tema impartido por el docente | La sumatoria a obtener tiene un valor entre 6 y 18 puntos. A mayor valor, mayor concepto incremental de Satisfacción con el desempeño del profesor Nunca (1 punto) Casi siempre (2 puntos) Siempre (3 puntos) |
| | | Satisfacción con la asignación de tareas y exámenes | Se encuentra satisfecho con la asignación de tareas y exámenes desarrollados por el docente | |
| | | Satisfacción con el comportamiento del docente | Se encuentra satisfecho con el comportamiento del docente en clases | |
| | | Satisfacción con la puntualidad | Se encuentra satisfecho con la puntualidad del docente | |
| | | Satisfacción con la motivación para el aprendizaje | Se encuentra satisfecho con la motivación del docente para el aprendizaje del estudiante | |
| | | Satisfacción con el trabajo en equipo | Se encuentra satisfecho con el trabajo en equipo de los estudiantes | |
| | Satisfacción con el desempeño del estudiante | | Satisfacción con la dedicación del estudiante a la lectura e investigación | |
| | | Satisfacción con la motivación y participación académica del estudiante | Se encuentra satisfecho con la motivación y participación académica del estudiante | |
| | | Satisfacción con la realización de las tareas académicas del estudiante | Se encuentra satisfecho con la realización de las tareas académicas del estudiantes | |
| | | Satisfacción con las calificaciones y evaluaciones académicas del estudiantes | Se encuentra satisfecho con las calificaciones y evaluaciones académicas del estudiantes | |

6. Definición de la población

La población de investigación está conformada por 584 alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana de Lima.

7. Definición de la muestra

En la presente investigación emplearemos la muestra probabilística que consiste en brindar a los individuos la misma oportunidad de ser seleccionados.

8. Técnicas de muestreo

$$n = \frac{Z^2 (p * q)}{e^2 + \frac{(Z^2(p * q))}{N}}$$

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

Z = 1.96 nivel de confianza deseado (95%) para generar los resultados.

P = Proporción de la población sin la característica deseada (éxito)

q = Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e = Nivel de error dispuesto (5%)

N = Tamaño de la población 584 estudiantes

$$n = \frac{1.96^2 (0.5 * 0.5)}{0.05^2 + \frac{(Z^2(0.5 * 0.5))}{584}}$$

$$n = 232$$

9. Técnicas de recolección de datos

La técnica para recolectar los datos será por medio de la encuesta, que consiste en la recopilación de datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar nada.

10. Instrumentos utilizados en la investigación

10.1. Calidad de servicio

Para la variable predictora calidad de servicio se aplicó el modelo Servqual que evalúa las percepciones y expectativas del cliente con respecto a la calidad de servicio en un enfoque académico, que es elaborado por Zeithaml, Berry y Parasuraman (1985 en Gelvez 2010 p.166). El instrumento contiene 15 preguntas sujeta a 5 dimensiones: tangibilidad (1-3), fiabilidad (4-5), capacidad de respuesta (6-8), seguridad (9-11), empatía (12-15).

10.2. Validación

Asimismo, para la validez del instrumento se recurrió a solicitar el juicio de 4 expertos: Dr. Salomón Vázquez Villanueva, Dr. Julio Cesar Rengifo Peña, Mg. Sinforiano Martínez Huisa, Mg. Kelly Dafve Nuñez Rojas. Para la revisión, validación y valoración de los ítems se tuvo los siguientes criterios: Claridad, objetividad, organización, suficiencia, consistencia, coherencia y metodología; el resultado de opinión de expertos es 80%, razón por la cual es considerado excelente.

10.3. Modificaciones

El instrumento en cuanto a la variable predictora calidad de servicio tuvo modificaciones con el fin de poder tener mayor entendimiento, comprensión y confiabilidad a aspectos de: Ítems y nivel de escala; la escala original del instrumento está compuesto de por 1 (totalmente en desacuerdo), 1 (moderadamente en desacuerdo), 3 ni desacuerdo ni

acuerdo, 4 modernamente de acuerdo, 5 fuertemente de acuerdo, siendo remplazado en tres 3 escalas: 1= Nunca, 2= A veces, 3= Siempre, con el fin de obtener una mayor concisión en los resultados.

11. Satisfacción del estudiante

Para la variable de criterio satisfacción del estudiante se aplicó el Cuestionario de Satisfacción de Estudiante que es creada por (Jiménez et al. 2011). Y en total suman 20 preguntas con las numeraciones siguientes de calidad de servicio académica, las cuales para la dimensión satisfacción con el desarrollo de la unidad de aprendizaje (16-18), satisfacción metodológica (19-20), satisfacción con la infraestructura disponible (21-25), satisfacción con el desempeño del profesor (26-31) y satisfacción con el desempeño del estudiante (32-35).

11.1. Validación

Asimismo, para la validez del instrumento se recurrió a solicitar el juicio de 4 expertos: Dr. Salomón Vazquez Villanueva, Dr. Julio Cesar Rengifo Peña, Mg. Sinforiano Martínez Huisa, Mg. Kelly Dafve Nuñez Rojas. Para la revisión, validación y valoración de los ítems se tuvo los siguientes criterios: Claridad, objetividad, organización, suficiencia, consistencia, coherencia y metodología; el resultado de opinión de expertos es 80%, razón por la cual es considerado excelente.

11.2. Modificaciones

El instrumento en cuanto a la variable de criterio satisfacción del estudiante tuvo modificaciones con el fin de poder tener mayor entendimiento, comprensión y confiabilidad a aspectos de: ítems y nivel de escala; la escala original del instrumento está compuesto de por 1 (totalmente en desacuerdo), 2 (moderadamente en desacuerdo), 3 (ni desacuerdo ni acuerdo), 4 (modernamente de acuerdo), 5 (fuertemente de acuerdo), siendo remplazado en

tres 3 escalas: 1= Nunca, 2= A veces, 3= Siempre, con el fin de obtener una mayor concisión en los resultados.

12. Confiabilidad del instrumento de medición de calidad de servicio y satisfacción del estudiante

Para medir el instrumento se realizó el nivel de confiabilidad a través de la prueba Alfa de Cronbach con el propósito de determinar el grado de confianza, realizando un aprueba de piloto de una muestra de 21 alumnos de arquitectura de la, facultad de ingeniería y arquitectura. Las cuales en la tabla muestran la confiabilidad de instrumento de medición:

Tabla 1. Confiabilidad de medición de calidad de servicio y satisfacción del estudiante

| Variable | Alfa de Cronbach | N de elementos |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Calidad de servicio | 0.713 | 15 |
| Satisfacción | 0.866 | 20 |

Según estos resultados ambas variables posee una seguridad y confiabilidad satisfactoria toda vez que exceden el valor recomendado de 0,70 Hair et al., (1999, en Duque & Chaparro , 2012).

13. Proceso y análisis de los datos

La recolección de datos se realizará mediante dos encuestas que medirán las variables de calidad de servicio y satisfacción del estudiante. La encuesta es confidencial. El desarrollo de la encuesta tiene un tiempo predeterminado de 20 minutos. Culminado la aplicación del instrumento a la estudiante de la facultad de ciencias empresariales, se realizará el vaciado de datos en el SPSS para ser procesados y analizados.

Capítulo IV

Resultados y discusión

4.1. Resultados

Los resultados del trabajo de investigación se presentan los análisis e interpretación de los datos de los 232 estudiantes de la facultad de Ciencias Empresariales, en la Universidad Peruana Unión, Lima 2018.

1. Análisis descriptivo sociodemográficos

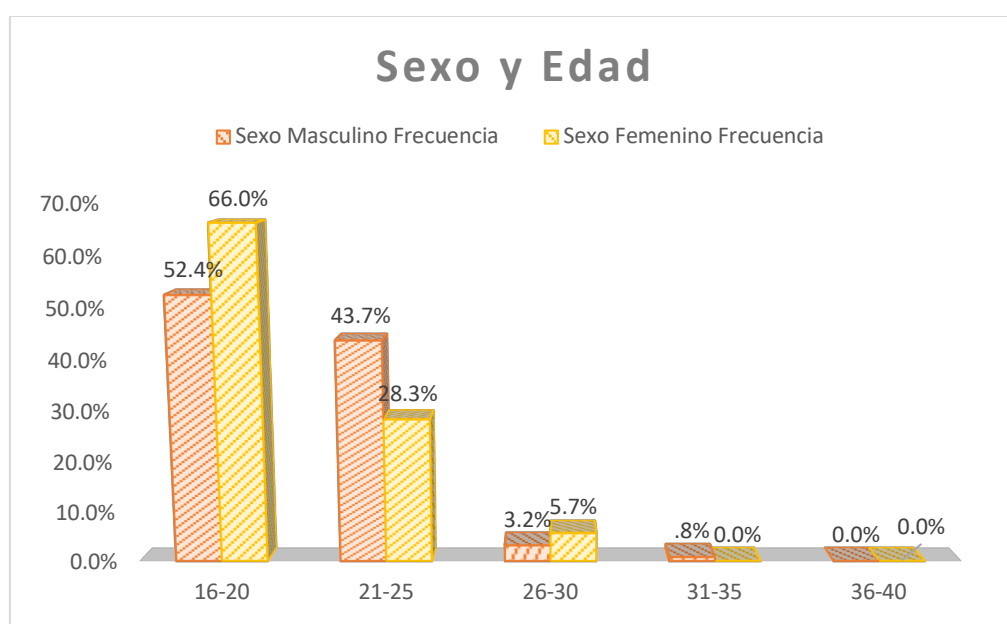


Figura 1. Resultado de Sexo y Edad del estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales

En la figura 1, en base a los resultados sociodemográficos de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión. Se obtuvo que, el 52,4% del total de hombres tiene entre 16 a 20 años, y el 66,0% del total de mujeres tiene entre 16 a 20 años. Así mismo, el 43,7% del total de hombres tiene entre 21 a 25 años, y el 28,3% del total de mujeres tiene entre 21 a 25 años. Por otro lado, se puede apreciar solo un 3,2% del total de hombres tiene entre 26 a 30 años, y un 5,7% del total de mujeres tiene entre 26 a 30 años. Cabe resaltar que solo un 0,8% del total de hombres tiene entre 31 a 35 años de edad.

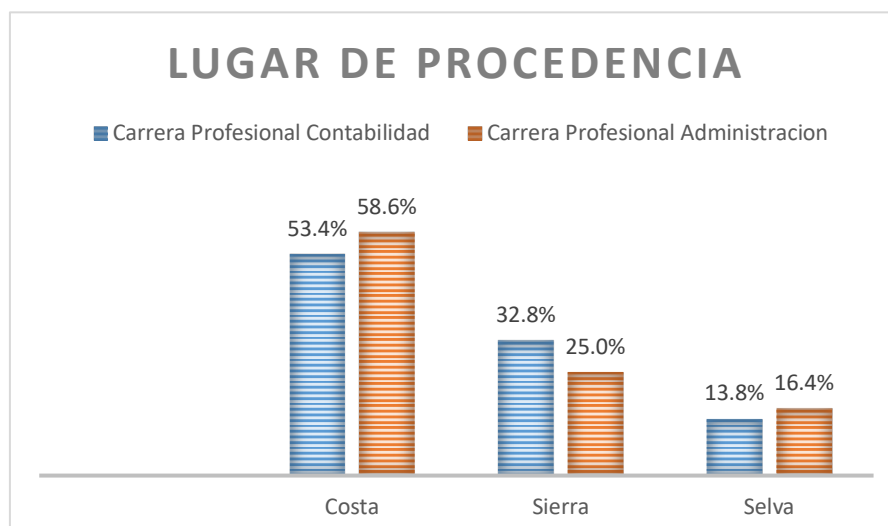


Figura 2. Resultados de procedencia de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales

En la figura 2, en base a los resultados adquiridos de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión. Se obtuvo que, el 58,6% del total de alumnos de la carrera de Administración provienen de la costa, mientras que un 25% provienen de la sierra y solo un 16,4% provienen de la selva. Así mismo, el 53,4% del total de alumnos de la carrera de Contabilidad provienen de la costa, mientras que un 32,8% provienen de la sierra y solo un 13,8% provienen de la selva.

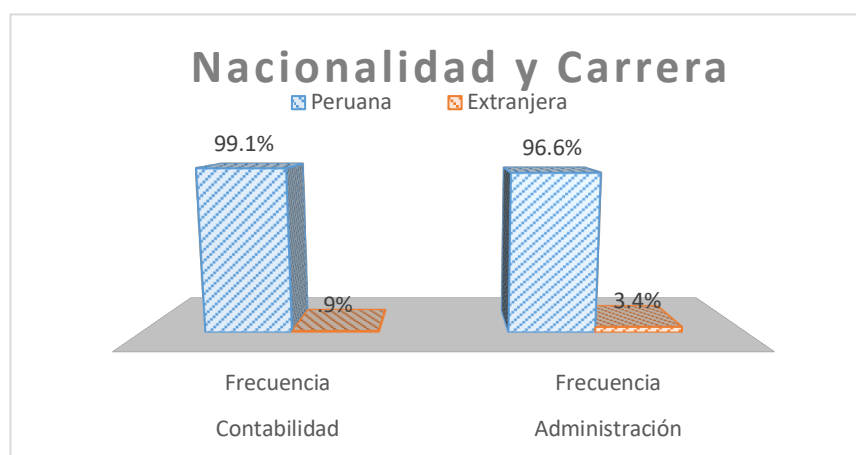


Figura 3. Descripción nacional y carrera de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales

En la figura 3, en base a los resultados adquiridos de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión. Se obtuvo que, el 99,1% del total de alumnos de la carrera de Contabilidad son de nacionalidad peruana y el 0,9% del total de

alumnos de la carrera de Contabilidad son de nacionalidad extranjera. Así mismo, el 96,6% del total de alumnos de la carrera de Administración son de nacionalidad peruana y el 3,4% del total de alumnos de la carrera de Administración son de nacionalidad extranjera.

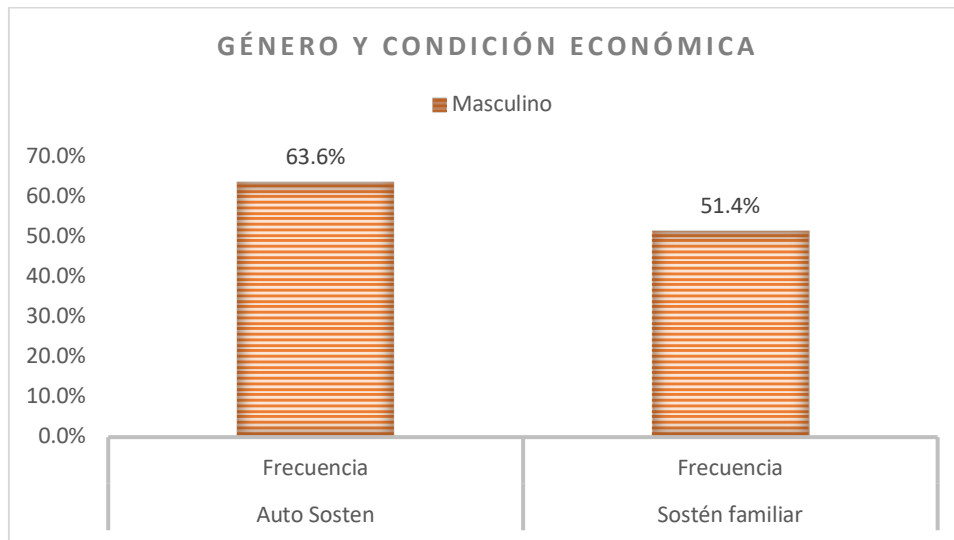


Figura 4. Descripción de género y condición de género de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales

En la figura 4, en base a los resultados adquiridos de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión. Se obtuvo que, el 63,6% del total de hombres se auto financian por sí mismos, y el 36,4% del total de mujeres se auto financian por sí mismos. Así mismo, el 51,4% del total de hombres son financiados por sus familiares, y el 48,6% del total de mujeres son financiados por sus familiares.

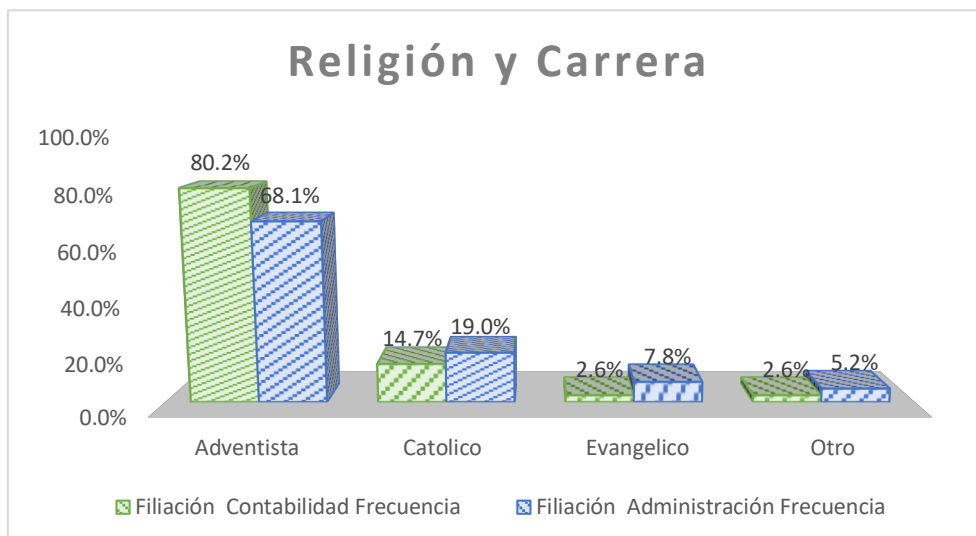


Figura 5. Descripción de religión y carrera de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales

En la figura 5, en base a los resultados adquiridos de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión. Se obtuvo que, el total de los alumnos de la carrera de contabilidad, el 80,2% pertenece a la religión adventista, el 14,7% pertenecen a la religión católica, y solo el 2,6% pertenecen a la religión evangélica, y los otros 2,6% pertenecen a una religión diferente. Así mismo, de los alumnos de la carrera de Administración, el 68,1% pertenece a la religión adventista, el 19,0% pertenecen a la religión católica, el 7,8% pertenecen a la religión evangélica, y solo el 5,2% pertenecen a una religión diferente.

Análisis y descripción de las variables y dimensión

Tabla 2. Creación de los niveles de calidad de servicio y sus dimensiones

| Nivel | Tangibilidad | Fiabilidad | Capacidad de respuesta | Seguridad | Empatía | Calidad de servicio |
|-------|--------------|------------|------------------------|-----------|---------|---------------------|
| Bajo | <6 | <4 | <6 | <6 | <8 | <30 |
| Medio | 6-8. | 4-5. | 6-7. | 6-8. | 8-10. | 30-38 |
| Alto | 8> | 5> | 7> | 8> | 10> | 38> |

En la tabla 2, se observa los niveles que serán sometidas la variable calidad de servicio y sus dimensiones. Muestra que para calidad de servicio los valores <30 refiere a un nivel bajo, 30-38 refiere a un nivel medio y >38 un nivel alto. Así mismo, para sus dimensiones donde tangibilidad muestra los niveles, <6 bajo, 6-8 medio y >8 alto. Fiabilidad <4 bajo, 4-5 medio y >5 alto. Capacidad de respuesta <6 bajo, 6-7 medio, >7 alto. Seguridad <6 bajo, 6-8 medio, >8 alto. Empatía <8 bajo, 8-10 medio, >10 alto.

Tabla 3. Niveles hallados para la calidad de servicio y sus dimensiones

| Variables / Dimensiones | | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|-------|------------|------------|
| Tangibilidad | Bajo | 33 | 14.2% |
| | Medio | 160 | 69.0% |
| | Alto | 39 | 16.8% |
| | Total | 232 | 100.0% |
| Fiabilidad | Bajo | 27 | 11.6% |
| | Medio | 148 | 63.8% |
| | Alto | 57 | 24.6% |
| | Total | 232 | 100.0% |
| Capacidad de respuesta | Bajo | 39 | 16.8% |
| | Medio | 131 | 56.5% |
| | Alto | 62 | 26.7% |
| | Total | 232 | 100.0% |
| Seguridad | Bajo | 44 | 19.0% |
| | Medio | 143 | 61.6% |
| | Alto | 45 | 19.4% |
| | Total | 232 | 100.0% |
| Empatía | Bajo | 42 | 18.1% |
| | Medio | 149 | 64.2% |
| | Alto | 41 | 17.7% |
| | Total | 232 | 100.0% |
| Calidad de servicio | Bajo | 53 | 22.8% |
| | Medio | 124 | 53.4% |
| | Alto | 55 | 23.7% |
| | Total | 232 | 100.0% |

La tabla 3, muestra el nivel de percepción de la calidad de servicio y sus dimensiones de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión. En cuanto a la variable calidad de servicio, 22,8 % percibe un nivel bajo; el 53,4 % percibe un nivel medio y el 23,7 % un nivel alto.

En cuanto a las dimensiones, estas son percibidas en un nivel medio: tangibilidad (69,0%), fiabilidad (63,8%), capacidad de respuesta (56.5%), seguridad (61,6%), empatía (64,2%), estas dimensiones son contraladas por estar en un nivel medio, por lo cual se deberían mantener o hasta mejorar en el proceso.

La dimensión con un nivel alto de percepción (26,7%) fue la capacidad de respuesta. Sin embargo, la dimensión con un nivel bajo de percepción (11.6%) es fiabilidad. La capacidad de respuesta, es la disposición del personal que tiene la institución universitaria

para ayudar a los estudiantes, proporcionando un servicio rápido, sencillo y preciso; cumpliendo a tiempo con las expectativas de atención de acuerdo a cada necesidad, siendo este un valor positivo para los estudiantes. Mientras que la fiabilidad es un valor que necesita mejorar en la percepción de los clientes, debido a que ellos valoran la eficiencia de la institución.

Tabla 4. Creación de los niveles de satisfacción del estudiante y sus dimensiones

| Niveles | Satisfacción con el desarrollo de la unidad de aprendizaje | Satisfacción metodológica | Satisfacción con la infraestructura disponible | Satisfacción con el desempeño del profesor | Satisfacción con el desempeño del estudiante | Satisfacción del estudiante |
|---------|------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------|
| Bajo | <6 | <4 | <10 | <12 | <8 | <39 |
| Medio | 6-7. | 4-5. | 10-12. | 12-15. | 8-10. | 39-50 |
| Alto | 7> | 5> | 12> | 15> | 10> | 50> |

El criterio para la creación de niveles, aplicada en las dimensiones y variables fue el de percentiles, los cuales fueron dos cortes en el percentil 30 y el percentil 70, al hacer dos cortes habrá tres niveles, los cuales se calificaron en Bajo, Medio y Alto, y este es el criterio para los baremos.

La tabla 4, refleja los niveles para satisfacción y sus dimensiones los cuales permitirán medir el nivel de satisfacción y cuáles son las dimensiones más notorias, los niveles para la variable satisfacción de los estudiantes los valores son <39 son bajos, 39-50 medio y >50 alto. Dentro de sus dimensiones satisfacción con el desarrollo de la unidad de aprendizaje <6 bajo, 6-7 medio y >7 alto. Satisfacción metodológica <4 bajo, 4-5 medio y >5 alto. Satisfacción con la infraestructura disponible <10 bajo, 10-12 medio y >12 alto. Satisfacción con el desempeño del profesor <12 bajo, 12-15 medio y >15 alto. Satisfacción con el desempeño del estudiante <8 bajo, 8-10 medio y >10 alto.

Tabla 5. Niveles hallados para la satisfacción del estudiante y sus dimensiones

| Variables / Dimensiones | | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------------------------------------|-------|------------|------------|
| Satisfacción con el desarrollo de la unidad de aprendizaje | Bajo | 46 | 19.8% |
| | Medio | 118 | 50.9% |
| | Alto | 68 | 29.3% |
| | Total | 232 | 100.0% |
| Satisfacción metodológica | Bajo | 40 | 17.2% |
| | Medio | 135 | 58.2% |
| | Alto | 57 | 24.6% |
| | Total | 232 | 100.0% |
| Satisfacción con la infraestructura disponible | Bajo | 56 | 24.1% |
| | Medio | 100 | 43.1% |
| | Alto | 76 | 32.8% |
| | Total | 232 | 100.0% |
| Satisfacción con el desempeño del profesor | Bajo | 46 | 19.8% |
| | Medio | 120 | 51.7% |
| | Alto | 66 | 28.4% |
| | Total | 232 | 100.0% |
| Satisfacción con el desempeño del estudiante | Bajo | 37 | 15.9% |
| | Medio | 131 | 56.5% |
| | Alto | 64 | 27.6% |
| | Total | 232 | 100.0% |
| Satisfacción del estudiante | Bajo | 51 | 22.0% |
| | Medio | 112 | 48.3% |
| | Alto | 69 | 29.7% |
| | Total | 232 | 100.0% |

De la tabla 5, muestra el nivel de percepción de la satisfacción del estudiante y sus dimensiones, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión. En cuanto a la variable satisfacción del estudiante, 22% percibe un nivel bajo; el 48,3% un nivel promedio y el 29,7% un nivel alto.

En cuanto a las dimensiones, estas son percibidas en un nivel medio: Satisfacción con el desarrollo de la unidad de aprendizaje (50,9%), satisfacción metodológica (58,2%), satisfacción con la infraestructura disponible (43,1%), Satisfacción con el desempeño del profesor (51,7%), satisfacción con el desempeño del estudiante (56,5%), estas dimensiones son contrastadas, por estar en un nivel medio, por lo cual se deberían mejorar.

La dimensión con un nivel alto de percepción (32,8%) fue la satisfacción con la infraestructura disponible. Sin embargo, la dimensión con un nivel bajo de percepción (15,9%) es la satisfacción con el desempeño del estudiante. La satisfacción con la

infraestructura disponible, son aspectos físicos y/o apariencias físicas que el estudiante percibe dentro del campus de la institución, tales como: las instalaciones, equipos, mantenimiento de aulas, laboratorios, baños, áreas verdes, entre otros; siendo este un valor positivo para los estudiantes. Mientras que la satisfacción con el desempeño del estudiante es un valor que necesita mejorar en la percepción de los estudiantes, debido a que ellos valoran el rendimiento del estudiante.

Contrastación de hipótesis

Antes de realizar las hipótesis se realizó la prueba de normalidad para conocer que estadístico de correlación a usar, en la Tabla 6 y 7, se describe la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov, la cual es para muestras grande ($n < 30$), los resultados muestran que el p valor es menor al 5% ($p < 0.05$), por lo tanto, se concluye que la distribución de la información no es normal y lo apropiado será utilizar el coeficiente de correlación de Spearman, por cumplir con una prueba no paramétrica.

Tabla 6. Prueba de normalidad de satisfacción del estudiante

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|-------------------------------------------|---------------------------------|-----|---------|
| | Estadístico | Gl | p valor |
| Tangibilidad | .180 | 232 | .000 |
| Fiabilidad | .194 | 232 | .000 |
| Capacidad de respuesta | .154 | 232 | .000 |
| Seguridad | .171 | 232 | .000 |
| Empatía | .201 | 232 | .000 |
| Calidad de servicio | .074 | 232 | .003 |
| Corrección de significación de Lilliefors | | | |

Tabla 7. Prueba de normalidad de satisfacción del estudiante

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----|---------|
| | Estadístico | Gl | p valor |
| Satisfacción con el desarrollo de la unidad de aprendizaje | .156 | 232 | .000 |
| Satisfacción metodológica | .200 | 232 | .000 |
| Satisfacción con la infraestructura disponible | .113 | 232 | .000 |
| Satisfacción con el desempeño del profesor | .117 | 232 | .000 |
| Satisfacción con el desempeño del estudiante | .139 | 232 | .000 |
| Satisfacción del estudiante | .093 | 232 | .000 |
| Corrección de significación de Lilliefors | | | |

El coeficiente de correlación de Spearman “pretende examinar la dirección y magnitud de la asociación entre dos variables cuantitativas, es decir la intensidad de la relación entre las variables, en cualquier tipo de asociación, no necesariamente lineal. Asimismo, permite identificar si, al aumentar el valor de una variable, aumenta o disminuye el valor de la otra variable, y ofrece un coeficiente de correlación, que cuantifica el grado de asociación entre dos variables numéricas” (Martínez & Faulín , 2006, en Mondragón, 2014, p.100).

Tabla 1. Grado de relación según coeficiente de correlación

| RANGO | RELACIÓN |
|---------------|-----------------------------------|
| -0.91 a -1.00 | Correlación negativa perfecta |
| -0.76 a -0.90 | Correlación negativa muy fuerte |
| -0.51 a -0.75 | Correlación negativa considerable |
| -0.11 a -0.50 | Correlación negativa media |
| -0.01 a -0.10 | Correlación negativa débil |
| 0.00 | No existe correlación |
| +0.01 a +0.10 | Correlación positiva débil |
| +0.11 a +0.50 | Correlación positiva media |
| +0.51 a +0.75 | Correlación positiva considerable |
| +0.76 a +0.90 | Correlación positiva muy fuerte |
| +0.91 a +1.00 | Correlación positiva perfecta |

Hipótesis general

H1: La calidad de servicio si se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018.

Ho: La calidad de servicio no se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna

Si el p valor es menor 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Tabla 8. La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018

| Satisfacción del estudiante | | | |
|-----------------------------|-----------------|---------|-----|
| | Rho de Spearman | p valor | N |
| Calidad de servicio | ,780** | .000 | 232 |

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 8, se puede observar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión. El cual se midió a través de la prueba estadística de correlación de Spearman, el resultado obtenido con un Rho=0.780, que demuestra la relación significativa y directa entre dichas variables; el p valor tuvo como resultado 0.000 ($p < 0.05$) lo que indica la relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante, por lo cual concluimos que si la calidad del servicio mejorara la satisfacción del estudiante se incrementaría.

Hipótesis específica 1

H1: La calidad de servicio si se relaciona directa y significativamente con la satisfacción en la unidad de aprendizaje, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018.

Ho: La calidad de servicio no se relaciona directa y significativamente con la satisfacción en la unidad de aprendizaje, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna

Si el p valor es menor 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Tabla 9. La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción en la unidad de aprendizaje, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018

| Satisfacción con el desarrollo de la unidad de aprendizaje | | | |
|------------------------------------------------------------|-----------------|---------|-----|
| | Rho de Spearman | p valor | N |
| Calidad de servicio | ,692** | .000 | 232 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 9, se puede observar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en la unidad de aprendizaje en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión. El cual se midió a través de la prueba estadística de correlación de Spearman, el resultado obtenido con un Rho=0.692, que demuestra la relación significativa y directa entre dichos elementos; el p valor tuvo como resultado 0.000 ($p < 0.05$) lo que indica la relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción en la unidad de aprendizaje, por lo cual concluimos que si la calidad de servicio mejorara la satisfacción en la unidad de aprendizaje del estudiante se incrementaría.

Hipótesis específica 2

H1: La calidad de servicio si se relaciona directa y significativamente con la satisfacción metodológica, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018.

Ho: La calidad de servicio no se relaciona directa y significativamente con la satisfacción metodológica, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna

Si el p valor es menor 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Tabla 10. La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción metodológica, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, lima-2018

| Satisfacción Metodológica | | | |
|---------------------------|-----------------|---------|-----|
| | Rho de Spearman | p valor | N |
| Calidad de servicio | ,571** | .000 | 232 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 10, se puede observar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción metodológica en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión. El cual se midió a través de la prueba estadística de correlación de Spearman, el resultado obtenido con un $Rho=0.571$, que demuestra la relación significativa y directa entre dichos elementos; el p valor tuvo como resultado 0.000 ($p<0.05$) lo que indica la relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción metodológica, por lo cual concluimos que si la calidad del servicio mejorara la satisfacción metodológica del estudiante se incrementaría.

Hipótesis específica 3

H1: La calidad de servicio si se relaciona directa y significativamente con la satisfacción con la infraestructura disponible, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018.

Ho: La calidad de servicio no se relaciona directa y significativamente con la satisfacción con la infraestructura disponible, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna

Si el p valor es menor 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Tabla 11. La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción con la infraestructura disponible, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la universidad Peruana Unión, Lima-2018

| Satisfacción con la infraestructura disponible | | | |
|------------------------------------------------|-----------------|---------|-----|
| | Rho de Spearman | p valor | N |
| Calidad de servicio | ,597** | .000 | 232 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

En la tabla 11, se puede observar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción con la infraestructura disponible de la facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión. El cual se midió a través de la prueba estadística de correlación de Spearman, el resultado obtenido con un Rho=0.597, que demuestra la relación significativa y directa entre dichos elementos; el p valor tuvo como resultado 0.000 ($p < 0.05$) lo que indica la relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción con la infraestructura disponible, por lo cual concluimos que si la calidad del servicio mejorara la satisfacción con la infraestructura disponible se incrementaría.

Hipótesis específica 4

H1: La calidad de servicio si se relaciona directa y significativamente con la satisfacción con el desempeño del profesor, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.

Ho: La calidad de servicio no se relaciona directa y significativamente con la satisfacción con el desempeño del profesor, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna

Si el p valor es menor 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Tabla 62. La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción con el desempeño del profesor, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018

| Satisfacción con el desempeño del profesor | | | |
|--------------------------------------------|-----------------|---------|-----|
| | Rho de Spearman | p valor | N |
| Calidad de servicio | ,706** | .000 | 232 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 12, se puede observar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción con el desempeño del profesor de la facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión. El cual se midió a través de la prueba estadística de correlación de Spearman, el resultado obtenido con un Rho=0.706, que demuestra la relación significativa y directa entre dichos elementos; el p valor tuvo como resultado 0.000 ($p < 0.05$) lo que indica la relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción con el desempeño del profesor, por lo cual concluimos que si la calidad del servicio mejorara la satisfacción con el desempeño del profesor se incrementaría.

Hipótesis específica 5

H1: La calidad de servicios si se relaciona directa y significativamente con la satisfacción con el desempeño del estudiante, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.

Ho: La calidad de servicio no se relaciona directa y significativamente con la satisfacción con el desempeño del estudiante, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna

Si el p valor es menor 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Tabla 73. La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción con el desempeño del estudiante, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018

| Satisfacción con el desempeño del estudiante | | | |
|----------------------------------------------|-----------------|---------|-----|
| | Rho de Spearman | p valor | N |
| Calidad de servicio | ,669** | .000 | 232 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 13, se puede observar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción con el desempeño del estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión. El cual se midió a través de la prueba estadística de correlación de Spearman, el resultado obtenido con un Rho=0.669, que demuestra la relación significativa y directa entre dichos elementos; el p valor tuvo como resultado 0.000 ($p < 0.05$) lo que indica la relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción con el desempeño del estudiante, por lo cual concluimos que si la calidad del servicio mejorara la satisfacción con el desempeño del estudiante se incrementaría.

4.2. Discusión

Esta investigación tiene como propósito principal determinar en qué medida se relaciona la calidad de servicio con la satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018, encontrándose relación positiva y significativa, así también la calidad del servicio con la satisfacción en el desarrollo de la unidad de aprendizaje, la satisfacción metodológica, la satisfacción con la infraestructura disponible, la satisfacción con el desempeño del profesor y la satisfacción con el desempeño del estudiante.

Además, se determinó, de acuerdo con la hipótesis general de esta investigación, que existe una relación positiva considerable, directa y significativa con la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante, con un coeficiente $Rho=0,780$ y p valor igual a 0.000 ($p<0.05$).

Pienedo (2017), en su investigación realizada con los estudiantes, respecto de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva, la investigación presenta un esquema similar; es decir, ambos estudios estuvieron bajo al modelo Servqual que estudia 5 dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía, así también los resultados de ambas investigaciones nos muestran datos muy semejantes con un $R= 0.708$.; sin embargo, para identificar las correlaciones se utilizó métodos estudio diferente al de nuestra investigación, el estadístico R-pearson para el estudio de pinedo; las cuales llegan a la misma conclusión que ambas variables tienen una relación directa y significativa.

A diferencia del estudio de, Cahuana (2016), realiza una investigación en los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, y para medir la calidad de servicio utilizó los instrumentos de calidad de los servicios y satisfacción, cuyos dimensiones e indicadores son diferentes a nuestro trabajo de estudio, las cuales revelan que ambos

estudios comparten resultados moderadas en cuanto a la relación entre la calidad de los Servicios y la Satisfacción de los estudiantes. La relación es estadísticamente significativa, de moderada intensidad, con un $R=0,607$, la cual tiene una aproximación al resultado de la presente investigación, tal coeficiente de $Rho=0,780$. Es decir, el resultado es superior al de la investigación de Cahuana, ya que por diferentes enfoques ambos estudios llegan a determinar una moderada relación de ambas variables.

Finalmente Vergara & Quesada (2011) en su trabajo de investigación titulada: *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales*, los instrumentos fueron combinadas bajos dos modelos Service Quality-SERVQUAL, que es elaborado por Parasuraman, Valarie Zeithalm y Berry y el modelo de Oh Para medir la calidad de servicio, sin embargo, para identificar las correlaciones utilizan un modelo diferente al de nuestra investigación que es el de ecuaciones estructurales que es un enfoque complejo. Finalmente, llegando a tener la misma conclusión de que la calidad de servicio influye en la satisfacción del estudiante.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

Después de los análisis obtenidos mediante la investigación se obtuvieron las siguientes conclusiones:

En el estudio, se utilizó el modelo de Servqual por Zeithaml, Berry y Parasuraman y el Cuestionario de Satisfacción de Estudiante creado por Jiménez et al (2011). A partir del uso del modelo, se pudo demostrar la atribución que tienen ambas variables, y el valor de relación que existe en la calidad de servicio con la satisfacción del estudiante y cada una de las dimensiones de la variable satisfacción de los estudiantes.

Los resultados mostraron que la calidad de servicio se encuentra en un nivel medio con un 53.4% a la percepción del estudiante, del mismo modo se pudieron observar que las dimensiones como, tangibilidad en un 69% en un nivel medio, fiabilidad 63.8% en un nivel medio, capacidad de respuesta 56.5% en un nivel medio, seguridad 61.6% en un nivel medio, empatía 64.2% en un nivel medio. Por otro lado, para la satisfacción del estudiante mostraron que se encuentra en un nivel medio con un 48.3%, las cuales para las dimensiones como, satisfacción con el desarrollo de la unidad de aprendizaje con un 50.9% en un nivel medio, satisfacción metodológica con un 58.2% en un nivel medio, satisfacción con la infraestructura disponible con un 43.1% en un nivel medio, satisfacción con el desempeño del profesor con un 51.7% en un nivel medio, satisfacción con el desempeño del estudiante con un 56.5% en un nivel medio; las cuales indica que los estudiantes consideran que la calidad de servicio y la satisfacción que brinda la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión se encuentra en una valoración moderada.

En las correlaciones obtenidas se pudieron evidenciar los siguientes:

- Existe relación entre la Calidad de Servicio y la satisfacción del estudiante, en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018. Con un $Rho=0.780$ y de p valor igual a 0.000 ($p < 0.05$) que se considera una relación alta entre ambas variables.
- Existe relación entre la variable calidad de servicio y la dimensión de satisfacción con la unidad de aprendizaje, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018. Con un $Rho= 0.692$ y de p valor igual a 0.000 ($p < 0.05$) que muestra una relación considerable.
- Existe relación entre la variable calidad de servicio y la satisfacción metodológica, en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018. Con un $Rho= 0.571$ y de p valor igual a 0.000 ($p < 0.05$) que representa una relación considerable.
- Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción con la infraestructura disponible en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018. Con un $Rho=0.597$ y de p valor igual a 0.000 ($p < 0.05$) lo que muestra una relación considerable.
- Existe relación entre la variable calidad de servicio y la satisfacción con el desempeño del profesor, en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión Lima-2018. Con un $Rho=0,706$ y de p valor igual a 0.000 ($p < 0.05$) que indica una relación considerable.
- Existe relación entre la variable calidad de servicio y la satisfacción con el desempeño del estudiante en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018. Con un $Rho=0.669$ y de p valor igual a 0.000 ($p < 0.05$) que indica una relación considerable.

5.2. Recomendaciones

- En función al resultado de nuestro objetivo principal, se recomienda a los encargados de las escuelas académicas de la Facultad de Ciencias Empresariales, evaluar en forma periódica la calidad de servicio y de acuerdo a los resultados, tomar acciones correctivas y prevenir las deficiencias; para alcanzar un mayor porcentaje de estudiantes satisfecho con sus expectativas y percepciones de una manera profesional ya que de ellos se forja una universidad más prospera y sólida.
- En el resultado del primer objetivo específico, se recomienda a los docentes motivar a los estudiantes con nuevos desafíos y metas de rendimientos académico, generar un vínculo con los estudiantes; ya que demuestra una mayor eficacia en la trasmisión de la enseñanza, y asimismo forjar un ambiente favorable.
- En el resultado del segundo objetivo específico, se recomienda a la Facultad de Ciencias Empresariales a realizar talleres, seminario y evaluaciones a los docentes para lograr nuevos métodos basados en experiencias e investigación, nuevas técnicas de enseñanza (dinámico, crítico, flexible a cambios), tener un desempeño ordenado, sistemático, coherente y consistente. También reforzar habilidades, valores y aptitudes así los estudiantes, con el fin de obtener estudiantes satisfechos en su carrera profesional.
- En el resultado del tercer objetivo específico, se recomienda a los representantes de la Facultad de Ciencias Empresariales, avaluar y mejorar continuamente la infraestructura, que las instalaciones sean adecuadas y pertinentes, ecológica y sustentable, Por ello, es fundamental que los equipos (multimedias) que estén en constante sostenimiento y perfeccionamiento, debe ofrecer seguridad, tener un uso

óptimo de los recursos, un mínimo impacto sobre el medioambiente, que permitan un desarrollo óptimo de los estudiante. Puesto que estos indicadores aportan un incremento en la eficiencia académica y al desarrollo de innovación y mejora continua.

- En el resultado del quinto objetivo específico, se recomienda a la alta dirección brindar a los docentes; cursos capacitaciones y perfeccionamiento, talleres, participación en seminarios y evaluaciones parciales, de acuerdo a las líneas de investigación; con el propósito de brindar una mayor calidad de servicio de modo que sus expectativas del estudiante estén satisfechas.
- En el resultado del sexto objetivo específico, se recomienda a la plana docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, incorporar un método de evaluación de enseñanza-aprendizaje a los estudiantes, con el fin de valorar su desempeño y el grado de satisfacción que se desarrolle en los aspectos profesional, motivacional y desarrollo socio afectivo.

LISTA DE REFERENCIA

- Aguirre Espíritu, M. N. (2015). *Desempeño docente y rendimiento académico en el área de comunicación en estudiantes del V ciclo de primaria de la institución educativa p particular “ Nuestra Señora de las Mercedes ” Rímac – 2014*. Universidad César Vallejos, Educación de Idiomas- Escuela de Postgrado.
- Alejos Gómez, C. R. (2015). *Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño Deporte*. Universidad de la Rioja, facultad de la Letras y de la Educacion.
- Balmori Mastachi, G., & Flores Juárez, J. B. (2014). MECSI : Modelo para evaluar la calidad del servicio interno (MECSI : Evaluation model for internal service quality). *Inovacion de Negocios*, 11(22), 191–213.
- Barrera Silva, L. patricia, & Artunduaga Bonilla, W. A. (2010). *Evaluación de la calidad de los servicios públicos domiciliarios en la ciudad de Bucaramanga Calidad percibida, una planeación metodológica de la Escuela Servperf*. Universidad Industrial De Santander, Facultad De Ciencias Humanas,Escuela De Economía Y Administración Bucaramanga.
- Bigné, E., & Andreu, L. (2004). Modelo cognitivo-afectivo de la satisfacción en servicios de ocio y turismo. *Cuadernos de Economía y Dirección de La Empresa*, (21), 89–120. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1143456>
- Bullón Villaizán, S. R. (2007). *La Satisfacción Estudiantil con la Calidad Educativa de la Universidad*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ciencias y Letras Humanas.
- Cahuana Sánchez, J. H. (2016). *Calidad de los Servicios Educativos y la Satisfacción de los Clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Universidad Peruana Unión, Escuela de Posgrado de Ciencias Empresariales.
- Calva Gonzales, J. jose. (2009). *Satisfacción de Usuarios: la invetigació sobre las necesidades de información*.
- Camarasa, J. J. (2004). La Calidad en la Administración Pública. *Educación En El 2000*, 9–20.
- Capelleras, J., & Venciana, J. (2001). Calidad de servicio en la enseñanza universitaria: desarrollo y validación de una escala de medida. *Document de Treball*, (4), 1–36.

- Retrieved from <http://www.uab.cat/servlet/BlobServer?blobtable=Document&blobcol=urldocument&blobheader=application/pdf&blobkey=id&blobwhere=1345650483792&blobnocache=true>
- Cazau, P. (2006). Introducción a la investigación en Ciencias Sociales, 1–194. Retrieved from http://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA125&dq=pruebas+piloto+en+investigaci+n&hl=es&sa=X&ei=H4OPU6j_BpSvsASMmoDYAw&ved=0CC0Q6AEwAQ#v=onepage&q=pruebas+piloto+en+investigaci+n&f=false%5Cnfile:///C:/Users/Maquina-07/A+junio/Introducci
- Cerna Castillo, R. L. (2017). “ *Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo , Sede Lima Este - 2017 .*” Universidad César Vallejos, Escuela de Posgrado.
- Congreso de la República del Perú. (2014). Ley Universitaria. *Diario Oficial El Peruano*, 21. <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Corrales Salguero, A. R. (2009). La Prgramación a Medio Plazo Dentro del Tercer Nivel de Concreción: Las Unidades Didacticas, 41–53.
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64–80.
- Duque Oliva, E. J., & Chaparro Pinzón, C. R. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 10(16), 159–192.
- (Ferreira, 2017) La educacion superior se expande en America Latina y el Caribe, pero aun no desarrolla todo su potencial, 1-3.
- Gadotti dos Anjos, S. J., & França de Abreu, A. (2009). La medición de la calidad de servicio: una aplicación en empresas hoteleras. *Revista Europea de Dirección y Economía de La Empresa*, 18(2), 175–186.
- Gálvez Ruiz, P. (2011). *Cuestionario para evaluar la calidad de Servicios Deportivos : Estudio Inicial de las Propiedades Psicométricas. SPICUM Servicios de Publicaciones*. Universidad de Málaga, departameto de Fisiología y Educación Física-Facultad de Medicina.

- Gatica Sandoval, S. H. (2010). *Universidad de san carlos de guatemala facultad de arquitectura infraestructura de apoyo para educación superior de santa catarina mita, jutiapa*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Arquitectura.
- Gelvez Carrillo, J. S. (2010). *Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente*. Universidad Industrial De Santander, Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas, Escuela de Estudios Industriales Y Empresariales Bucaramanga.
- Gómez Sánchez, D., Martínez López, E. I., Recio Reyes, R. G., & López Gama, H. (2013). Lealtad, satisfacción y rendimiento académico en los UASLP-UAMZM. *Sophia*, 9, 11–27.
- Gould Harmon de White, E. (2013). Mensajes para los Jóvenes. In *Mensajes Para Los Jóvenes* (pp. 1–133). <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Grajales Guerra, T. (2000). Tipos de Investigacion. *IUPuebla*, 1–4. <http://doi.org/10.1590/S0124-00642009000200014>
- Hernandez Espinoza, M. angel. (2006). *Sistema de Gestión de la Calidad en la Empresa “Grupo Edificador Teothiucano, S.A. de C.V.”* Universidad Auntonoma de Estado de Hidalgo.
- Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Docuementación de Las Ciencias de La Información*, 34, 349–368.
- Herrera Mendoza, M. (2008). *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para una Microempresa*. Universidad Vereacruzana, Facultad de Estadística e Informática, Xalapa.
- Huaman Panduro, F. J. (2014). *Calidad del servicio percibido y satisfacción del cliente de la EAP de Administración de la Universidad Peruana Unión, sede Lima- 2014. (tesis de pregrado) Universidad Peruana Union*. Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias Empresariales.
- Jiménez Gonzáles, A., Terriquez Carrillo, B., & Robles Zepeda, F. J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la universidad autónoma de Nayarit. *Arituclos de Divulgación*, 3(6), 46–56. Retrieved from <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>
- Latorre Ariño, M., & Seco del Pozo, C. J. (2013). *Estrategias Y Técnicas*. Retrieved from <http://www.umch.edu.pe/arch/hnomarino/metodo.pdf>

- Martínez Arroyo, J. A., Espitia Moreno, I. C., & Velenzo Jiménez, M. A. (2016). Impacto de la calidad en la competitividad en Instituciones de Educación Superior: Evidencias Empíricas. *Revista Internacional Administracion y Finanzas*, 9(5), 63–76.
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, (34), 181–209.
- Mego Cubas, A. O. (2012). *Análisis de la Calidad de Servicio, desde la Perspectiva de la Satisfacción Estudiantil, en la Escuela Académico Profesional de Administración de la “Universidad nacional Jorge Basadre Grohmann” de Tacna, el año 2012*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann–tacna, Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Empresarial.
- Mejías, A., & Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Docencia Universitaria*, X(2), 29–47. Retrieved from http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf
- Mejías Acosta, A. A., & Manrique Chirkova, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de los clientes bancarios universitarios: Una aproximación mediante el análisis de factores. *Ingeniería Industrial*, XXXII(1), 43–47. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Minedu. (2015). Política de Aseguramiento de la calidad de la educación Superior Universitaria: Un cambio hacia la excelencia. *Reforma Universitaria*, 36. Retrieved from <http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/politica.pdf>
- Moliner Velázquez, B. (2004). *La Formación de la Satisfacción/ Insatisfacción del Consumidor y del Comportamiento de Queja: Aplicación de los Restaurantes*.
- Mondragón Barrera, M. A. (2014). Uso de la Correlación de Spearman en un Estudio de Intervención en Fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98–104.
- Ospina Pinzón, S., & Gil Saura, I. (2011b). Índices Nacionales de Satisfacción del Consumidor. Una Propuesta de Revisión de la Literatura. *Cuaderno de Administración*, 24(43), 35–57.
- Palomino Zamudio, F. C. (2012). *El desempeño docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Unidad Académica de Estudios Generales de la Universidad de San Martín de*

- Porres. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación, Unidad de Post-Grado.
- Pecina Leyva, R. (2017). Satisfacción académica del estudiante de enfermería en una Universidad Pública en México Academic satisfaction of the nursing student in a public university . *Revista Electrónica Sobre Tecnología, Educación y Sociedad*, 4(7), 1–14.
- Pérez Ramos, J. L. (2015). *Rediseño e Implementación de una Metodología para la Medición de la Satisfacción de los Estudiante en la Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa Marta*. Universidad Industrial de Santander- Facultad de Ingeniería Fisicomecánicas.
- Pienedo Jara, E. C. (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* . Universidad Cesar Vallejos, Ciencias Empresariales.
- (Rama, 2007) Tendenciad de la educacion superior en el siglo XXI, 1-4
- Reboloso Pacheco, E., Salvador Ferrer, C., Fernández Ramírez, B., & Cantón Andrés, P. (2004). Análisis y ampliación del SERVQUAL en los servicios universitarios *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones-2004*, 20(3), 355–373.
- Rodriguez Vargas, M., Cogco Calderón, A., Herrera Ramos, M., Canales Sánchez, A., Islas Camargo, A., & Pérez Cruz, J. (2011). Evaluación de la Satisfacción y Percepción de Impacto de los Usuarios Directos e Indirectos del Programa Fondos Mixtos (Fomix), 1–190.
- Romo Gonzales, J., Mendoza Merez, G., & Flores Kastanis, E. (2011). Relaciones conceptuales entre calidad educativa y satisfacción estudiantil, evaluadas con ecuaciones estructurales: El caso de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Autónoma de Chihuahua., 1053–1066.
- Ruiz Santoyo, G. A. (2016). *La Lealtad , Satisfacción, Calidad e Imagen Percibida del Consumidor de Servicios de Viaje, Adquiridos a Través de Internet: Un Estudio Comparativos en Tres Ciudades Mexicanas*. Universidad Autonomas de Aguascalientes, Centro de Ciencias Económicas y Administrativas.
- Salicetti Fonseca, A. (2009). “*Valoración de diferentes opciones y estrategias metodológicas empleadas en la formación de maestros especialistas en educación física.*” Universidad de Granada, Departamento de Didactica de la Expresión Musical,

Plástica y Corporal.

- Salinas Gutiérrez, A., Morales Lozano, J. A., & Martínez Cambolor, P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la unidad académica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la universidad autónoma de tamaulipas, México. *Revista de Enseñanza Universitaria*, (31), 39–55.
- Salvador Ferrero, C. M. (2005). La percepción del cliente de los elementos determinantes de la calidad del servicio universitario: características del servicio y habilidades profesionales. *Papeles Del Psicólogo*, 26(90), 1–9. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77809001>
- Sanmiguel Jaimes, E., Rivera Franco, M., Marcilla Medina, N., & Ballesteros Monsalve, H. (2015). Medición de la calidad percibida en el servicio mediante la herramienta SERVQUAL en tiendas de café en Santander, Colombia. *Criterio Libre*, 13(23), 145–164.
- Serrano Bedia, A. M., & López Fernández, C. M. (2002). Modelos de gestión de la calidad de servicio: revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial, 1–9.
- Sotolongo Gonzales, J. C. (2003). Metodología para la evaluación de la calidad del servicio y su aplicación en una empresa de servicios informáticos. *Industrial*, XXIV(2), 26–33.
- Temizer, L., & Turkyilmaz, A. (2012). Implementation of Student Satisfaction Index Model in Higher Education Institutions. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 46, 3802–3806. <http://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.06.150>
- Torres Saumeth, K. M., Ruiz Afanador, T. S., Solís Ospino, L., & Martínez Barraza, F. (2012). Calidad y su evolución : una revisión. *Dimension Empresarial*, 10(2), 100–107.
- Tumino, M. C., & Poitevin, E. R. (2013). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio Quality assessment of university service from students and teacher ' s perceptions : a case study Introducción. *Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En La Educacion.*, 12(2), 63–84.
- Valenzuela Retting, A. C., & Requena Magallanes, C. M. (2006). Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pregrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Austral de Chile, respecto a los métodos de enseñanza y aprendizaje utilizados, evaluaciones, organización de carreras, 1–49.

- Valeriano Veleriano, Y., & Castro Suni, F. R. (2017). *Aplicación del Modelo Servqual para la Medición de la Calidad del Servicio en los Restaurantes Turísticos de la Ciudad de Puno 2017*. Universidad Nacional del Antiplano, Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Turismo.
- Vazquez Casielles, R., Rodriguez del Bosque, I. A., & Díaz Martín, A. M. (2006). Estructura multidimensional de calidad de servicio en la cadena de supermercado: desarrollo y validación de la escuela calpuper. *Comercialización e Investigación de Mercado*, 119(96), 1–30. Retrieved from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17295951>
- Vega García, L. F. (2014). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación en las universidades privadas de la ciudad de tunja: caso fundación universitaria juan de castellanos. *In Vestigium Ire*, 7, 170–183.
- Vergara Schmalbach, J. C., & Quesada Ibarguen, V. M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13(1), 108–122.


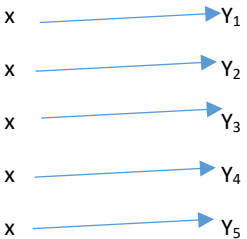
LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz Instrumental

| Título | Variables | Dimensiones | Indicadores | Fuente de información | Instrumento |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Calidad de servicio y la satisfacción del estudiante, en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018. | Calidad de servicio | Tangibilidad | Infraestructura | Estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018. | <ul style="list-style-type: none"> • Modelo Servqual • Cuestionario de elaboración propia de satisfacción del estudiante |
| | | | Clima académico favorable | | |
| | | | Presentación personal del docente | | |
| | | Fiabilidad | Cumplimiento académico | | |
| | | | Confianza en el servicio | | |
| | | Capacidad de respuesta | Capacidad de ayuda a los estudiantes | | |
| | | | Capacidad de servicio rápido | | |
| | | | Capacidad de servicio preciso | | |
| | | Seguridad | Conocimientos del docente | | |
| | | | Habilidades del docente | | |
| | | | Atención oportuna del docente | | |
| | | Empatía | Atención individualizada | | |
| | | | Interés personalizado | | |
| | | | Comunicación personalizada | | |
| Comprensión personalizada | | | | | |
| | | | Satisfacción con el desarrollo de la unidad de aprendizaje | | |
| | | | Satisfacción con la didáctica del docente | | |

| | | | | | |
|--|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| | Satisfacción del estudiante | Satisfacción con el desarrollo de la unidad de aprendizaje | Satisfacción con los objetivos de la unidad de aprendizaje | | |
| | | Satisfacción metodológica | Satisfacción con las técnicas impartidas por el docente | | |
| | | | Satisfacción con los materiales didácticos | | |
| | | Satisfacción con la infraestructura disponible | Satisfacción con la iluminación de las aulas y las instalaciones de los equipos | | |
| | | | Satisfacción con el mantenimiento y la limpieza de aulas | | |
| | | | Satisfacción con los laboratorios académicas | | |
| | | | Satisfacción con el funcionamiento y la limpieza de los servicios higiénicos | | |
| | | | Satisfacción con las áreas verdes | | |
| | | Satisfacción con el desempeño del profesor | Satisfacción con el dominio de tema | | |
| | | | Satisfacción con la asignación de tareas y exámenes | | |
| | | | Satisfacción con el comportamiento del docente | | |
| | | | Satisfacción con la puntualidad | | |
| | | | Satisfacción con la motivación para el aprendizaje | | |
| | | Satisfacción con el desempeño del estudiante | Satisfacción con el trabajo en equipo | | |
| | | | Satisfacción con la dedicación del estudiante a la lectura e investigación | | |
| | | | Satisfacción con la motivación y participación académica del estudiante | | |
| | | | Satisfacción con la realización de las tareas académicas del estudiante | | |
| | | Satisfacción con las calificaciones y evaluaciones académicas del estudiante | | | |

Anexo 2 Matriz de Consistencia

| Título | Planteamiento del problema | Objetivos | Hipótesis | Tipo y diseño | Conceptos centrales |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Calidad de servicio y la satisfacción del estudiante, en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018. | General ¿En qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018? | General Determinar en qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018. | General La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018. | Tipos Descriptivo Correlacional Transversal Diseño  | Calidad de Servicio Tangibilidad Fiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad Empatía |
| | Específicos 1. ¿En qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción en la unidad de aprendizaje, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018? 2. ¿En qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción metodológica, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018? | Específicos 1. Determinar en qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción en la unidad de aprendizaje, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018. 2. Determinar en qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción metodológica, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018. | Derivadas 1. La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción en la unidad de aprendizaje, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018. 2. La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción metodológica, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018. |  | |

| | | | | | |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>3. ¿En qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción con la infraestructura disponible, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018?</p> <p>4. ¿En qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción con el desempeño del profesor, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018?</p> <p>5. ¿En qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción con el desempeño del estudiante, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018?</p> | <p>3. Determinar en qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción con la infraestructura disponible, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018.</p> <p>4. Determinar en qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción con el desempeño del profesor, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018.</p> <p>5. Determinar en qué medida la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción con el desempeño del estudiante, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018.</p> | <p>3. La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción con la infraestructura disponible, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018.</p> <p>4. La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción con el desempeño del profesor, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018.</p> <p>5. La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción con el desempeño del estudiante, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018.</p> | | <p>Satisfacción del Cliente</p> <p>Satisfacción en la unidad de aprendizaje.</p> <p>Satisfacción metodológica.</p> <p>Satisfacción con la infraestructura disponible.</p> <p>Satisfacción con el desempeño del Profesor.</p> <p>Satisfacción con el desempeño del estudiante.</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Anexo 3 Encuesta

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración

CUESTIONARIO: Calidad de servicio y la satisfacción del estudiante, en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión.

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información para el desarrollo de una tesis, cuya temática está relacionada con la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión. Para cuyo efecto, le agradecemos de antemano la veracidad de sus respuestas, pues así lo exigen la seriedad y la rigurosidad de la investigación.

I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

Marque con una **X** el número que corresponda a su respuesta,

1. Sexo del encuestado

Masculino (1)

Femenino (2)

2. Edad

16-20 (1)

21-25 (2)

26-30 (3)

31-35 (4)

36-40 (5)

3. Región de procedencia

Costa (1)

Sierra (2)

Selva (3)

4. Nacionalidad

Peruana (1)

Extranjera (2)

5. Carrera

Contabilidad (1)

Administración (2)

6. Filiación religiosa

Adventista (1)

Católico (2)

Evangélico (3)

Otro (4)

7. Condición económica

Auto sostén (1)

Sostén familiar (2)

II. INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL ESTUDIANTE

Cada ítem tiene tres posibilidades de respuesta. Marque con una X solamente un número de la columna correspondiente a su respuesta.

| Nunca | A veces | Siempre |
|-------|---------|---------|
| 1 | 2 | 3 |

| ITEMS | | | | | | |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|----------|----------|----------|
| CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | |
| Tangibilidad | | | | 1 | 2 | 3 |
| 1 | La Facultad de Ciencias Empresariales posee infraestructura de calidad | | | | | |
| 2 | La Facultad de Ciencias Empresariales posee clima favorable | | | | | |
| 3 | La Facultad de Ciencias Empresariales exige la presentación personal del docente | | | | | |
| Fiabilidad | | | | | | |
| 4 | La Facultad de Ciencias Empresariales exige el cumplimiento académico | | | | | |
| 5 | La Facultad de Ciencias Empresariales fomenta la confianza en el servicio | | | | | |
| Capacidad de respuesta | | | | | | |
| 6 | La Facultad de Ciencias Empresariales tiene la capacidad para ayudar a los estudiantes | | | | | |
| 7 | La Facultad de Ciencias Empresariales tiene la capacidad de brindar un servicio rápido a los estudiantes | | | | | |
| 8 | La Facultad de Ciencias Empresariales tiene la capacidad de brindar un servicio justo | | | | | |
| Seguridad | | | | | | |
| 9 | La Facultad de Ciencias Empresariales exige a los docentes un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos | | | | | |
| 10 | La Facultad de Ciencias Empresariales posee docentes con habilidades académicas | | | | | |
| 11 | La Facultad de Ciencias Empresariales tiene docentes que brindan apoyo en la atención oportuna del estudiante | | | | | |
| Empatía | | | | | | |
| 12 | La Facultad de Ciencias Empresariales brinda atención individualizada a los estudiantes | | | | | |
| 13 | La Facultad de Ciencias Empresariales presta interés personalizado a los estudiantes | | | | | |
| 14 | La Facultad de Ciencias Empresariales brinda una comunicación personalizada a los estudiantes | | | | | |
| 15 | La Facultad de Ciencias Empresariales muestra una comprensión personalizada a los estudiantes | | | | | |

| SATISFACCION DEL ESTUDIANTE | | | | |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|
| Satisfacción con el desarrollo de la unidad de aprendizaje | | 1 | 2 | 3 |
| 16 | Se encuentra satisfecho con el desarrollo de la unidad de aprendizaje impartida por el docente | | | |
| 17 | Se encuentra satisfecho con la didáctica del docente | | | |
| 18 | Se encuentra satisfecho con los objetivos de la unidad de aprendizaje | | | |
| Satisfacción metodológica | | | | |
| 19 | Se encuentra satisfecho con la metodología del docente | | | |
| 20 | Se encuentra satisfecho con los materiales didácticos utilizados por el docente | | | |
| Satisfacción con la infraestructura disponible | | | | |
| 21 | Se encuentra satisfecho con la iluminación de las aulas y las instalaciones de los equipos | | | |
| 22 | Se encuentra satisfecho con el mantenimiento y la limpieza de las aulas | | | |
| 23 | Se encuentra satisfecho con los laboratorios disponibles para las labores académicas | | | |
| 24 | Se encuentra satisfecho con el funcionamiento y la limpieza de los servicios higiénicos | | | |
| 25 | Se encuentra satisfecho con las áreas verdes de universidad | | | |
| Satisfacción con el desempeño del profesor | | | | |
| 26 | Se encuentra satisfecho con el dominio del tema impartido por el docente | | | |
| 27 | Se encuentra satisfecho con la asignación de tareas y exámenes desarrollados por el docente | | | |
| 28 | Se encuentra satisfecho con el comportamiento del docente en clases | | | |
| 29 | Se encuentra satisfecho con la puntualidad del docente | | | |
| 30 | Se encuentra satisfecho con la motivación del docente para su aprendizaje | | | |
| 31 | Se encuentra satisfecho con su trabajo en equipo impartida por el docente | | | |
| Satisfacción con el desempeño del estudiante | | | | |
| 32 | Se encuentra satisfecho con su dedicación a la lectura e investigación | | | |
| 33 | Se encuentra satisfecho con su motivación y participación académica | | | |
| 34 | Se encuentra satisfecho con sus tareas académicas | | | |
| 35 | Se encuentra satisfecho con sus calificaciones y evaluaciones académicas | | | |

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 4 Autorización para realizar trabajo de investigación



Una Institución Adventista

Lima, Ñaña, 10 de agosto de 2018

Doctor
Julio Cesar Rengifo Peña
Decano
Facultad Ciencias Empresariales
Universidad Peruana Unión
Presente

Asunto: Autorización del Comité de Ética para el desarrollo de la investigación.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo y desear muchas bendiciones en la labor que desempeña.


Mediante este documento tenemos a bien presentar a las investigadoras **Katherine Cindy Florian Cardenas** con DNI N°48075568 y **Anny Kathryn Soto Dueñas** con DNI N°71209378 y a su asesor el **Dr. Walter Murillo Antón** identificado con DNI N°09765529, Tesorero de la UPN, de la Iglesia Adventista del 7mo Día.

El Comité de Ética de Investigación de la Universidad Peruana Unión ha revisado el protocolo de investigación titulado: "**Calidad de servicio y satisfacción del estudiante, en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, Lima-2018**", presentado por las investigadoras antes mencionadas, y se resuelve **autorizar** el desarrollo de la investigación de acuerdo a los procedimientos mencionados (adjunto el perfil del proyecto) que será aplicado a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, que Usted dignamente dirige.

Agradecemos anticipadamente el apoyo que pueda brindar al investigador, a fin de concluir satisfactoriamente este proceso, los resultados obtenidos serán difundidos por los canales correspondientes.

Atentamente,




Dr. Josué Edison Turpo Chaparro
Presidente
Comité de Ética para Investigación



Mg. Michael Thomas White
Secretario
Comité de Ética para Investigación

cc:
Investigador

Villa Unión – Ñaña, altura Km. 19 de la Carretera Central, Lurigancho – Chosica, Lima 15, Perú
Teléfono: (01) 618-6300 Fax: 618-6364 Web: www.upeu.edu.pe E-mail: investigacion@upeu.edu.pe