

# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



## TESIS

- Título : Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del estudiante de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables, UPLA - 2017.
- Para optar : El título profesional de Licenciado en Administración.
- Autor : Bach. Jonathan Danilo Serpa Lulo.
- Área de Investigación : Dirección
- Línea de Investigación : Comportamiento Organizacional.
- Fecha de inicio y culminación : diciembre 2016 – junio 2017

**Huancayo – Perú**

**2018**

**ANEXO N° 1**  
**HOJA DE APROBACIÓN POR LO JURADOS**  
**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**TESIS**

Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del estudiante de la facultad de Ciencias  
Administrativas y Contables, UPLA -2017.

**PRESENTADO POR:**

Jonathan Danilo Serpa Lulo

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

Licenciado en Administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Aprobadas por el siguiente jurado:

PRESIDENTE

\_\_\_\_\_  
Grado Nombres y Apellidos

PRIMER MIEMBRO

\_\_\_\_\_  
Grado Nombres y Apellidos

SEGUNDO MIEMBRO

\_\_\_\_\_  
Grado Nombres y Apellidos

TERCER MIEMBRO

\_\_\_\_\_  
Grado Nombres y Apellidos

Huancayo, ..... de ..... De 2018

**ASESOR:**

Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros

### **DEDICATORIA**

A todos los docentes que pusieron un poco de sí, en mi formación como licenciado en administración, de la Escuelas Profesional de Administración y Sistemas de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

A mi familia por el apoyo, la paciencia, la comprensión y el tiempo que me brindaron para culminar con el presente trabajo de investigación.

Jonathan

## **AGRADECIMIENTO**

Antes de nada, agradezco a Dios, por darme la dicha de existir y gozar de todas las capacidades que me representa.

A la Universidad Peruana Los Andes, a la facultad de Ciencias Administrativas y Contables, especialmente a los de la Escuela Profesional de Administración y Sistemas, por el tiempo de estadía en mi formación profesional.

A mi familia por el apoyo y el amor incondicional que me brindaron en este camino.

## ÍNDICE

CARATULA	
HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS	ii
ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRAFICOS	xv
ÍNDICE DE CUADROS	xvii
RESUMEN	xviii
ABSTRACT	xix
INTRODUCCIÓN	xx
CAPÍTULO I	22
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	22
I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:	22
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:	22
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:	24
1.2.1. Problema General:	24
1.2.2. Problemas Específicos:	24
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:	25
1.3.1. Objetivo General:	25
1.3.2. Objetivos Específicos:	25

1.4.	JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:	27
1.4.1.	Justificación Teórica:	27
1.4.2.	Justificación Práctica:	27
1.4.3.	Justificación Metodológica:	28
1.4.4.	Justificación Social:	28
1.4.5.	Justificación de Conveniencia:	29
1.5.	DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:	29
1.5.1.	Delimitación Espacial:	29
1.5.2.	Delimitación Temporal:	29
1.5.3.	Delimitación Conceptual o Temática:	29
	CAPÍTULO II	30
	MARCO TEÓRICO	30
II.	MARCO TEÓRICO:	30
2.1.	ANTECEDENTES DEL ESTUDIO:	30
2.1.1.	Tesis Internacionales:	30
2.1.2.	Tesis Nacionales:	33
2.2.	BASES TEÓRICAS:	36
2.2.1.	CALIDAD DEL SERVICIO:	36
2.2.1.1.	Calidad:	38
2.2.1.2.	Impacto de la Calidad en el Servicio:	39
	A. Niveles de Exigencias:	39
	B. Importancia de los Aspectos Tangibles en los Servicios:	39
	C. La Motivación y Percepción de Calidad:	39
	D. La Calidad del Servicio: Total o Existente:	40
	E. Gestión de la Calidad Total:	40

F. Variaciones Culturales del Concepto de Calidad:	40
G. Identificar la Satisfacción del Cliente:	41
2.2.1.3. DIMENSIONES de la Calidad del Servicio:	41
A. Organización:	41
B. Fiabilidad:	41
C. Capacidad de respuesta:	42
D. Seguridad:	42
2.2.2. Satisfacción:	42
2.2.2.1. Satisfacción del Cliente:	43
2.2.2.2. Satisfacción de los Estudiantes:	44
2.2.2.3. Dimensiones de la Satisfacción de los Estudiantes:	45
A. En la Actividad Académica:	45
B. En la Actividad Administrativa:	45
C. En el Bienestar Estudiantil:	45
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS:	45
2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES:	49
2.4.1. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN:	49
A. Hipótesis General:	49
B. Hipótesis Específicas:	49
2.4.2. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN:	49
A. Variable Independiente:	49
B. Variable Dependiente:	49
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES:	50
2.5.1. Variable Independiente:	50
2.5.2. Variable Dependiente:	51



CAPÍTULO III	53
METODOLOGÍA	53
III. METODOLOGÍA:	53
3.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN:	53
3.1.1. Método General:	53
3.1.2. Métodos Específicos:	54
A. Método Analítico:	54
B. Método Descriptivo:	54
C. Método Estadístico:	54
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN:	55
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN:	55
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:	56
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA:	56
3.5.1. Población:	56
3.5.2. Muestra:	57
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:	58
3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos:	58
3.6.1.1. Observación:	58
3.6.1.2. Encuesta:	58
3.6.1.3. Entrevista:	58
3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos:	58
3.6.3. Evaluación de la Confiabilidad y Validez del Instrumento:	59
3.6.3.1. Confiabilidad del Instrumento:	59
3.6.3.2. Validez del Instrumento:	60
3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:	61

CAPÍTULO IV	63
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	63
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS:	63
4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS:	63
4.1.1. Tabulación:	63
4.1.2. Técnicas Estadísticas:	63
4.2. RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO:	63
A. Dimensión de Organización:	63
B. Dimensión de Fiabilidad:	67
C. Dimensión de Capacidad de Respuesta:	69
D. Dimensión de Seguridad:	72
4.3. RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE:	74
A. Dimensión Académica:	74
B. Dimensión Administrativa:	79
C. Dimensión de Bienestar Estudiantil:	81
4.4. PRUEBA DE LA HIPOTESIS:	84
4.4.1. Prueba de Hipótesis General:	84
4.4.2. Prueba de Hipótesis Especifica 1:	86
4.4.3. Prueba de Hipótesis Especifica 2:	87
4.4.4. Prueba de Hipótesis Especifica 3:	89
4.4.5. Prueba de Hipótesis Especifica 4:	90
4.4.6. Prueba de Hipótesis Especifica 5:	92
4.4.7. Prueba de Hipótesis Especifica 6:	93

4.4.8. Prueba de Hipótesis Especifica 7:	95
4.5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS:	96
CONCLUSIONES	98
RECOMENDACIONES	100
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	102
REFERENCIAS HEMEROGRÁFICAS	104
ANEXOS	
ANEXO N° 01: Matriz de Consistencia.	
ANEXO N° 02: Cuestionario.	
ANEXO N° 03: Certificado de Validez según Opinión de Expertos.	
ANEXO N° 04: Fotografías.	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Resultado de la pregunta ¿Cómo considera la tecnología que la facultad cuenta en los servicios que brinda?	64
Tabla N° 02: Resultado de la pregunta ¿Cómo considera la infraestructura que la facultad cuenta, en los servicios que brinda?	65
Tabla N° 03: Resultado de la pregunta ¿Cómo considera los medios de comunicación que la facultad cuenta en los servicios que brinda?	66
Tabla N° 04: Resultado de la pregunta ¿Cómo estudiante que perspectiva tiene de la atención que brinda el personal administrativo de la facultad?	67
Tabla N° 05: Resultado de la pregunta ¿Cuál es la perspectiva que tiene, sobre el interés que muestra el personal administrativo de la facultad en sus responsabilidades?	68
Tabla N° 06: Resultado de la pregunta ¿Cómo califica el tiempo que se demoran en los tramites administrativo dentro de la facultad?	69
TABLA N° 07: Resultado de la pregunta ¿El personal administrativo de la facultad se encuentra preparado para responder con eficiencia su trabajo, como lo considera?	70
Tabla N° 08: Resultado de la pregunta ¿Qué perspectiva tiene sobre la capacidad de respuesta del personal administrativo ante un requerimiento?	71
Tabla N° 09: Resultado de la pregunta ¿Cómo define la solución que le da el personal administrativo de la facultad ante un problema que se presente en la administración de la base de datos?	72
Tabla N° 10: Resultado de la pregunta ¿Desde su perspectiva como considera la práctica de la puntualidad en el desempeño de sus labores de los docentes?	73

Tabla N° 11: Resultado de la pregunta ¿Desde su punto de vista como considera el desempeño de los docentes en el desarrollo de las tareas académicas?	74
Tabla N° 12: Resultado de la pregunta ¿Desde su perspectiva como considera la práctica de la puntualidad en el desempeño de sus labores de los docentes?	75
Tabla N° 13: Resultado de la pregunta ¿La interacción del docente frente a sus estudiantes en el desarrollo de las clases genera una comunicación?	76
Tabla N° 14: Resultado de la pregunta ¿Desde su perspectiva como es el dominio de imparte el docente en la asignatura que tiene a su cargo?	77
Tabla N° 15: Resultado de la pregunta ¿Las respuestas que brinda el docente ante las preguntas que el estudiante le hace es considerado?	78
Tabla N° 16: Resultado de la pregunta ¿Qué definición tiene para usted el desempeño administrativo de las diferentes áreas dentro de la facultad?	79
Tabla N° 17: Resultado de la pregunta ¿Desde su punto de vista, como define los convenios que la facultad tiene con las instituciones públicas y/o privadas?	80
Tabla N° 18: Resultado de la pregunta ¿Cómo es la influencia que tiene el departamento psicopedagógico en su formación profesional?	81
Tabla N° 19: Resultado de la pregunta ¿La información con que cuenta la biblioteca de la facultad, en relación a libros, tesis, revistas de especialidad es considerado?	82
Tabla N° 20: Resultado de la pregunta ¿Cómo considera el desarrollo de las actividades de proyección social que se realiza en la facultad?	83
Tabla N° 21: Tabla cruzada de la hipótesis general.	85
Tabla N° 22: Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis general.	85
Tabla N° 23: Tabla cruzada de la hipótesis específica 1.	86
Tabla N° 24: Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis específica 1.	87
Tabla N° 25: Tabla cruzada de la hipótesis específica 2.	88

Tabla N° 26: Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis específica 2.	88
Tabla N° 27: Tabla cruzada de la hipótesis específica 3.	89
Tabla N° 28: Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis específica 3.	90
Tabla N° 29: Tabla cruzada de la hipótesis específica 4.	91
Tabla N° 30: Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis específica 4.	91
Tabla N° 31: Tabla cruzada de la hipótesis específica 5.	92
Tabla N° 32: Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis específica 5.	93
Tabla N° 33: Tabla cruzada de la hipótesis específica 6.	94
Tabla N° 34: Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis específica 6.	94
Tabla N° 35: Tabla cruzada de la hipótesis específica 7.	95
Tabla N° 36: Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis específica 7.	96

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01: Resultado de la pregunta ¿Cómo considera la tecnología que la facultad cuenta en los servicios que brinda?	64
Gráfico N° 02: Resultado de la pregunta ¿Cómo considera la infraestructura que la facultad cuenta, en los servicios que brinda?	65
Gráfico N° 03: Resultado de la pregunta ¿Cómo considera los medios de comunicación que la facultad cuenta en los servicios que brinda?	66
Gráfico N° 04: Resultado de la pregunta ¿Cómo estudiante que perspectiva tiene de la atención que brinda el personal administrativo de la facultad?	67
Gráfico N° 05: Resultado de la pregunta ¿Cuál es la perspectiva que tiene, sobre el interés que muestra el personal administrativo de la facultad en sus responsabilidades?	68
Gráfico N° 06: Resultado de la pregunta ¿Cómo califica el tiempo que se demoran en los tramites administrativo dentro de la facultad?	69
Gráfico N° 07: Resultado de la pregunta ¿El personal administrativo de la facultad se encuentra preparado para responder con eficiencia su trabajo, como lo considera?	70
Gráfico N° 08: Resultado de la pregunta ¿Qué perspectiva tiene sobre la capacidad de respuesta del personal administrativo ante un requerimiento?	71
Gráfico N° 09: Resultado de la pregunta ¿Cómo define la solución que le da el personal administrativo de la facultad ante un problema que se presente en la administración de la base de datos?	72
Gráfico N° 10: Resultado de la pregunta ¿Desde su perspectiva como considera la práctica de la puntualidad en el desempeño de sus labores de los docentes?	73

Gráfico N° 11: Resultado de la pregunta ¿Desde su punto de vista como considera el desempeño de los docentes en el desarrollo de las tareas académicas?	74
Gráfico N° 12: Resultado de la pregunta ¿Desde su perspectiva como considera la práctica de la puntualidad en el desempeño de sus labores de los docentes?	75
Gráfico N° 13: Resultado de la pregunta ¿La interacción del docente frente a sus estudiantes en el desarrollo de las clases genera una comunicación?	76
Gráfico N° 14: Resultado de la pregunta ¿Desde su perspectiva como es el dominio de imparte el docente en la asignatura que tiene a su cargo?	77
Gráfico N° 15: Resultado de la pregunta ¿Las respuestas que brinda el docente ante las preguntas que el estudiante le hace es considerado?	78
Gráfico N° 16: Resultado de la pregunta ¿Qué definición tiene para usted el desempeño administrativo de las diferentes áreas dentro de la facultad?	79
Gráfico N° 17: Resultado de la pregunta ¿Desde su punto de vista, como define los convenios que la facultad tiene con las instituciones públicas y/o privadas?	80
Gráfico N° 18: Resultado de la pregunta ¿Cómo es la influencia que tiene el departamento psicopedagógico en su formación profesional?	81
Gráfico N° 19: Resultado de la pregunta ¿La información con que cuenta la biblioteca de la facultad, en relación a libros, tesis, revistas de especialidad es considerado?	82
Gráfico N° 20: Resultado de la pregunta ¿Cómo considera el desarrollo de las actividades de proyección social que se realiza en la facultad?	83



**ÍNDICE DE CUADROS**

Cuadro N° 01: Operacionalización de la variable independiente.	50
Cuadro N° 02: Operacionalización de la variable dependiente.	51
Cuadro N° 03: Análisis de las varianzas de los ítems.	59
Cuadro N° 04: Evaluación final de expertos.	61

## RESUMEN

El desarrollo de la presente investigación, responde a la pregunta; ¿Cómo influye la calidad de servicio, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017?, tiene como propósito, Evaluar cómo influye la calidad de servicio, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017, de lo cual se despliega la hipótesis siguiente: La calidad de servicio, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.

En el aspecto metodológico, utilizamos como método patrón el método científico apoyado de los métodos específicos como: el método analítico, el método descriptivo y el método estadístico y por el contexto en el que se desarrolla, consideramos que es una investigación de tipo básico, del nivel descriptivo correlacional y del diseño no experimental, porque describimos la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los estudiantes de la facultad mencionada, en el periodo 2017.

El resultado que se logró con la contrastación de las hipótesis demuestra que, la calidad de servicio, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017, respaldado estadísticamente, por un p valor “valor crítico observado” de (0,000) menor al nivel de significancia planteado (0,05), lo cual indica que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Palabra clave: Calidad de servicio; Satisfacción del estudiante.

## ABSTRACT

The development of the present investigation answers the question; How does the quality of service affect the satisfaction of the students of the faculty of Administrative and Accounting Sciences of the Universidad Peruana los Andes, in the period 2017 ?, Its objective is to evaluate how quality of service influences on satisfaction of the students of the faculty of Administrative and Accounting Sciences of the Peruvian University of the Andes, in the period 2017, for which the following hypothesis is displayed: The quality of service, significantly influences, in the satisfaction of the students of the faculty of Administrative and Accounting Sciences of the Universidad Peruana los Andes, in the period 2017.

In the methodological aspect, we use as a standard method the scientific method supported by the specific methods such as the analytical method, the descriptive method and the statistical method and by the context in which it is developed, we consider that it is a basic type of research, of the level descriptive correlation and non-experimental design, because we describe the influence of Quality of service in the satisfaction of students of the faculty in the period 2017.

The result obtained with the testing of the hypothesis shows that the quality of service has a significant influence on the satisfaction of the students of the Faculty of Administrative and Accounting Sciences of the Universidad Peruana los Andes, in the period 2017, statistically backed, for a p value "observed critical value" of (0.000) lower than the level of significance raised (0.05), which indicates that there is sufficient statistical evidence to reject the null hypothesis (H<sub>0</sub>)

Keyword: Quality of service; Student satisfaction

## INTRODUCCIÓN

Tomando en cuenta las perspectivas de los clientes, la calidad, no es otra cosa que la contrastación de las expectativas que estos tienen, sobre el producto y/o servicio que la empresa brinda, mientras que la satisfacción viene a ser el estado de ánimo que el cliente experimenta al consumir el producto o hacer uso del servicio propiamente dicho. En tanto, la calidad de servicio no es más que la comparación entre las perspectivas que el cliente tiene sobre la atención que se le brinda, con el grado de satisfacción que se logra en él, después de que haya hecho uso del servicio. Y cuando hablamos de satisfacción del estudiante, hacemos referencia a la llave de éxito de las instituciones educativas, por ello es necesario que el servicio que brindan las universidades, específicamente en el servicio académico este centrada en él.

Como consecuencia de ello, la calidad se ha convertido en eje fundamental de la diferenciación y el posicionamiento anhelado por todas las empresas, y desde el punto de vista de la satisfacción de los estudiantes, responde a las expectativas que la institución les crea (a priori) a través de los medios de comunicación y el estado de ánimo que cuentan (a posteriori) después de hacer uso del servicio; es una consecuencia natural de lo que brinda la institución.

Por todo lo dicho, la presente investigación tiene como objetivo general: Evaluar cómo influye la calidad de servicio, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017. Así mismo, la hipótesis planteada en nuestra investigación es: La calidad de servicio, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017. En el desarrollo de nuestro trabajo consideramos cuatro capítulos, los cuales responden a la metodología y el formato Apa como estructura en su desarrollo.

Es así que en el Capítulo I: desarrollamos el planteamiento, la sistematización y la formulación del problema, donde describimos de una manera adecuada el problema (general y específicos), los objetivos (general y específicos), las justificaciones y delimitaciones de nuestro trabajo.

En el contexto del Capítulo II: desarrollamos el marco teórico, compuestos por los antecedentes internacionales y nacionales, las bases teóricas de acuerdo a las variables de estudio, la definición de conceptos relacionados a la investigación, la definición de las hipótesis (general y específicos) y la operacionalización de las variables.

En el contexto del Capítulo III: desarrollamos la metodología de nuestro trabajo el cual contiene el método, el tipo, el nivel, el diseño, la población y la muestra de estudio, las técnicas de recolección y análisis de datos.

Finalmente, en el Capítulo IV: mostramos los resultados de la investigación, el cual contiene las técnicas de procesamiento y análisis de datos, los resultados descriptivos de la variable independiente y dependiente respectivamente, la contrastación de las hipótesis y las discusiones respectivas. En la culminación de nuestra tesis, se demuestra la influencia significativa de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables, en relación al servicio académico, administrativo y bienestar estudiantil. Del mismo modo, ha demostrado que la organización, la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la seguridad que brinda la facultad, influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes. Como si eso no bastara, en el análisis descriptivo de las variables se demuestra que los estudiantes consideran que el servicio brindado por la facultad, se encuentra en la escala de medición (regular), lo cual nos indica, que no existe una satisfacción adecuada, por parte de los estudiantes, respecto a las diferentes dimensiones con que se evaluó la calidad de servicio en nuestra investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:**

##### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:**

En la actualidad la calidad es como una ley universal que regula a todas las empresas, sin discriminación alguna, también es un medio de evaluación de los productos tangibles e intangibles que busca estandarizar el proceso general de la actividad empresarial. De igual manera la satisfacción es el estado de ánimo que se logra en el cliente después de que este consuma el producto o haga uso del servicio que brinda la organización.

De acuerdo a este panorama, no es raro encontrar hoy en día los reclamos airados de los clientes por una mala atención que se le brinda en las diferentes empresas, muchos de ellos con razón, y otras sin ningún motivo, es por ello, que, para llegar a un entendimiento

adecuado y posicionamiento en el mercado objetivo, todas las empresas sin distinción alguna deben mejorar constantemente la atención que le brindan al cliente.

Al respecto resalto el estudio de Gallardo, A. y Reynaldos, K. (2014). Calidad de Servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Revista Enfermería Global*, (36), 353-363. “Nos hacen mención que existen diversas maneras de evaluar la calidad de servicio, siendo este punto una práctica relativamente reciente en nuestro país. En 1985 Parasuraman, Berry y Zeithaml, desarrollaron una herramienta para medir la calidad de servicio denominada SERVQUAL (Service Quality), enfocándose en la medición de la brecha existente entre percepciones y expectativas de los usuarios respecto del servicio otorgado. Cuando hablamos de percepción nos referimos a cómo el cliente estima que la institución cumple al proporcionar los servicios. Expectativas se define como lo que espera que sea el servicio que entrega la organización”

SUNEDU (2017) “Como consecuencia de los cambios normativos señalados, las dos últimas décadas se han caracterizado por la rápida expansión de la oferta de educación superior, tanto pública como privada. Mientras que a inicio de 1990 solo existían 49 universidades, al 2015 existían 132 universidades prestando servicios educativos, las cuales se dividían en 42 universidades públicas y 90 universidades privadas (50 societarias y 40 asociativas). De las 80 universidades creadas entre 1990 y el 2015, el 83% son privadas. Asimismo, cabe mencionar que a la fecha de elaboración del presente informe se han creado 142 universidades, de las cuales 10 cuentan con ley de creación sin prestar servicios educativos universitarios”. En este panorama las universidades, desde muchos años atrás viene siendo liderado por grupos políticos y hoy este camino es el que muchos estudiantes apuntan para lograr sus objetivos personales y profesionales, ello ha causado los conflictos políticos e ideológicos, la baja calidad de la educación en nuestro país, hecho que no es extraño para la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la

Universidad Peruana Los Andes, ya que hoy por hoy, la gestión de la universidad se ha visto manchada por los conflictos políticos, en ese sentido se ha podido observar que la facultad en mención existe un trato deficiente de los colaboradores hacia los estudiantes. Dicho colaborador actúa generalmente como si tuviera el derecho y el poder de maltratar a los estudiantes. Todo ello consiste en la falta de cordialidad en la atención a los estudiantes, la mala orientación o información en sus requerimientos. Muchos errores en el manejo de los expedientes, la pérdida de los documentos, casi a propósito, o por desconocimiento; asimismo en la falta de atención y cortesía en las respuestas telefónicas y la falta de respuesta a los requerimientos. Por ello el propósito del presente proyecto de investigación se dirigirá a los colaboradores de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables, con la finalidad de comprobar que se esté llevando la mejora del servicio, que se cuente con el personal idóneo, capacitado y motivado, para lograr una mejora de servicio dentro de la institución.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:**

### **1.2.1. Problema General:**

- ¿Cómo influye la calidad de servicio, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017?

### **1.2.2. Problemas Específicos:**

- ¿Cómo influye la calidad de servicio, en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio académico, de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017?
- ¿Cómo influye la calidad de servicio, en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio administrativo, de la facultad de



Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017?

- ¿Cómo influye la calidad de servicio, en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio de bienestar estudiantil, de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017?
- ¿Cómo influye la organización, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017?
- ¿Cómo influye la fiabilidad, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017?
- ¿Cómo influye la capacidad de respuesta, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017?
- ¿Cómo influye la seguridad, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:**

#### **1.3.1. Objetivo General:**

- Evaluar cómo influye la calidad de servicio, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos:**

- Medir cómo influye la calidad de servicio, en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio académico, de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.
- Valuar cómo influye la calidad de servicio, en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio administrativo, de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.
- Determinar cómo influye la calidad de servicio, en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio de bienestar estudiantil, de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.
- Medir cómo influye la organización, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.
- Valuar cómo influye la fiabilidad, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.
- Determinar cómo influye la capacidad de respuesta, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.
- Determinar cómo influye la seguridad, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:**

### **1.4.1. Justificación Teórica:**

Teóricamente justificamos nuestra investigación, porque la calidad y la satisfacción son dos factores que actúan de la mano en cualquier actividad que desarrolla el ser humano y es necesario tomarlas en cuenta cuando de negocios hablamos. Al respecto, la American Society for Quality (ASQ) señala: “Calidad es un término subjetivo para cada persona. En un sentido técnico, la calidad puede tener dos significados: primero nos dice que son características de un producto o de un servicio que influyen en su capacidad de satisfacer necesidades implícitas o específicas y segundo menciona que es un producto o servicio libre de deficiencias”, apoyando ello, Gosso, F. (2010) Nos dice que: “La satisfacción es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa” (p.77). Por ello, es importante que, a través del presente estudio, se identifique cual es el grado de influencia de del servicio que presta los colaboradores, en la satisfacción del estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes. Por todo ello con nuestra investigación pretendemos brindarles el concepto claro de estos dos factores, así como también un marco teórico base para posteriores investigaciones.

### **1.4.2. Justificación Práctica:**

Justificamos nuestro trabajo de tesis en el orden práctico, porque servirá como guía para mejorar la atención a los estudiantes, en las oficinas administrativas de la Calle Real N° 510 - El Tambo y el Campus Universitario de Chorrillos. Por ende, nuestra investigación no solo se pretende mejorar el servicio de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, sino también la satisfacción de los estudiantes que son la razón de la existencia de la

facultad. Así mismo, debemos recalcar que nuestra investigación también servirá como modelos para las otras facultades de la Universidad Peruana Los Andes, que deseen desarrollar una gestión de calidad en sus actividades diarias.

#### **1.4.3. Justificación Metodológica:**

Justificamos nuestra investigación en el orden metodológico, porque se está generando la aplicación de conocimiento válido y confiable para la facultad en estudio. Además, este trabajo lo desarrollamos tomando como referencia los parámetros del método científico; apoyado por el método analítico, para fomentar y formular el problema de investigación en el primer capítulo; en el segundo y tercer capítulo el método descriptivo, para explicar y elaborar los antecedentes, el marco teórico, los conceptos de la investigación y la metodología respectivamente, en el capítulo final utilizaremos el método estadístico para la interpretación de los resultados recolectados con el instrumentos, para el procesamiento de los datos utilizamos hemos el software SPSS 24.

#### **1.4.4. Justificación Social:**

En el orden social justificamos nuestro trabajo, porque el desarrollo de la investigación en primera instancia beneficiará a la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, ya que le permitirá establecer un servicio de calidad, que le permita mejorar el estado de satisfacción de los estudiantes, así mismo beneficiará a todos los investigadores que toman como base esta investigación y en segunda instancia beneficiará a las demás facultades de la Universidad Peruana Los Andes, que pretendan mejorar el posicionamiento que cuentan en la mente de sus usuarios, así también a las diferentes instituciones públicas y privadas que tomen en cuenta esta investigación como guía laboral.

#### **1.4.5. Justificación de Conveniencia:**

Justificamos nuestra investigación en el orden por conveniencia, porque la calidad, coadyuvará positivamente a los resultados de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, específicamente en el servicio de atención del cliente y la mejora de la satisfacción del cliente. De la misma manera, porque de manera personal buscamos afianzar nuestros conocimientos sobre calidad de los servicios y su influencia en el grado de satisfacción del estudiante.

### **1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:**

#### **1.5.1. Delimitación Espacial:**

La investigación se realizó en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, ubicada en el Campus Universitario de Chorrillos – Palian, Huancayo, Junín.

#### **1.5.2. Delimitación Temporal:**

Para el análisis de datos de la presente investigación se tomó la información que corresponde al período 2017.

#### **1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática:**

El presente trabajo de investigación tiene como límites dos conceptos, primero la calidad de los servicios, como patrón de desarrollo de las empresas y segundo la satisfacción, como resultado del trabajo desarrollado por las empresas.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### II. MARCO TEÓRICO:

##### 2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO:

Como resultado de la investigación desarrollada a las diferentes fuentes de las universidades a nivel mundial y a nivel nacional.

##### 2.1.1. Tesis internacionales:

López, K. y Roa, A. (2016), realizaron la siguiente investigación: *Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad en la Compañía tecnología predictiva Kontrolar T.P.K LTDA. Bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015.* (Tesis de pregrado). Universidad Libre, Bogotá. Quiénes llegan a la siguiente conclusión:

- En la presente tesis la organización debería establecer métodos de medición y directrices de trabajo en donde todos los eslabones trabajen conjuntamente bajo los mismos objetivos para poder mejorar la empresa, todo esto bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001: 2015, así mismo el correcto uso de las

herramientas de medición, un correcto análisis y mejora continua permitirá a la empresa tener información acerca de los requerimientos del cliente todo ello permitirá a la empresa ser más competitivo ya que nos encontramos en un mercado globalizado y también se podrá diferenciar de la competencia, por lo tanto la empresa ve en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad una oportunidad para aumentar a confiabilidad en los servicios y mejorar su imagen corporativa y fidelización del cliente.

Chang, J. (2014), realizó la siguiente investigación: *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatan San Marcos*. (Tesis de pregrado) Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Guatemala. Quien llega a la siguiente conclusión:

- En la presente tesis desarrollada en la Municipalidad de Malacán, San Marcos se carece de lineamientos estratégicos que orienten la conducta, aptitud y actitud de los colaboradores, no cuenta con buena infraestructura que fortalezca la calidad de los servicios prestados, según las encuestas realizadas la mayoría de usuarios califica la atención que se le brinda entre buena y regular, sin embargo al analizar los aspectos tangibles e intangibles se concluye que es deficiente, así mismo en la municipalidad no existe un plan de atención al cliente lo que provoca que no exista lineamientos, procedimientos, guía y orientación que permite a los colaboradores la sinergia de esfuerzos, por otra parte no existe herramientas que permitan verificar continuamente las deficiencias en atención al cliente lo que provoca la carencia de información que permita la mejora continua de la atención al cliente y la toma de decisiones adecuadas.

Carpio, B. (2013), realizó la investigación: *Estrategias de atención al cliente para posicionar los servicios de INTEC C.A. En la Web 2.0* (Tesis de pregrado) Universidad José Antonio Páez, San Diego, Venezuela. Quien llega a la siguiente conclusión:

- En la presente tesis se desarrollaron encuestas que permitirán analizar las estrategias que posee INTEC C.A para posicionar sus servicios en la web 2.0; de este modo al conocer debilidades y fortalezas de la empresa se puede enfocar al crecimiento y mejorar las estrategias utilizadas, para la empresa, es de suma importancia tener un concepto organizacional común enfocado en la mejora de la atención al cliente por parte de sus trabajadores por ello la empresa se esfuerza en motivarlos, por otra lado, se observó que los clientes externos están complacidos con el servicio brindado, sin embargo es necesario mejorar algunos aspectos y potenciar la atención. Finalmente, la investigación fue factible debido a que estuvo orientado a proporcionar solución o respuesta a problemas planteados en el servicio al cliente.

Choto, L. y Peña, L (2013), realizaron la siguiente investigación: *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad Para La Empresa Carrocera Mayorca en Base a la Norma ISO 9001:2008*. (Tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba – Ecuador. Quienes llegan a la siguiente conclusión:

- En la presente tesis se elaboró un diagnóstico de la empresa carrocería Mayorca y como resultado se constató que cumple en un 5% con los requisitos de la NORMA ISO 9001: 2008, por lo que es sumamente necesario el diseño de sistema de gestión de calidad acorde a las necesidades de la empresa y de los clientes, así mismo el desarrollo de este diseño permite al directorio tener la opción de implementar asesoramiento y de este modo mejorar el funcionamiento de la empresa, por otra



parte se debe mejorar la calidad de producto final ya que para el logro se debe mejorar en todas las áreas existente de cada proceso de la empresa.

Droguett, F. (2012), realizó la siguiente investigación: *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que afectan la Evaluación de los Clientes*. (Tesis de pregrado) Universidad de Chile. Santiago, Chile. Quien llega a la siguiente conclusión:

- En la presente tesis dentro de los resultados se vio como experiencia en el proceso de ventas, motivando a los clientes a comprar otro vehículo de la marca, gran parte de las actitudes de las personas hacia una marca de la industria tienen que ver con la experiencia de servicio que ha tenido con la misma, elevando el nivel de recomendación y recomprar en las marcas que hacen un buen trabajo en los temas relacionados a servicio al cliente, los estudios realizados permitieron ver que los clientes están insatisfechos y las principales causas son : lentitud en la entrega de vehículos y expectativa de los clientes que no están del todo ajustadas con los desempeños posibles reales, si bien todos los resultados son de gran importancia a la hora de tomar decisiones.

#### **2.1.2. Tesis Nacionales:**

Rojas, A. (2015), realizó la siguiente investigación: *Planificación de servicio de calidad en la atención al cliente mediante la metodología Kaizen en la Empresa Autocon de Huancayo 2015*. (Tesis de pregrado) Universidad Continental, Huancayo - Perú. Biblioteca de la Universidad Continental. Quién llega a la siguiente conclusión:

- En la presente tesis con la metodología de Kaizen se reduciría la frecuencia de quejas y reclamos al finalizar el año después de aplicar agendas, capacitaciones, etc. con los trabajadores así mismo se reduciría la falta de rapidez en entrega de productos

mejorando así la satisfacción del cliente y cumpliendo con las expectativas, en relación a la frecuencia de quejas y reclamos de los clientes se realizaran capacitaciones con ponentes en servicios de calidad que cumpla con las expectativas del cliente interno y externo, por otra parte las ventas proyectadas se iban disminuyendo pero al aplicar las herramienta de Kaizen se incrementa la proyección de venta mejorar la atención al cliente.

Pérez, C. (2014), realizó la siguiente investigación: *La Calidad del Servicio al Cliente y su Influencia en los Resultados Económicos y Financieros de la Empresa Restaurante Campestre S.A.C Chiclayo Periodo Enero a Setiembre 2011 y 2012.* (Tesis de pregrado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Quien llega a la siguiente conclusión:

- En la presente tesis los resultados revelaron que la empresa ofrece un servicio bueno, atiende las necesidades de sus clientes sin embargo puede mejorar en ello y así poder superar las expectativas de los clientes, por otra parte la evaluación financiera con respecto a la liquidez no es buena y suficiente para permitirle seguir con sus operaciones diarias, así mismo el servicio al cliente en la empresa se encuentra en un nivel aceptable debido a las mejoras que ha ido implementado, otro factor es la calidad del servicio al cliente, los insumos deben mantener controlados desde su compra hasta su utilización en la preparación de platos de comida.

Jara, K. (2014), realizó la siguiente investigación: *Estrategias de calidad en los servicios para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes de la Curtiembre Cuenca S.A.C. Trujillo – La Libertad, año 2014.* (Tesis de pregrado) Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Quien llegó a la siguiente conclusión:

- En la presente investigación se llegó a la conclusión que la calidad en los servicios Cuenca SAC es proporcionalmente de calificación promedio mala por tal motivo los clientes se encuentran insatisfechos con el servicio, así mismo se llegó a la conclusión que la satisfacción de los clientes es muy baja debido a la falta de interés, mal servicio e indiferencia por lo que es necesario el uso de estrategias para mejorar la problemática y finalmente se concluye que el sistema de mantenimiento de las maquinas no es permanente, lo cual esto genera lentitud y mala elaboración en el proceso lo que nos lleva que debido a ello se mantiene baja calidad en los servicios e insatisfacción de los clientes.

Montoya, A. (2014), realizó la siguiente investigación: *Implementación de un sistema de gestión de la relación con los clientes en una empresa proveedora de servicios de televisión de pago*. (Tesis de pregrado) Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Quien llegó a la siguiente conclusión:

- En la presente tesis se ve que el escenario de negocios de la televisión se encuentra en constante cambio con los clientes para ello la empresa tiene que replantear sus estrategias para centrar su visión en los clientes, con el apoyo de CMR, la empresa puede gestionar a sus clientes y ofrecer un mejor servicio, brinda la posibilidad de identificar las variaciones del valor real y potencial de los clientes, en el área de ventas el sistema identifica el valor real de los clientes según su paquete de televisión y sus meses de deuda, en el área de atención al cliente el sistema permite gestionar los reclamos técnicos eficazmente, otorgando a los clientes d alto valor para la empresa, a partir de los datos que almacena el sistema cuando los usuarios registran actividades de venta y atención de reclamos se hacen reportes que permiten a los jefes de área conocer si se cumplen las metas propuestas de las campañas de comercialización, de este modo la herramienta brinda un respaldo y apoyo constante a la toma de decisiones.

Vela, R. y Zavaleta, L. (2014), realizaron la siguiente investigación: *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus-Mall, de la ciudad de Trujillo 2014.* (Tesis de pregrado) Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Quienes llegaron a la siguiente conclusión:

- En la presente investigación la calidad de servicio influye directa en el nivel de venta lo cual implica que si existe una buena calidad de servicio esto repercute en el incremento del nivel de ventas así mismo los factores controlables como la oferta de los equipos Claro el trato amable influyen de manera positiva en el nivel de ventas, por otra parte la evaluación de las dimensiones de calidad de servicios tienen un impacto positivo en los clientes, debido a que confían en los productos ofertados, finalmente se puede decir que los niveles de calidad de servicio y los niveles de ventas se relacionan, ya que los clientes lo califican como bueno y regular en tiendas de cadena CLARO TOTTUS-MALL, de la ciudad de Trujillo.

## **2.2. BASES TEÓRICAS:**

El contenido de las bases teóricas de nuestra investigación, responde a las variables en estudio y sus respectivas dimensiones.

### **2.2.1. Calidad del Servicio:**

Para los autores Camisón C., Cruz S. y Gonzáles T. (2006) “La calidad de servicio viene dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido. La calidad de servicio mide el grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras forjarse una impresión del servicio recibido. Ésta es la medida final de aptitud para el uso del producto consustancial al concepto de calidad propuesto por Juran. También es una medida de la satisfacción del cliente. Así lo entiende la norma ISO 9000:2000, que define por tal la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos” (p. 193)

Para Tschohl, J. (2011) “Calidad del servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no sólo a las que tratan personalmente con los clientes o a las que se comunican con ellos por medio del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma” (p. 09).

Dicho de otra forma, el servicio es un producto intangible que se da dentro y fuera de la empresa con el único propósito de satisfacer las necesidades de los clientes, tanto reales como potenciales.

Así mismo en todas las actividades desarrolladas por los colaboradores existe un elemento de servicio, y de la forma como lo percibe el cliente repercute en el nivel de calidad en la que se encuentra.

En todas las empresas sin distinción alguna, existen los servicios, la calidad de estas se encuentra en directa relación con el nivel de satisfacción que tiene el cliente después de hacer uso del servicio propiamente dicho, también debemos recalcar que las ventas como es uno de los servicios que siempre existen en cualquier tipo de organización y de la forma como este proceso se desarrolla, depende el nivel de calidad con la que seremos medidos por los clientes. De modo tal que, si el nivel de satisfacción tiene como resultado un estado de ánimo positivo en el cliente, nos quiere decir que aseguramos el regreso y la recomendación de nuestros clientes.

Al respecto Tschohl J. (2011) nos dice que “de acuerdo con un estudio realizado por American Management Association, las compras realizadas por clientes leales, quienes recurren una y otra vez a una organización porque están satisfechos con los servicios recibidos, representan 65 por ciento del volumen de ventas promedio de una empresa” (p. 01)

Ante esta realidad encontramos muchos estudios que respaldan las definiciones anteriores, pero debemos tener en cuenta que, en todas las empresas, para que el servicio sea visto como servicio de calidad debe de estar acompañado de tangibles que la diferencian de los servicios de los competidores, es por ello que la calidad es visto como un todo agregado, con estándares y características únicas ante los ojos de los consumidores o usuarios.

#### **2.2.1.1. Calidad:**

De acuerdo a lo desarrollado por PUBLICACIONES VÉRTICE SL (2010) “Podemos definir Calidad como el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades de expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa, pero son demandadas por el público) de los clientes” (pp. 01-02). Por ello, la calidad hoy en día se ha posicionado como una ley universal que muy pocos la comprenden, pero todos lo sufren.

Para, Gutiérrez, H. (2014) existen varios conceptos de calidad como: Juran en (1990) quien dice que: “Calidad que un producto sea adecuado para su uso. Así, la calidad consiste en ausencia de deficiencias en aquellas características que satisfacen al cliente” (p. 18). El mismo nos dice también que la American Society for Quality (ASQ) señala: “Calidad es un término subjetivo para el que cada persona o sector tiene su propia definición. En un sentido técnico, la calidad puede tener dos significados: son características de un producto o de un servicio que influyen en su capacidad de satisfacer necesidades implícitas o específicas y es un producto o servicio libre de deficiencias”. Por otro lado, Alcalde, P. (2009) nos dice que “la

calidad es algo que va implícito en los genes de la humanidad; es la capacidad que tiene el ser humano por hacer bien las cosas” (p. 02)

#### **2.2.1.2. Impacto de la Calidad en el Servicio:**

##### **A. Niveles de Exigencias:**

De acuerdo a PUBLICACIONES VÉRTICE SL (2010) “Todos los estudios recientes demuestran que, en ese campo, el cliente es cada vez más exigente. Sin embargo, dicha constatación es insuficiente en sí. La percepción de la calidad varía de un cliente a otro, y no es la misma para el comprador que para el proveedor” (p. 09)

##### **B. Importancia de los Aspectos Tangibles en los Servicios:**

PUBLICACIONES VÉRTICE SL (2010) “Para juzgar la calidad de un servicio el cliente debe recurrir a signos indirectos pero concretos. Cuanto más complejo e intangible sea un servicio, más se aferrará el usuario a criterios que se pueda valorar inmediatamente, en especial: La apariencia física del lugar y de las personas: se suele juzgar como competencia profesional, el precio: la exigencia de calidad aumenta en relación directa con el precio y el riesgo percibido: el cliente que percibe inicialmente poca información y poca ayuda – o el que tiene que comprar sin garantías – encontrar que el servicio es de menor calidad incluso aunque ello sea objetivamente falso” (p. 13)

##### **C. La motivación y percepción de Calidad:**

PUBLICACIONES VÉRTICE SL (2010) “Con excesiva frecuencia las empresas intentan juzgar la motivación del cliente sin basarse en estudios de investigación. Muchas veces suelen caer en el error de pensar

que su servicio es el mejor, sin preocuparse por las motivaciones reales de compra; sol se centran en los aspectos técnicos de los productos y en su rendimiento, estableciendo así políticas inadecuadas de calidad de servicio” (p. 14)

#### **D. La Calidad del Servicio: Total o Existente:**

PUBLICACIONES VÉRTICE SL (2010) “Cuando un cliente valora la calidad de un servicio, no disocia todos sus componentes, sino que la juzga como un todo. Lo que prevalece es la impresión de conjunto y no el éxito relativo de una u otra acción específica. Generalmente el consumidor suele detenerse en el eslabón más débil de la cadena de calidad y tiene, también, a generalizar a todo el servicio los defectos que encuentra a su paso” (p. 14)

#### **E. Gestión de la Calidad Total:**

PUBLICACIONES VÉRTICE SL (2010) “Es un planteamiento organizativo que consiste en intentar mejorar constantemente la calidad en todos los procesos, productos y servicios de la organización. Como señalan algunos empresarios, la calidad es el mejor camino para poder escoger a los clientes, la mejor defensa contra la competencia (...) y el único modo de apoyar el crecimiento y la rentabilidad” (p. 15)

#### **F. Variaciones Culturales del Concepto de Calidad:**

PUBLICACIONES VÉRTICE SL (2010) “Frecuentemente suele confundirse, de forma errónea, calidad con lujo (...) La calidad es un coeficiente: es el valor obtenido a cambio del precio pagado. Por otra



parte, los diferentes componentes de la calidad no revisten la misma importancia en todos los países. Por ejemplo: la puntualidad, la atención prestada al cliente y el concepto de honradez” (p. 17)

#### **G. Identificar la Satisfacción del Cliente:**

PUBLICACIONES VÉRTICE SL (2010) “Todas las influencias que existen sobre la percepción de la calidad, a las que acabamos de referirnos, hacen que los estudios sobre la satisfacción del cliente resulten excesivamente complejos. Sin embargo, son indispensables, puesto que los clientes tienden a callarse su insatisfacción en materia de servicios, en cambio, suelen comentarlo con otras personas; de esta forma no hay lugar para la recomendación” (p. 18)

### **2.2.1.3. Dimensiones de la Calidad del Servicio:**

#### **A. Organización:**

Cuando hablamos de organización hacemos referencia a la delineación y la determinación de las distribuciones, las actividades, las ocupaciones y los compromisos; de la misma manera se toma en cuenta el uso de técnicas, tendientes a simplificar las tareas y ayuden a la coordinación eficiente.

#### **B. Fiabilidad:**

Para los hermanos, Chiachío, J. & Chiachío, M. (2015) “La fiabilidad es una medida probabilística de la posibilidad de que una estructura (o en general, de un sistema) no falle. En la práctica real existen incertidumbres acerca de los parámetros de proyectos y la veracidad de los modelos e hipótesis con los que calculamos las

estructuras” (p. 02). Por lo tanto, la fiabilidad se refiere a la permanencia de la calidad de los productos o servicios a lo largo del tiempo.

### **C. Capacidad de Respuesta:**

Tigani, D. (2006) “La capacidad de respuesta manifiesta el grado de preparación que tenemos para entrar en acción. La lentitud del servicio, es algo que definitivamente agregue valor para el cliente. Si se trata de servicio hospitalario, la falta de capacidad de respuesta puede ser trágica. A mi criterio, la capacidad de respuesta es como el primer servicio en el tenis. Cuando se ha errado el primero hay que ser muy cuidadoso en el segundo, para no perder” (p. 33).

### **D. Seguridad:**

La seguridad a la que nos referimos en la investigación, es el factor más importante a desarrollar en el servicio que se presta con la única finalidad de desarrollar un ambiente de confianza con los clientes.

#### **2.2.2. Satisfacción:**

La satisfacción es un estado de ánimo que no todas las personas experimentan después de consumir un producto o hacer uso de un servicio, y esta es considerado como un factor esencial para lograr el posicionamiento de las empresas.

Según Jiménez (2011) citado por Álvarez (2014) considera que: “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: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá

como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos” (p. 06)

“La satisfacción del cliente es un concepto que ha sido ampliamente estudiado, pero que nos e presenta bajo una única perspectiva al momento de ser definido. Satisfacción puede ser entendida como la percepción del cliente sobre la medida en que sus necesidades, metas, y deseos han sido cubiertas completamente” (...) así mismo se hace referencia a la satisfacción como “la resultante psicológica de una experiencia de consumo... donde la medida de satisfacción surge de la consistencia en las respuestas a una serie de cuestiones relativas al grado de bienestar que siente una persona” (Arancibia, S., Leguina, A. y Espinosa, P., 2013, p. 257)

Tomando en como referencia los autores que nos anteceden, llegamos a la conclusión que el estado de satisfacción de los clientes garantiza el éxito empresarial y para lograr que este estado sea positivo debemos identificar, conocer, escuchar, entender y cuidar a los clientes.

#### **2.2.2.1. Satisfacción del cliente:**

Para, Escudero, M. (2015) “La satisfacción del cliente es una cuestión de importancia reconocida por todas las empresas, independientemente de que posean o no algún sistema de calidad y de la forma que este adopte” (Pg.101).

Para Kotler, P. & Armstrong, G. (2012) “La satisfacción del cliente es el grado en el que el desempeño percibido de un producto coincide con las expectativas del consumidor” (p. 13). Por lo tanto, la relación entre las perspectivas que tiene el cliente y el desempeño percibido del producto se concierten en los factores críticos de éxito de toda empresa.

Así mismo, Kuster, I. (2002) nos dice que: “La satisfacción del cliente como la lealtad y fidelización del mismo en la medida en que son el objeto final de cualquier programa de venta relacional” (p. 83)

Gosso, F. (2010) menciona que: “La satisfacción es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa” (p.77).

Por lo tanto, la satisfacción desde nuestro punto de vista no es otra cosa que el estado de ánimo de los clientes, después de probar el producto o hacer uso del servicio.

#### **2.2.2.2. Satisfacción de los Estudiantes:**

El estado de ánimo de los estudiantes, es la llave de éxito de las instituciones educativas, por ello es necesario que el servicio que brinda las universidades, específicamente en el servicio académico este centrada en él. La calidad desde el punto de vista de los estudiantes, responde a las expectativas que la institución les creó (a priori) a través de los medios de comunicación y el estado de ánimo que cuentan (a posteriori) después de hacer uso del servicio, es una consecuencia natural de lo que brinda la institución.

Desde el punto de vista de Alves y Raposo (2005) citado por Salinas, A., Morales, J. y Martínez, P. (2008) “la satisfacción del estudiante en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Solo con la satisfacción de los estudiantes se podrá alcanzar el éxito, la permanencia de los estudiantes en la institución y, sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca. En este sentido, es extremadamente importante

encontrar formas fiables de medir la satisfacción del estudiante en la enseñanza universitaria, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo” (p. 42). Dicho de otra manera, la satisfacción de los estudiantes, es el resultado de cómo percibe este, el servicio de formación profesional en las universidades.

### **2.2.2.3. Dimensiones de la Satisfacción de los Estudiantes:**

#### **A. En la Actividad Académica:**

La satisfacción del estudiante en esta dimensión está relacionada con los servicios de enseñanza aprendizaje (desempeño docente), en su formación profesional en los ciclos respectivos a la carrera profesional, de igual manera con el uso de los recursos que influyen directamente el proceso de enseñanza en la facultad.

#### **B. En la Actividad Administrativa:**

Dentro de esta dimensión la satisfacción del estudiante se refiere a la atención que reciben por el personal administrativo, en los diferentes tramites que desarrollan en cada semestre de estudio.

#### **C. En el Bienestar Estudiantil:**

La satisfacción del estudiante en esta dimensión esta relacionada con los derechos de los mismos, tales como, pasantías, becas, servicio de salud, biblioteca, comedor, tecnología de la información, entre otros.

### **2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS:**

- **CALIDAD:** PUBLICACIONES VÉRTICE SL (2010) “Podemos definir Calidad como el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades de expresadas

o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa, pero son demandadas por el público) de los clientes” (pp. 01-02).

- **CALIDAD DE SERVICIO:** Camisón C., Cruz S. y Gonzáles T. (2006) “La calidad de servicio viene dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido. La calidad de servicio mide el grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras forjarse una impresión del servicio recibido. Ésta es la medida final de aptitud para el uso del producto consustancial al concepto de calidad propuesto por Juran. También es una medida de la satisfacción del cliente. Así lo entiende la norma ISO 9000:2000, que define por tal la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos” (p. 193).
- **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Tigani, D. (2006) “La capacidad de respuesta manifiesta el grado de preparación que tenemos para entrar en acción. La lentitud del servicio, es algo que definitivamente agregue valor para el cliente. Si se trata de servicio hospitalario, la falta de capacidad de respuesta puede ser trágica. A mi criterio, la capacidad de respuesta es como el primer servicio en el tenis. Cuando se ha errado el primero hay que ser muy cuidadoso en el segundo, para no perder” (p. 33).
- **CONFIABILIDAD:** Estamos hablando de una empresa que cumple sus promesas (sobre suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios). Los clientes prefieren a las empresas que cumplen sus promesas, en particular sus promesas sobre los resultados del servicio y los atributos centrales del servicio. Cuando una empresa no entrega el servicio central que los clientes creen que están comprando les fallan a sus clientes en la forma más directa.

- **EMPATÍA:** Atención individualizada cuidadosa que la empresa proporciona a sus clientes. La esencia está en que, a través de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente, el cliente se sienta único y especial, que sienta que la empresa comprende sus necesidades. Para los clientes es importante sentirse comprendido e importante para las empresas que les proporcionan servicios. En esta dimensión las empresas pequeñas tienden a tener cierta ventaja pues tienden a conocer mejor a sus clientes y forman relaciones que reflejan este conocimiento de sus preferencias y requerimientos.
- **ENFOQUE AL CLIENTE:** Uno de los elementos claves que ha aportado la calidad a la gestión de las organizaciones consiste en la necesidad y conveniencia de que la gestión se enfoque al cliente, lo cual significa reconocer que la razón de ser última de una organización es atender las necesidades de los clientes.
- **ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIONES:** En otras palabras, para que la mejora continua y la aplicación de los otros principios sean efectivos se debe buscar que las decisiones tengan objetividad y estén apoyadas en los datos y el análisis adecuados. Esto orientará la operación y mejora de los procesos. Es precisamente mediante el uso adecuado de técnicas estadísticas como se pueden favorecer las decisiones basadas en hechos.
- **ENFOQUE BASADO EN PROCESOS:** Esto implica identificar los diferentes procesos que interactúan para lograr un resultado y hacer que el trabajo y las interfaces entre los diferentes procesos fluyan en forma ágil y con la calidad adecuada. En suma, gestionar un sistema con un enfoque basado en procesos significa identificar y gestionar sistemáticamente los procesos empleados en la empresa y, en particular, las interacciones entre tales procesos.

- **ENFOQUE DE SISTEMAS PARA LA GESTION:** En otras palabras, la gestión en las organizaciones se debe hacer entendiendo que una empresa es un sistema, es decir, un conjunto de elementos mutuamente relacionados que interactúan. Esto implica aprender a ver el conjunto y sus interacciones, y corregir la fragmentación.
- **FIABILIDAD:** Para los hermanos, Chiachío, J. & Chiachío, M. (2015) “La fiabilidad es una medida probabilística de la posibilidad de que una estructura (o en general, de un sistema) no falle. En la práctica real existen incertidumbres acerca de los parámetros de proyectos y la veracidad de los modelos e hipótesis con los que calculamos las estructuras” (p. 02).
- **GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL: PUBLICACIONES VÉRTICE SL** (2010) “Es un planteamiento organizativo que consiste en intentar mejorar constantemente la calidad en todos los procesos, productos y servicios de la organización. Como señalan algunos empresarios, la calidad es el mejor camino para poder escoger a los clientes, la mejor defensa contra la competencia (...) y el único modo de apoyar el crecimiento y la rentabilidad” (p. 15)
- **SATISFACCIÓN:** “La satisfacción del cliente es un concepto que ha sido ampliamente estudiado, pero que nos se presenta bajo una única perspectiva al momento de ser definido. Satisfacción puede ser entendida como la percepción del cliente sobre la medida en que sus necesidades, metas, y deseos han sido cubiertas completamente” (...) así mismo se hace referencia a la satisfacción como “la resultante psicológica de una experiencia de consumo... donde la medida de satisfacción surge de la consistencia en las respuestas a una serie de cuestiones relativas al grado de bienestar que siente una persona” (Arancibia, S., Leguina, A. y Espinosa, P., 2013, p. 257).



- **SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE:** Alves y Raposo (2005) citado por Salinas, A., Morales, J. y Martínez, P. (2008) “la satisfacción del estudiante en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Solo con la satisfacción de los estudiantes se podrá alcanzar el éxito, la permanencia de los estudiantes en la institución y, sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca. En este sentido, es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del estudiante en la enseñanza universitaria, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo” (p. 42).

## **2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES:**

### **2.4.1. Hipótesis de la Investigación:**

#### **A. Hipótesis General:**

La calidad de servicio, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.

#### **B. Hipótesis Específicas:**

La calidad de servicio, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio académico, de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.

La calidad de servicio, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio administrativo, de la

facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.

La calidad de servicio, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio de bienestar estudiantil, de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.

La organización, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.

La fiabilidad, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.

La capacidad de respuesta, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.

La seguridad, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.

#### **2.4.2. Variables de la Investigación:**

##### **A. Variable Independiente:**

Calidad del servicio.

##### **B. Variable Dependiente:**

Satisfacción del estudiante.

## 2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES:

### 2.5.1. Variable independiente:

**Cuadro N° 01: Operacionalización de la variable independiente.**

VARIABLE I	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
CALIDAD DE SERVICIO	Tschohl, J. (2011) "Calidad del servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no sólo a las que tratan personalmente con los clientes o a las que se comunican con ellos por medio del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma" (p. 09)	Camisón C., Cruz S. y Gonzáles T. (2006) "La calidad de servicio viene dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido. La calidad de servicio mide el grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras forjarse una impresión del servicio recibido. Ésta es la medida final de aptitud para el uso del producto consustancial al concepto de calidad propuesto por Juran. También es una medida de la satisfacción del cliente. Así lo entiende la norma ISO 9000:2000, que define por tal la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos" (p. 193)	ORGANIZACION	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de equipos de apariencia moderna.</li> <li>- Número de murales visualmente atractivas.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cómo considera la tecnología que la facultad cuenta en los servicios que brinda?</li> <li>2. ¿Cómo considera la infraestructura que la facultad cuenta en los servicios que brinda?</li> <li>3. ¿Cómo considera los medios de comunicación que la facultad cuenta en los servicios que brinda?</li> </ol>	CUESTIONARIO	ORDINAL
			FIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de personal administrativo que tiene apariencia pulcra.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. ¿Cómo estudiante que perspectiva tiene de la atención que brinda el personal administrativo de la facultad?</li> <li>5. ¿Cuál es la perspectiva que tiene, sobre el interés que muestra el personal administrativo de la facultad en sus responsabilidades?</li> </ol>		
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de demora en cada trámite documentario.</li> <li>- Número de estudiantes que tiene un problema y la Facultad de CC.AA.CC. UPLA muestra un sincero interés en solucionarlo.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. ¿Cómo califica el tiempo que se demoran en los tramites administrativo dentro de la facultad?</li> <li>7. ¿El personal administrativo de la facultad se encuentra preparado para responder con eficiencia su trabajo, como lo considera?</li> <li>8. ¿Qué perspectiva tiene sobre la capacidad de respuesta del personal administrativo ante un requerimiento?</li> </ol>		
			SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de personal administrativo que comunican a los estudiantes cuando concluirá la realización del servicio.</li> <li>- Número de personal administrativo que ofrecen un servicio rápido a los estudiantes.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. ¿Cómo define la solución que le da el personal administrativo de la facultad ante un problema que se presente en la administración de la base de datos?</li> <li>10. ¿Desde su perspectiva como considera la práctica de la puntualidad en el desempeño de sus labores de los docentes?</li> </ol>		

Fuente: Elaboración Propia.

### 2.5.2. Variable Dependiente:

**Cuadro N° 02: Operacionalización de la variable dependiente.**

VARIABLE I	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
SATISFACCION DEL ESTUDIANTE	Alves y Raposo (2005) citado por Salinas, A., Morales, J. y Martínez, P. (2008) "la satisfacción del estudiante en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Solo con la satisfacción de los estudiantes se podrá alcanzar el éxito, la permanencia de los estudiantes en la institución y, sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca. En este sentido, es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del estudiante en la enseñanza universitaria, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo" (p. 42)	CEEI. (2008) "Es el resultado de comparar su percepción de los beneficios obtenidos con la compra de un producto o servicio, en relación con las expectativas de beneficios a recibir del mismo" (p. 10).	SERVICIO ACADEMICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de alumnos satisfechos con la enseñanza aprendizaje.</li> <li>- Número de alumnos satisfechos con la biblioteca universitaria.</li> </ul>	11. ¿Desde su punto de vista como considera el desempeño de los docentes en el desarrollo de las tareas académicas? 12. ¿Desde su perspectiva como considera la práctica de la puntualidad en el desempeño de sus labores de los administrativos? 13. ¿La interacción del docente frente a sus estudiantes en el desarrollo de las clases genera una comunicación? 14. ¿Desde su perspectiva como es el dominio de imparte el docente en la asignatura que tiene a su cargo? 15. ¿Las respuestas que brinda el docente ante las preguntas que el estudiante le hace es considerado?	CUESTIONARIO	ORDINAL
			SERVICIO ADMINISTRATIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de demora en los trámites documentarios.</li> <li>- Excesivos procesos para tramitar un documento.</li> <li>- Capacidad de respuesta lenta.</li> </ul>	16. ¿Qué definición tiene para usted el desempeño administrativo de las diferentes áreas dentro de la facultad? 17. ¿Desde su punto de vista, como define los convenios que la facultad tiene con las instituciones públicas y/o privadas?		
			SERVICIO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de alumnos satisfechos con los programas de tutoría.</li> <li>- Número de alumnos satisfechos con los programas de salud, deporte, cultura, desarrollo humano y promoción socioeconómica.</li> <li>- Porcentaje de deserción estudiantil.</li> </ul>	18. ¿Cómo es la influencia que tiene el departamento psicopedagógico en su formación profesional? 19. ¿La información con que cuenta la biblioteca de la facultad, en relación a libros, tesis, revistas de especialidad es considerado? 20. ¿Cómo considera el desarrollo de las actividades de proyección social que se realiza en la facultad?		

Fuente: Elaboración Propia.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

### **III. METODOLOGÍA:**

#### **3.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN:**

##### **3.1.1. Método General:**

En el desarrollo de nuestra tesis se utilizará el método científico, como modelo, para lo cual se ha definido y precisado toda la investigación, constituyéndola objetiva y sistemáticamente su contenido. Se ha tomado en cuenta las fuentes primarias y secundarias. Asimismo, nuestra tesis se trata de una investigación descriptiva, a fin de poder dar la valoración adecuada a lo que es la de calidad de servicio y la satisfacción del estudiante de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Al respecto hacemos referencia a Valderrama, S. (2015) quien nos dice que: “El hombre de ciencia dedica su vida a esa búsqueda, hasta alcanzar la mayor verosimilitud en los hechos. Él realiza cuidadosas investigaciones y plantea sus experimentos utilizando el método científico; es decir, medita de una manera

razonable y aplica una lógica inductiva o deductiva para contestar a los problemas que plantea el investigador” (p.76)

### **3.1.2. Métodos Específicos:**

#### **A. Método Analítico:**

Este método nos sirvió para desarrollar la formulación y el planteamiento del problema de investigación, ya que nos permitirá evaluar cada uno de los factores que influyen en la satisfacción del estudiante de la facultad. Al respecto Bernal, C. (2010) “El método analítico-sintético, estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarla en forma individual (análisis), y luego se integran esas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis)” (p. 60)

#### **B. Método Descriptivo:**

En el desarrollo de nuestra investigación este método nos permitió describir minuciosamente el servicio que brinda la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, así mismo nos ayudó a describir adecuadamente la influencia que esta causa en la satisfacción del estudiante. Al respecto hacemos mención que este método: “Consiste en describir un hecho o fenómeno en cuanto a sus características, cualidades o relaciones exactas entre sus elementos” (Valderrama, S., 2015, p.81).

#### **C. Método estadístico:**

“Este método trabaja a partir de datos numéricos, y obtiene resultados mediante determinadas reglas y operaciones” (Valderrama, S., 2015, p.98).

En el desarrollo de nuestra investigación este método nos permitió ordenar la recolección de los datos, la tabulación de las mismas y finalmente nos ayudó a desarrollar las inferencias estadísticas para explicar los resultados de nuestra investigación.

### **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN:**

De acuerdo a su propósito se trata de una investigación básica por cuanto se utilizarán los conocimientos de las ciencias administrativas y de otras disciplinas para analizar la realidad de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, respecto a la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes. Proponemos conocer todo el antecedente de la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante, así como la relación que establecen entre ambas variables, ello nos permitirá realizar una propuesta que busque modificar la situación actual del tema en la práctica. Al respecto Castro. E (2016) Investigación Básica: “Es la investigación que está dedicada a la búsqueda de nuevos conocimientos. Recoge información de la realidad objetiva para enriquecer el conocimiento científico, mediante el descubrimiento de los principios y leyes” (p.79)

### **3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN:**

Nuestro trabajo está considerado en los niveles: descriptivo - correlacional, porque pretende explicar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los estudiantes en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes. Los resultados que alcanzarán serán usados para mejorar su nivel competitivo. Por el contexto de la investigación consideramos que nuestro trabajo se enmarca en el nivel descriptivo. Al respecto Hernández, R. (2010) nos dice que: “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos,

comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir y recoger información de manera independiente o conjunta, sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas” (p. 80) También hace mención que: “El nivel correlacional: Es decir, este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos categorías o variables en un contexto particular en ocasiones solo se relaciona entre dos variables” (p. 81)

### **3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Por la naturaleza del estudio consideramos que nuestra investigación es del diseño no experimental específicamente de tipo transeccional, ya que el estudio comprende el periodo 2017. Al respecto Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2014) nos dice que: “la investigación no experimental, son estudios que se realizan sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto en otras variables” (p.152). Así mismo, nos dice que: “los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una” (p. 155)

### **3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA:**

#### **3.5.1. Población:**

De acuerdo a, Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G. & Orizano, L. (2015) “Población: Se le llama “Universo” y es el conjunto finito o infinito de personas, objeto o elementos que presentan características comunes, sobre el que se realizan las observaciones” (p.138) En nuestra investigación, está conformada por la población de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, tomando especial interés en los estudiantes universitarios, para



lo cual se ha considerado una población de 3900 estudiantes a partir del primer ciclo al décimo ciclo.

### 3.5.2. Muestra:

De acuerdo a Valderrama, S. (2015) “Es un subconjunto representativo de un universo o población. La información aportada por la muestra tiene una utilidad que depende de cómo fueron seleccionados sus elementos. A ellos le denomina muestreo. Si la muestra no es representativa de la población, las conclusiones que se pueden extraer de la misma serán poco fiables y, simplemente, nos inducirán a error” (p. 184) Como nuestra población es finita se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n = Tamaño muestra (?)

N = Población (3900)

Z = Coeficiente de confiabilidad, valor correspondiente a la distribución de gauss. (1.96)

p = Prevalencia esperada del parámetro a evaluar. (0.5)

q = Es el complemento de la prevalencia. (0.5)

d = Error que se prevé cometer (0.05)

Asumiendo una confianza del 95% (Z=1.96), un error de muestreo de 5.0% (d = 0.05), con p=0.5 y q=0.5 para asegurar un tamaño de muestra lo suficientemente grande respecto al tamaño de la población (N = 3900) conformado por los estudiantes. Por lo tanto, la muestra está conformada por 350 estudiantes, de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, donde se realizará la investigación, los mismos que fueron seleccionados aleatoriamente de la referida población.

### **3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:**

#### **3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos:**

##### **3.6.1.1. Observación:**

Esta técnica se utilizó para ver el comportamiento (reacción) de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, antes los servicios que le brindan. Al respecto resaltamos la definición de Palomino, J., et al. (2015) quienes mencionan que: “Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis” (p. 162)

##### **3.6.1.2. Encuesta:**

Valderrama, S. (2015) nos dice que: “La encuesta es un instrumento de la investigación, que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma en forma previa para la obtención de información específica” (p. 96) Esta técnica nos permitió recoger la información primaria de cada uno de los estudiantes.

##### **3.6.1.3. Entrevista:**

Esta entrevista nos permitió conocer las opiniones de los estudiantes en forma individual, y obtener así la información necesaria para la discusión de los resultados finales. Al respecto Cabel, J. y Castañeda, R. (2014) nos dicen que “la entrevista puede ser estructurada si se cuenta con una guía de entrevista y no estructurada cuando se busca explorar características en el evaluado. Esta técnica se utiliza únicamente cuando la unidad de estudio es el individuo” (p. 76)

#### **3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos:**

Para nuestro trabajo de investigación utilizamos los siguientes instrumentos: la guía de observación, los guiones de entrevista y el cuestionario.

### 3.6.3. Evaluación de la Confiabilidad y Validez del Instrumento:

#### 3.6.3.1. Confiabilidad del Instrumento:

La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. De acuerdo a Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2014) “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objetos produce resultados iguales” (p. 200) Existen varias técnicas para medir la confiabilidad, pero en nuestra investigación utilizamos el método del Alfa de Cronbach, el cual nos permitió estimar la fiabilidad del instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que se midan el mismo constructo o dimensión teórica. Para conocer la confiabilidad de nuestro instrumento de investigación utilizamos el siguiente método:

**Cuadro N° 03: Análisis de las varianzas de los ítems.**

Estadísticos descriptivos		
ID	N	Varianza
ITEM1	350	0.433
ITEM2	350	0.527
ITEM3	350	0.549
ITEM4	350	0.862
ITEM5	350	0.698
ITEM6	350	0.886
ITEM7	350	0.612
ITEM8	350	0.630
ITEM9	350	0.498
ITEM10	350	0.462
ITEM11	350	0.355
ITEM12	350	0.514
ITEM13	350	0.540
ITEM14	350	0.448
ITEM15	350	0.520
ITEM16	350	0.592
ITEM17	350	0.892
ITEM18	350	0.802
ITEM19	350	0.704
ITEM20	350	0.817
		<b>12.340</b>
SUMA	350	<b>77.733</b>
N válido (por lista)	350	

Fuente: Elaboración Propia.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:

- $\alpha$  = Alfa de Cronbach.
- $k$  = Numero de preguntas.
- $Vi$  = Varianza de cada ítem.
- $Vt$  = Varianza del total.

Hallando  $\alpha$ :

$$\alpha = \frac{20}{20-1} \left[ 1 - \frac{12,340}{77,733} \right]$$

$$\alpha = \frac{20}{19} [1 - 0.148748536]$$

$$\alpha = 1.05263[0.84125]$$

$$\alpha = 0.885525$$

$$\alpha = 0.89$$

La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y están altamente correlacionados. Así mismo, cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados.

Como resultado del análisis del Alfa de Cronbach la fiabilidad y consistencia interna de nuestro instrumento es confiable y consistente.

### **3.6.3.2. Validez del Instrumento:**

“La validez, en términos generales, se refieren al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (Hernández, R., et. al., 2014, p. 200). Por lo tanto, nos atrevemos a decir que se refiere al

grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir, en relación al contenido, al criterio y al constructo.

La validación de nuestro instrumento de investigación en lo relacionado al contenido, al criterio y al constructo, fue sometido a la evaluación de expertos o *face validity*, los cuales hicieron llegar sus observaciones oportunamente antes de su aplicación.

Para esta validación se realizó una descomposición de los ítems, en cada una de las variables, las dimensiones y los indicadores que componen nuestra investigación. El resultado de dicha validación de los expertos es como sigue:

**Cuadro N° 04: Evaluación final de expertos**

N°	NOMBRE DEL EXPERTO	GRADO ACADEMICO	EVALUACIÓN		
			ITEM	%	CRITERIO
1	CARMEN ROSA DOLORIER AGUIRRE	MAGISTER	20	80	NIVEL ALTO
2	CARLOS JONAS CASAS CORDOVA	MAGISTER	20	66	NIVEL MODERADO
3	RICHARD KIKO LOPEZ COZ	MAGISTER	20	85	NIVEL ALTO

*Fuente: Elaboración Propia.*

Como podemos ver en los resultados de la evaluación de los expertos logramos un coeficiente de nivel moderado-alto.

### **3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:**

Para el desarrollo de la recolección de datos de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, se siguieron los siguientes pasos:

- Se solicitó el permiso al decano de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.
- Se utilizó el guion de entrevista para desarrollar las entrevistas respectivas a los estudiantes de la facultad.

- Se utilizó la guía de observación para recolectar la información necesaria *in situ*.
- Se desarrolló la encuesta a los estudiantes de forma aleatoria en los tres turnos.
- Se procesaron los datos para verificar la eficiencia del trabajo.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS:**

##### **4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS:**

###### **4.1.1. Tabulación:**

Se realizará electrónicamente mediante el SPSS.

###### **4.1.2. Técnicas Estadísticas:**

Se utilizarán:

Representación gráfica de los datos (Histogramas, polígonos de frecuencia, circulares.)

Asociaciones y correlaciones, con la utilización de software especializado; Microsoft Excel, SPSS.

##### **4.2. RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO:**

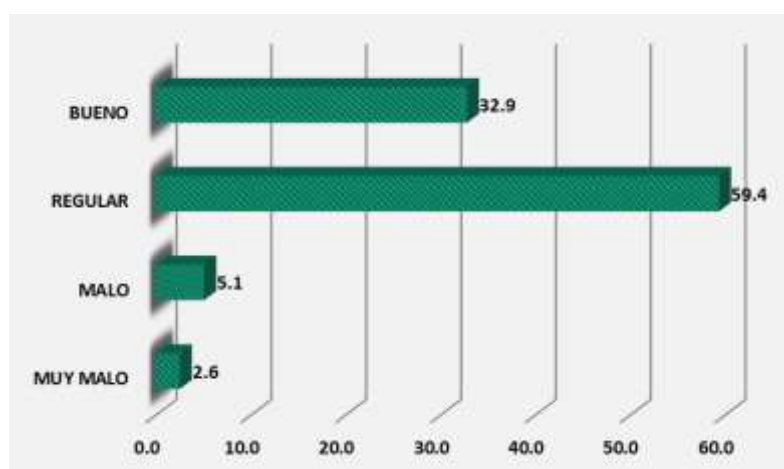
###### **A. Dimensión de Organización:**

**Tabla N° 01: Resultado de la pregunta ¿Cómo considera la tecnología que la facultad cuenta en los servicios que brinda?**

ITEM1					
ESCALAS DE MEDICIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY MALO	9	2.6	2.6	2.6
	MALO	18	5.1	5.1	7.7
	REGULAR	208	59.4	59.4	67.1
	BUENO	115	32.9	32.9	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

*Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.*

**Gráfico N° 01: Resultado de la pregunta ¿Cómo considera la tecnología que la facultad cuenta en los servicios que brinda?**



*Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.*

**INTERPRETACIÓN:** En el Gráfico N° 01 se puede observar que el 59.4% de los encuestados consideran a la tecnología que cuenta la facultad regular, seguido del 32.9% que dicen que es bueno, pero debemos recalcar que existe una población estudiantil del 5.1% que respondieron que la tecnología es mala y un 2.6% que respondieron que es muy mala. En conclusión, podemos mencionar que el resultado con mayor porcentaje referente a cómo considera la tecnología que la facultad cuenta en los servicios que brinda, es regular, lo cual indica que la tecnología con que cuenta la facultad no cumple con las expectativas de los estudiantes primero porque son insuficientes y segundo por la falta de mantenimiento adecuado de los equipos.

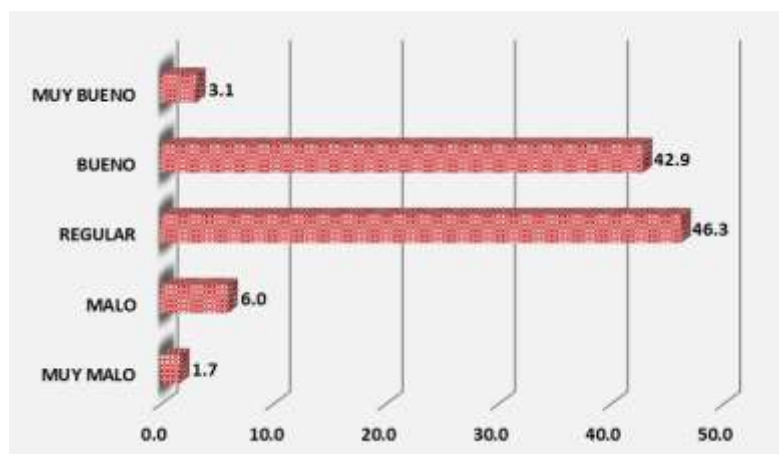


**Tabla N° 02: Resultado de la pregunta ¿Cómo considera la infraestructura que la facultad cuenta, en los servicios que brinda?**

ITEM2					
ESCALAS DE MEDICIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY MALO	6	1.7	1.7	1.7
	MALO	21	6.0	6.0	7.7
	REGULAR	162	46.3	46.3	54.0
	BUENO	150	42.9	42.9	96.9
	MUY BUENO	11	3.1	3.1	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

*Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.*

**Gráfico N° 02: Resultado de la pregunta ¿Cómo considera la infraestructura que la facultad cuenta, en los servicios que brinda?**



*Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.*

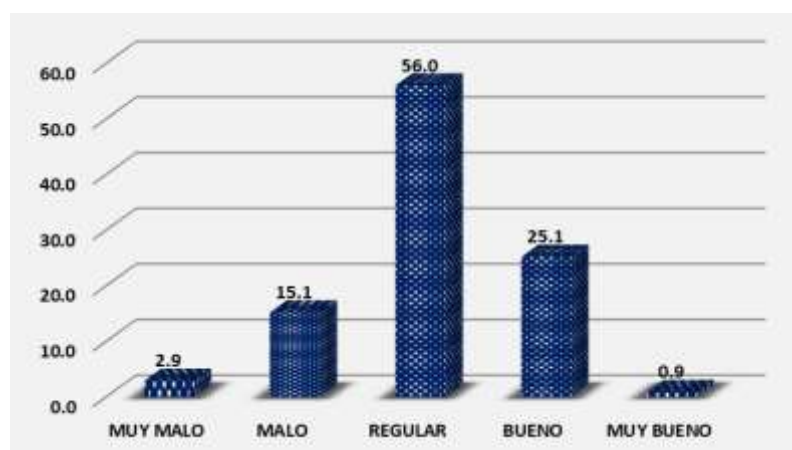
INTERPRETACION: El Gráfico N° 02, refleja un 46.3 % de población que indicaron un nivel regular en cuanto al servicio que se brinda con la infraestructura de la facultad, mientras que se observa otra población de un 42.9% que expresan que son buenos, también se observa otra población con un 6.0% señalaron el nivel insatisfecho que es malo, donde también observamos un 3.1% dicen que es muy bueno y un 1.7 de población expresan que es muy malo; por lo cual, concluimos que el resultado con mayor porcentaje referente a cómo considera la infraestructura que la facultad cuenta en los servicios que brinda, es regular.

**Tabla N° 03: Resultado de la pregunta ¿Cómo considera los medios de comunicación que la facultad cuenta en los servicios que brinda?**

ITEM3					
ESCALAS DE MEDICIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY MALO	10	2.9	2.9	2.9
	MALO	53	15.1	15.1	18.0
	REGULAR	196	56.0	56.0	74.0
	BUENO	88	25.1	25.1	99.1
	MUY BUENO	3	0.9	0.9	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

**Gráfico N° 03: Resultado de la pregunta ¿Cómo considera los medios de comunicación que la facultad cuenta en los servicios que brinda?**



Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

INTERPRETACIÓN: En el Gráfico N° 03, se observa que hay diferentes respuesta en la pregunta evaluada, vemos una población de 56.0 % que respondieron que los medios de comunicación que la facultad cuenta en los servicios que brinda es regular, seguido del 25.1% que dicen que es bueno y el 15.1% que es malo, así mismo encontramos que existe una población que conforma el 2.9% que expresan que es muy malo y otro grupo de población en su minoría de un 0.9% que dicen que es muy bueno, en conclusión podemos mencionar que el resultado con mayor porcentaje es regular, lo cual indica que no cumple con la innovación y creación como puerta de acceso para el ejercicio y la práctica profesional de los estudiantes.

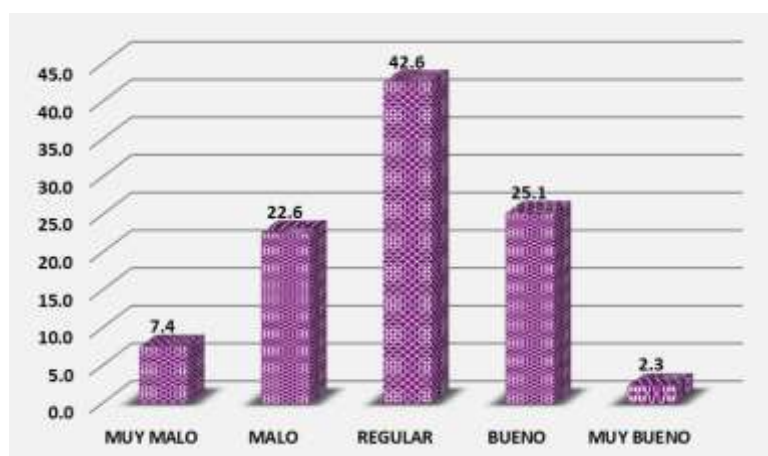
## B. Dimensión de Fiabilidad:

**Tabla N° 04: Resultado de la pregunta ¿Cómo estudiante que perspectiva tiene de la atención que brinda el personal administrativo de la facultad?**

ITEM4					
ESCALAS DE MEDICIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY MALO	26	7.4	7.4	7.4
	MALO	79	22.6	22.6	30.0
	REGULAR	149	42.6	42.6	72.6
	BUENO	88	25.1	25.1	97.7
	MUY BUENO	8	2.3	2.3	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

**Gráfico N° 04: Resultado de la pregunta ¿Cómo estudiante que perspectiva tiene de la atención que brinda el personal administrativo de la facultad?**



Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

INTERPRETACIÓN: Encontramos en el Gráfico N° 04, que el 42.6% de los encuestados responden que la atención que brinda el personal administrativo de la facultad es regular, el 25.1% dicen que es bueno, el 22.6% expresan que es malo, así mismo un 7.4% dicen que totalmente es muy malo y un 2.3% que es muy bueno, por ello llegamos a la conclusión que los estudiantes manifiestan no sentiré a gusto con la atención que brinda el personal administrativo de la facultad.

**Tabla N° 05: Resultado de la pregunta ¿Cuál es la perspectiva que tiene, sobre el interés que muestra el personal administrativo de la facultad en sus responsabilidades?**

ITEM5					
ESCALAS DE MEDICIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY MALO	11	3.1	3.1	3.1
	MALO	76	21.7	21.7	24.9
	REGULAR	160	45.7	45.7	70.6
	BUENO	96	27.4	27.4	98.0
	MUY BUENO	7	2.0	2.0	100.0
Total		350	100.0	100.0	

*Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.*

**Gráfico N° 05: Resultado de la pregunta ¿Cuál es la perspectiva que tiene, sobre el interés que muestra el personal administrativo de la facultad en sus responsabilidades?**



*Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.*

**INTERPRETACIÓN:** En el Gráfico N° 05, se observa que el 46% de encuestados expresan que el interés que muestra el personal administrativo de la facultad en sus responsabilidades es regular, el 27% es bueno, un 22% dicen que es malo, el 3% expresan que es muy malo y el 2% dicen que es muy bueno. En conclusión, aclaramos que la mayoría de encuestados dicen que es regular la muestra de interés del personal administrativo de la facultad.

### C. Dimensión de Capacidad de Respuesta:

**Tabla N° 06: Resultado de la pregunta ¿Cómo califica el tiempo que se demoran en los tramites administrativo dentro de la facultad?**

ITEM6					
ESCALAS DE MEDICIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY MALO	61	17.4	17.4	17.4
	MALO	113	32.3	32.3	49.7
	REGULAR	128	36.6	36.6	86.3
	BUENO	47	13.4	13.4	99.7
	MUY BUENO	1	0.3	0.3	100.0
Total		350	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

**Gráfico N° 06: Resultado de la pregunta ¿Cómo califica el tiempo que se demoran en los tramites administrativo dentro de la facultad?**



Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

INTERPRETACIÓN: En el Gráfico N° 06, vemos que el 37% de la población encuestada expresa que es regular el tiempo de demora en los trámites administrativos dentro de la facultad, así mismo el 32% de encuestados respondieron que es malo, al mismo tiempo una población del 18% muestran su insatisfacción respondiendo que es muy malo y un 13% que dicen que es bueno. En conclusión, el resultado nos dice que el tiempo que se demora en los trámites administrativos dentro de la facultad no responde satisfactoriamente a los estudiantes.

**Tabla N° 07: Resultado de la pregunta ¿El personal administrativo de la facultad se encuentra preparado para responder con eficiencia su trabajo, como lo considera?**

ITEM7					
ESCALAS DE MEDICIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY MALO	15	4.3	4.3	4.3
	MALO	52	14.9	14.9	19.1
	REGULAR	190	54.3	54.3	73.4
	BUENO	90	25.7	25.7	99.1
	MUY BUENO	3	0.9	0.9	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

**Gráfico N° 07: Resultado de la pregunta ¿El personal administrativo de la facultad se encuentra preparado para responder con eficiencia su trabajo, como lo considera?**



Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

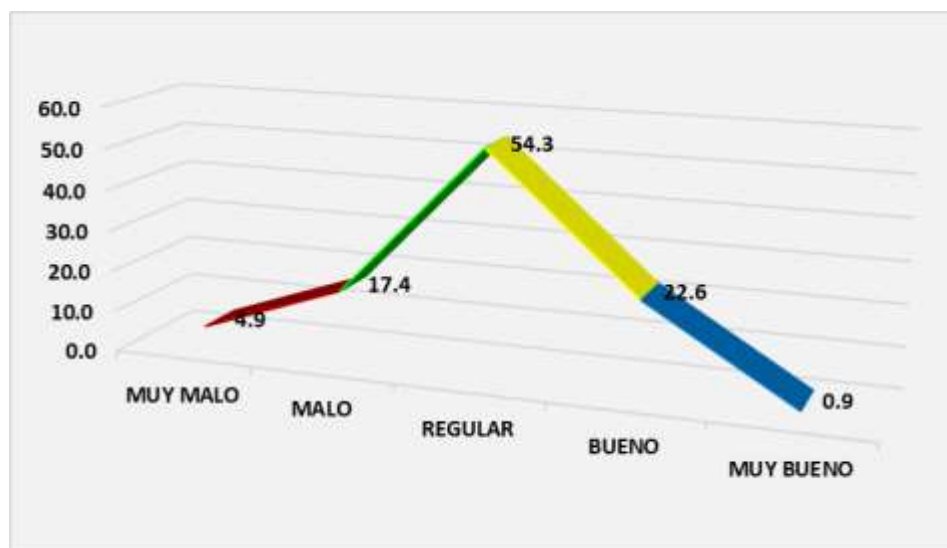
INTERPRETACIÓN: Del 100% de encuestados, en el Gráfico N° 07, el 54.3% responden que el personal administrativo de la facultad se encuentra preparado para responder con eficacia su trabajo es regular, seguido de un 25.7% dicen que es bueno, así mismo el 14.9% es malo, el 4.3% es muy malo y el 0.95 es muy bueno. En conclusión, podemos mencionar que el resultado con mayor porcentaje responde que es regular, lo cual indica que el personal administrativo debería mejorar con el plan de trabajo que se está realizando, donde se ve que no se aplica y por ende el personal es deficiente.

**Tabla N° 08: Resultado de la pregunta ¿Qué perspectiva tiene sobre la capacidad de respuesta del personal administrativo ante un requerimiento?**

ITEM8					
ESCALAS DE MEDICIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY MALO	17	4.9	4.9	4.9
	MALO	61	17.4	17.4	22.3
	REGULAR	190	54.3	54.3	76.6
	BUENO	79	22.6	22.6	99.1
	MUY BUENO	3	0.9	0.9	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

**Gráfico N° 08: Resultado de la pregunta ¿Qué perspectiva tiene sobre la capacidad de respuesta del personal administrativo ante un requerimiento?**



Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

INTERPRETACIÓN: Mostramos en el Gráfico N° 08, que el 54.3% de los encuestados responden que es regular con la pregunta en mención, el 22.6% dicen que es bueno, el 17.4% dicen que es malo, así mismo vemos un 4.9% dicen que es muy malo y un 0.95% muy bueno. En conclusión, de acuerdo a lo observado en las encuestas realizadas, la capacidad del personal del cual hablan, es todo lo contrario y esto ocasiona descontento en los estudiantes.

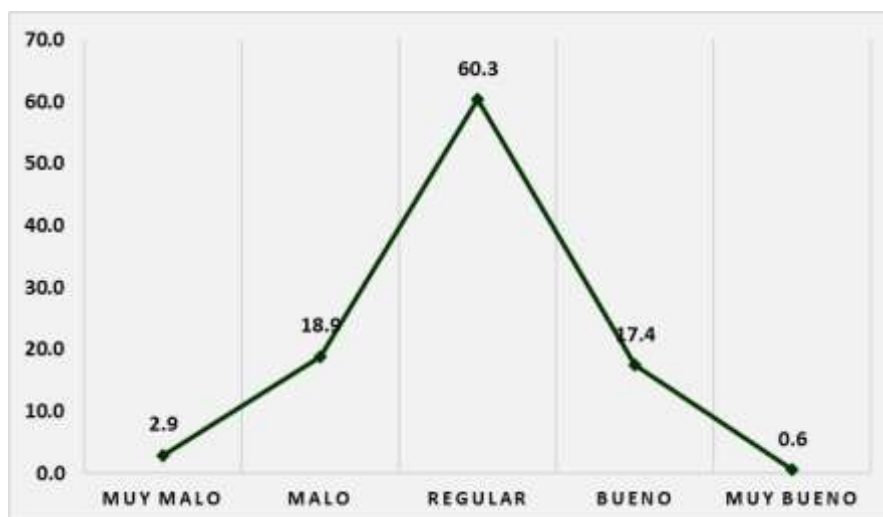
#### D. Dimensión de Seguridad:

**Tabla N° 09: Resultado de la pregunta ¿Cómo define la solución que le da el personal administrativo de la facultad ante un problema que se presente en la administración de la base de datos?**

ITEM9					
ESCALAS DE MEDICIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY MALO	10	2.9	2.9	2.9
	MALO	66	18.9	18.9	21.7
	REGULAR	211	60.3	60.3	82.0
	BUENO	61	17.4	17.4	99.4
	MUY BUENO	2	0.6	0.6	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

**Gráfico N° 09: Resultado de la pregunta ¿Cómo define la solución que le da el personal administrativo de la facultad ante un problema que se presente en la administración de la base de datos?**



Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

INTERPRETACIÓN: En el Gráfico N° 09, vemos que, el 60.3% de la población encuestada dicen que es regular la solución que le da el personal administrativo de la facultad ante un problema que se presente en la administración de base de datos, por otro lado, también vemos que el 18.9% dicen que es malo, así mismo el 17.4% dicen es bueno, al mismo tiempo una población del 2.9% es muy malo



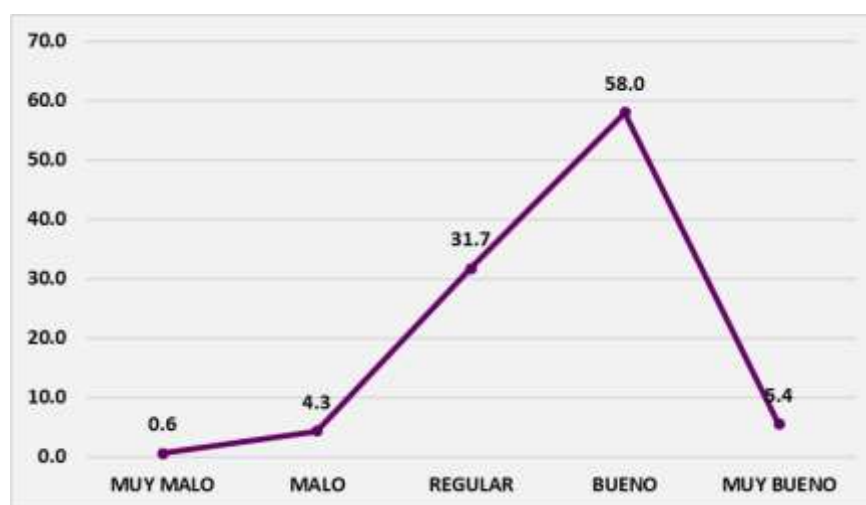
y un 0.6% es bueno. En conclusión, el resultado el resultado nos dice que el trabajo que realiza el personal no responde a las necesidades de cada estudiante.

**Tabla N° 10: Resultado de la pregunta ¿Desde su perspectiva como considera la práctica de la puntualidad en el desempeño de sus labores de los docentes?**

ITEM10					
ESCALAS DE MEDICIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY MALO	2	0.6	0.6	0.6
	MALO	15	4.3	4.3	4.9
	REGULAR	111	31.7	31.7	36.6
	BUENO	203	58.0	58.0	94.6
	MUY BUENO	19	5.4	5.4	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

**Gráfico N° 10: Resultado de la pregunta ¿Desde su perspectiva como considera la práctica de la puntualidad en el desempeño de sus labores de los docentes?**



Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

INTERPRETACIÓN: Encontramos en el Gráfico N° 10, que el 58.0% considera bueno la práctica de la puntualidad en el desempeño de sus labores de los docentes, del mismo modo encontramos que el 31.7% dicen que es regular, el 5.4% dicen que muy bueno, el 4.3% dicen que es malo y el 0.6% muy malo. Por lo tanto, diremos que el resultado logrado, hace diferencia a la eficiencia que los docentes realizan.

### 4.3. RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN:

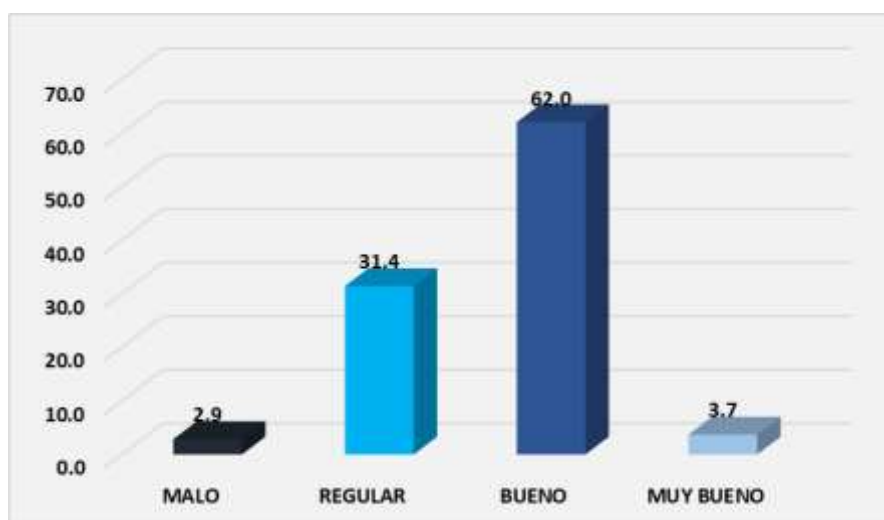
#### A. Dimensión Académica:

**Tabla N° 11: Resultado de la pregunta ¿Desde su punto de vista como considera el desempeño de los docentes en el desarrollo de las tareas académicas?**

ITEM11					
ESCALAS DE MEDICIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	10	2.9	2.9	2.9
	REGULAR	110	31.4	31.4	34.3
	BUENO	217	62.0	62.0	96.3
	MUY BUENO	13	3.7	3.7	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

**Gráfico N° 11: Resultado de la pregunta ¿Desde su punto de vista como considera el desempeño de los docentes en el desarrollo de las tareas académicas?**



Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

INTERPRETACIÓN: Del 100% de los encuestados, en el Gráfico N° 11, el 62% dicen es bueno el desempeño de los docentes en el desarrollo de las tareas académicas, seguido del 31.4% que dicen es regular, así mismo el 3.7% es muy bueno y el 2.9% dicen es malo. En conclusión, podemos mencionar que el

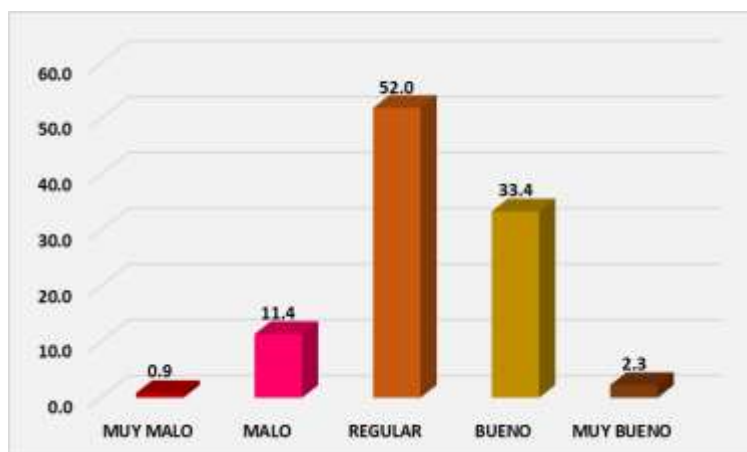
resultado con mayor porcentaje es bueno la labor que realizan los docentes en el desarrollo de las tareas académicas.

**Tabla N° 12: Resultado de la pregunta ¿Desde su perspectiva como considera la práctica de la puntualidad en el desempeño de sus labores de los docentes?**

ITEM12					
ESCALAS DE MEDICIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY MALO	3	0.9	0.9	0.9
	MALO	40	11.4	11.4	12.3
	REGULAR	182	52.0	52.0	64.3
	BUENO	117	33.4	33.4	97.7
	MUY BUENO	8	2.3	2.3	100.0
Total		350	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

**Gráfico N° 12: Resultado de la pregunta ¿Desde su perspectiva como considera la práctica de la puntualidad en el desempeño de sus labores de los docentes?**



Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

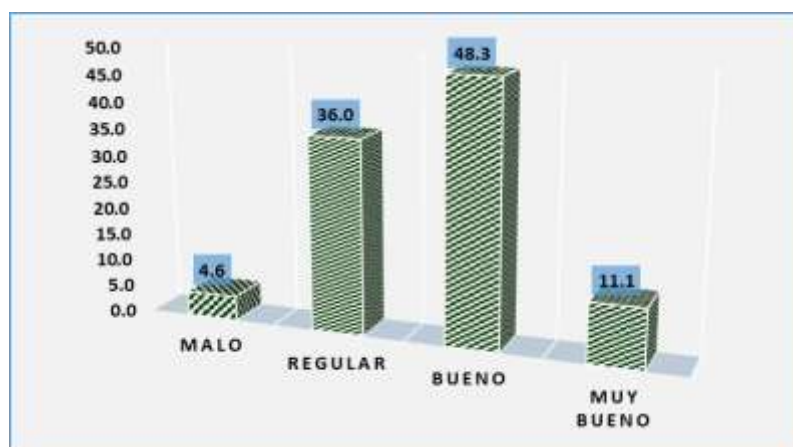
INTERPRETACIÓN: En el Gráfico N° 12, se puede observar que el 52.0% de los encuestados dicen que es regular la puntualidad en el desempeño de sus labores de los docentes, pero también un 33.4% dice es bueno, un 11.4% dice es malo, así mismo encontramos que existe una población de un 2.3% dice es muy bueno y un 0.9% es muy malo. En conclusión, esto nos indica que los estudiantes confirman la informalidad de desempeño que realizan los docentes en sus labores.

**Tabla N° 13: Resultado de la pregunta ¿La interacción del docente frente a sus estudiantes en el desarrollo de las clases genera una comunicación?**

ITEM13					
ESCALAS DE MEDICIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	16	4.6	4.6	4.6
	REGULAR	126	36.0	36.0	40.6
	BUENO	169	48.3	48.3	88.9
	MUY BUENO	39	11.1	11.1	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

*Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.*

**Gráfico N° 13: Resultado de la pregunta ¿La interacción del docente frente a sus estudiantes en el desarrollo de las clases genera una comunicación?**



*Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.*

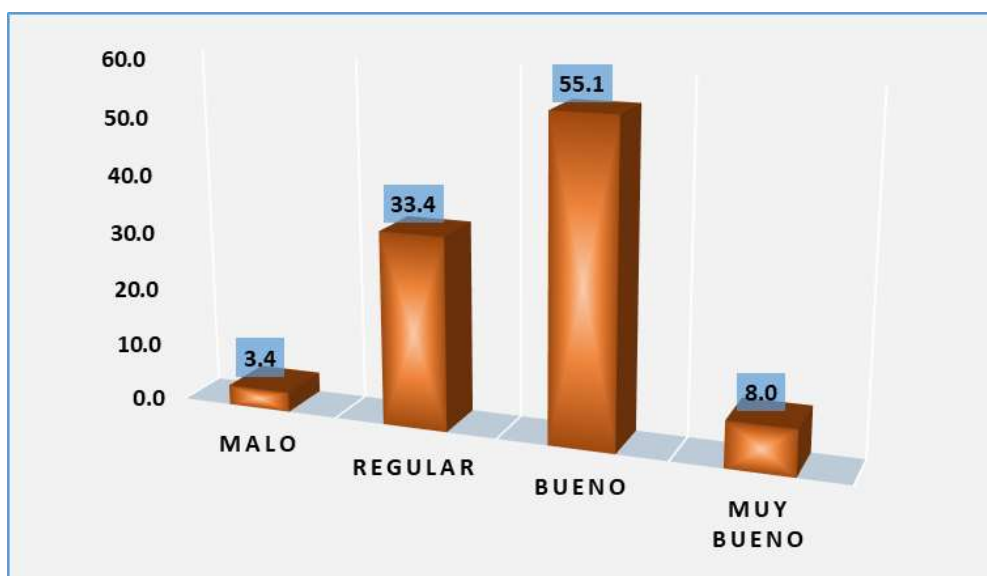
INTERPRETACIÓN: En el Gráfico N° 13, se reporta los resultados de la investigación, en que se observa que hay diferentes respuestas en la encuesta evaluada, donde vemos una población de 48.3% de los encuestados expresan que es bueno la interacción del docente frente a los estudiantes en el desarrollo de las clases genera una comunicación, seguido por un 36.0% dicen es regular, un 11.1% es muy bueno y un 4.6% es malo. En conclusión, esto no indica que los estudiantes están en controversia con el docente, frente a la comunicación que se puede desarrollar en la clase.

**Tabla N° 14: Resultado de la pregunta ¿Desde su perspectiva como es el dominio de imparte el docente en la asignatura que tiene a su cargo?**

ITEM14					
ESCALAS DE MEDICIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	12	3.4	3.4	3.4
	REGULAR	117	33.4	33.4	36.9
	BUENO	193	55.1	55.1	92.0
	MUY BUENO	28	8.0	8.0	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

*Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.*

**Gráfico N° 14: Resultado de la pregunta ¿Desde su perspectiva como es el dominio de imparte el docente en la asignatura que tiene a su cargo?**



*Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.*

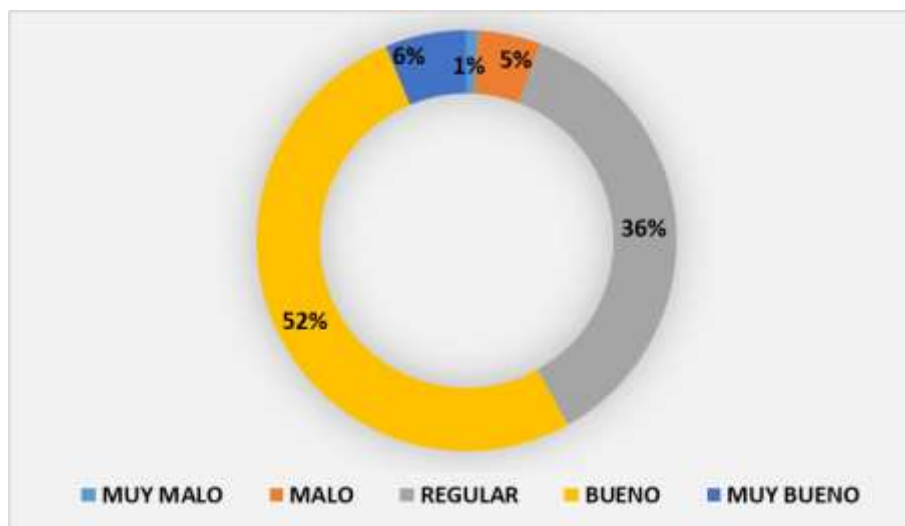
**INTERPRETACIÓN:** En el Gráfico N° 14, se puede observar que el 55.1% de los encuestados dicen que es bueno el dominio que imparte del docente en la asignatura que tiene a su cargo, seguido de un 33.4% que es regular, un 8.0 es muy bueno y un 34 es malo. En conclusión, esto nos indica que los estudiantes están conformes con lo que el docente les transmite en cada clase y el dominio que tiene en su asignatura.

**Tabla N° 15: Resultado de la pregunta ¿Las respuestas que brinda el docente ante las preguntas que el estudiante le hace es considerado?**

ITEM15					
ESCALAS DE MEDICIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY MALO	3	0.9	0.9	0.9
	MALO	17	4.9	4.9	5.7
	REGULAR	127	36.3	36.3	42.0
	BUENO	181	51.7	51.7	93.7
	MUY BUENO	22	6.3	6.3	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

**Gráfico N° 15: Resultado de la pregunta ¿Las respuestas que brinda el docente ante las preguntas que el estudiante le hace es considerado?**



Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

**INTERPRETACIÓN:** Mostramos en el Gráfico N° 15, que el 52% de los encuestados dicen que es bueno las respuestas que brinda el docente ante las preguntas que el estudiante le hace, seguido por un 36% dicen que es regular, un 6% muy bueno, un 5% dicen que es malo y un 1% muy malo. En conclusión, el resultado de las encuestas con mayor porcentaje es bueno, esto nos indica que los estudiantes están de acuerdo que si existe una respuesta apropiada del docente ante la duda que tiene el estudiante.

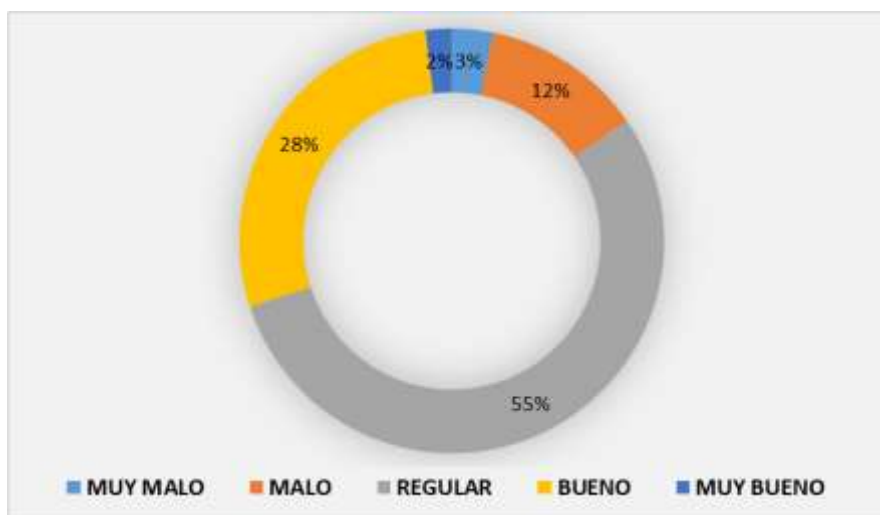
## B. Dimensión Administrativa:

**Tabla N° 16: Resultado de la pregunta ¿Qué definición tiene para usted el desempeño administrativo de las diferentes áreas dentro de la facultad?**

ITEM16					
ESCALAS DE MEDICIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY MALO	11	3.1	3.1	3.1
	MALO	43	12.3	12.3	15.4
	REGULAR	191	54.6	54.6	70.0
	BUENO	98	28.0	28.0	98.0
	MUY BUENO	7	2.0	2.0	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

**Gráfico N° 16: Resultado de la pregunta ¿Qué definición tiene para usted el desempeño administrativo de las diferentes áreas dentro de la facultad?**



Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

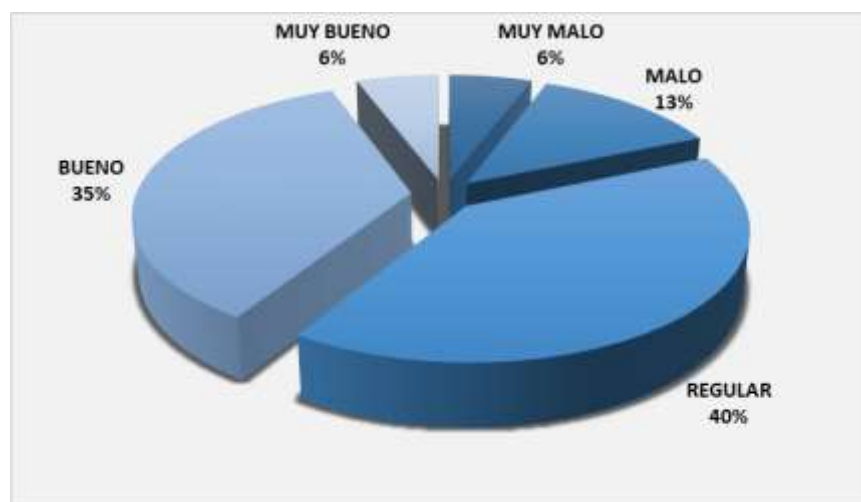
**INTERPRETACIÓN:** En el Gráfico N° 16, se puede observar que el 55% es regular el desempeño administrativo de las diferentes áreas dentro de la facultad, pero el 28% dice que es bueno, el 12% es malo, el 3% dice es muy malo y el 2% muy bueno. En conclusión, podemos mencionar que el resultado con mayor porcentaje es regular, por lo cual no son relevantes para los objetivos de la organización, pues no se ve un desempeño efectivo.

**Tabla N° 17: Resultado de la pregunta ¿Desde su punto de vista, como define los convenios que la facultad tiene con las instituciones públicas y/o privadas?**

ITEM17					
ESCALAS DE MEDICIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY MALO	20	5.7	5.7	5.7
	MALO	45	12.9	12.9	18.6
	REGULAR	141	40.3	40.3	58.9
	BUENO	124	35.4	35.4	94.3
	MUY BUENO	20	5.7	5.7	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

**Gráfico N° 17: Resultado de la pregunta ¿Desde su punto de vista, como define los convenios que la facultad tiene con las instituciones públicas y/o privadas?**



Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

INTERPRETACIÓN: En el Gráfico N° 17, se puede observar que el 40% dicen que es regular los convenios que la facultad tiene con las instituciones públicas y/o privadas, pero el 35% dicen que es bueno, el 13% es malo, el 6% dicen que es muy bueno y el 6% es muy malo. En conclusión, podemos mencionar que el resultado con mayor porcentaje referente a los convenios nos dice que es regular, donde nos indican la falta de rendimiento y conocimiento en el nivel de aprendizaje en los estudiantes.



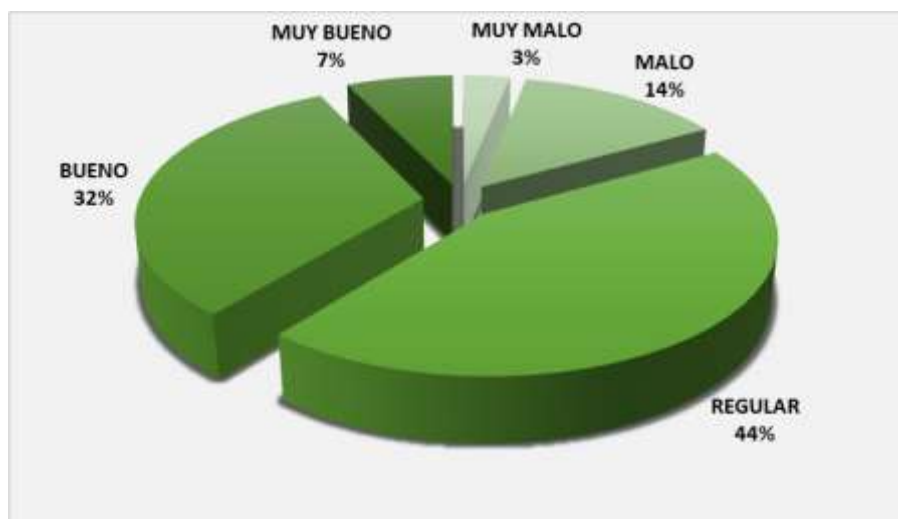
### C. Dimensión de Bienestar Estudiantil:

**Tabla N° 18: Resultado de la pregunta ¿Cómo es la influencia que tiene el departamento psicopedagógico en su formación profesional?**

ITEM18					
ESCALAS DE MEDICIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY MALO	11	3.1	3.1	3.1
	MALO	48	13.7	13.7	16.9
	REGULAR	154	44.0	44.0	60.9
	BUENO	112	32.0	32.0	92.9
	MUY BUENO	25	7.1	7.1	100.0
Total		350	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

**Gráfico N° 18: Resultado de la pregunta ¿Cómo es la influencia que tiene el departamento psicopedagógico en su formación profesional?**



Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

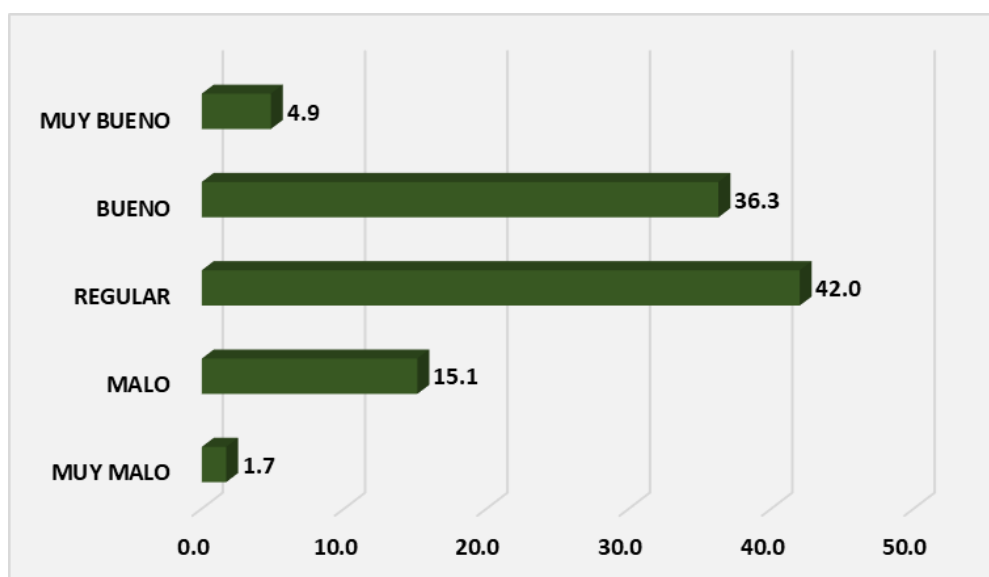
INTERPRETACIÓN: En el Gráfico N° 18, se puede observar que el 44% dicen que es regular la influencia que tiene el departamento psicopedagógico en su formación profesional, así mismo el 32% es bueno, seguido por un 14% dice que es malo, el 7% es muy bueno y el 3% muy malo. En conclusión, podemos mencionar que el resultado con mayor porcentaje es regular, por lo cual, no es adecuada la atención que brinda a los estudiantes orientándolos, optimizándolos y acompañándolos en los procesos académicos.

**Tabla N° 19: Resultado de la pregunta ¿La información con que cuenta la biblioteca de la facultad, en relación a libros, tesis, revistas de especialidad es considerado?**

ITEM19					
ESCALAS DE MEDICIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY MALO	6	1.7	1.7	1.7
	MALO	53	15.1	15.1	16.9
	REGULAR	147	42.0	42.0	58.9
	BUENO	127	36.3	36.3	95.1
	MUY BUENO	17	4.9	4.9	100.0
Total		350	100.0	100.0	

*Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.*

**Gráfico N° 19: Resultado de la pregunta ¿La información con que cuenta la biblioteca de la facultad, en relación a libros, tesis, revistas de especialidad es considerado?**



*Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.*

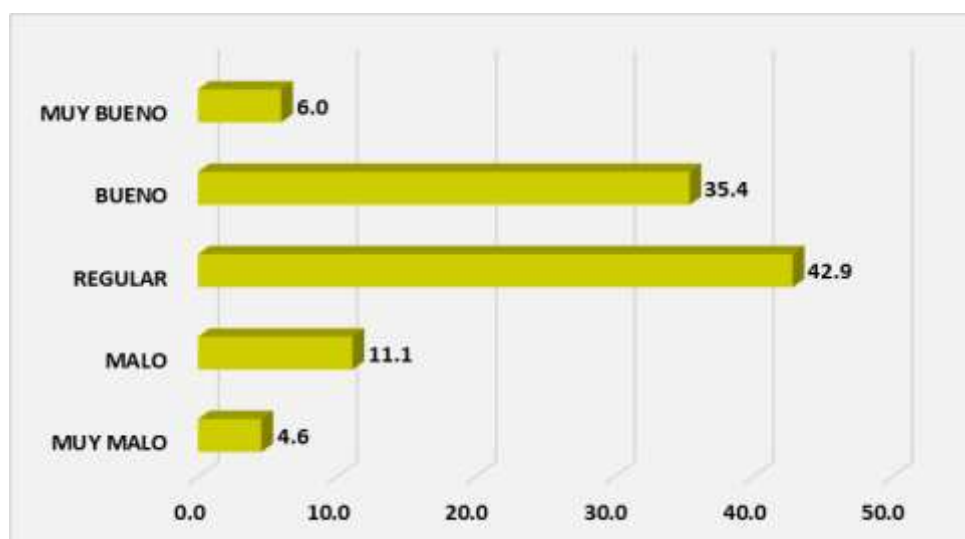
**INTERPRETACIÓN:** En el Gráfico N° 19, se puede observar que el 42.0% de los encuestados dicen que es regular y el 36.3% dicen que es bueno, el 15.1% dicen que es malo, un 4.9% muy bueno y un 1.7% dice que es muy malo. En conclusión, a los resultados nos indica que no hay una biblioteca adecuada e implementada para solucionar cada pregunta del estudiante.

**Tabla N° 20: Resultado de la pregunta ¿Cómo considera el desarrollo de las actividades de proyección social que se realiza en la facultad?**

ITEM20					
ESCALAS DE MEDICIÓN		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY MALO	16	4.6	4.6	4.6
	MALO	39	11.1	11.1	15.7
	REGULAR	150	42.9	42.9	58.6
	BUENO	124	35.4	35.4	94.0
	MUY BUENO	21	6.0	6.0	100.0
	Total	350	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

**Gráfico N° 20: Resultado de la pregunta ¿Cómo considera el desarrollo de las actividades de proyección social que se realiza en la facultad?**



Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

INTERPRETACIÓN: En el Gráfico N° 20, se puede observar que el 42.9% de los encuestados dicen que es regular el desarrollo de las actividades de proyección social que se realiza en la facultad, seguido del 35.4% dicen que es bueno, un 11.1% es malo, así mismo un 6.0% dice que es muy bueno y un 4.6% es muy malo. En conclusión, podemos mencionar que el resultado con mayor porcentaje es regular, por cual falta contribuir y apoyo e integración de los asesores que te asignan en la facultad.

#### **4.4. PRUEBA DE LA HIPÓTESIS:**

Cumpliendo con el proceso de la investigación, a continuación, presentamos los resultados del propósito de nuestro trabajo, con la finalidad de evaluar cómo la calidad de servicio, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.

Para nuestra prueba de hipótesis tomamos en cuenta lo que nos mencionan Hernández, R., et. al. (2014) quienes nos dicen que las hipótesis que establecen relaciones de causalidad “son hipótesis que no solamente afirma la o las relaciones entre dos o más variables y la manera en que se manifiestan, sino que además propone un sentido de entendimiento de las relaciones, (...) es decir, establecen relaciones de causa y efecto” (p. 200).

##### **4.4.1. Prueba de Hipótesis General:**

###### **A. Hipótesis Estadística:**

**H<sub>1</sub>:** La calidad de servicio, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.

**H<sub>0</sub>:** La calidad de servicio, no influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.

###### **B. Nivel de Significancia:** Nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ )

**C. Estadígrafo de Prueba:** Para hallar la relación y causalidad de la variable calidad de servicio en la variable satisfacción de los estudiantes, utilizamos la prueba no paramétrica Chi Cuadrado.

**Tabla N° 21: Tabla cruzada de la hipótesis general.**

Tabla cruzada CALIDAD DEL SERVICIO*SATISFACCION DEL ESTUDIANTE			SATISFACCION DEL ESTUDIANTE				Total
			MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
CALIDAD DEL SERVICIO	MUY MALO	Recuento	1	0	0	0	1
		Recuento esperado	0.0	0.5	0.4	0.0	1.0
		% del total	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%
	MALO	Recuento	3	30	2	0	35
		Recuento esperado	1.2	18.1	15.1	0.6	35.0
		% del total	0.9%	8.6%	0.6%	0.0%	10.0%
	REGULAR	Recuento	8	137	95	2	242
		Recuento esperado	8.3	125.1	104.4	4.1	242.0
		% del total	2.3%	39.1%	27.1%	0.6%	69.1%
	BUENO	Recuento	0	14	54	3	71
		Recuento esperado	2.4	36.7	30.6	1.2	71.0
		% del total	0.0%	4.0%	15.4%	0.9%	20.3%
	MUY BUENO	Recuento	0	0	0	1	1
		Recuento esperado	0.0	0.5	0.4	0.0	1.0
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.3%
Total		Recuento	12	181	151	6	350
		Recuento esperado	12.0	181.0	151.0	6.0	350.0
		% del total	3.4%	51.7%	43.1%	1.7%	100.0%

Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

**Tabla N° 22: Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis general.**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	148,011 <sup>a</sup>	12	0.000
Razón de verosimilitud	85.606	12	0.000
Asociación lineal por lineal	68.787	1	0.000
N de casos válidos	350		
a. 13 casillas (65,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.			

Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

INTERPRETACIÓN: En la Tabla N° 22, se observa que el p valor “valor critico observado” es (0,000) y este resultado es menor que el nivel de significancia planteado (0,05), por lo tanto, existes suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), afirmando que la calidad del servicio, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables.

#### 4.4.2. Prueba de Hipótesis Específica 1:

##### A. Hipótesis Estadística:

**H<sub>1</sub>:** La calidad de servicio, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio académico, de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.

**H<sub>0</sub>:** La calidad de servicio, no influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio académico, de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.

##### B. Nivel de Significancia: Nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ )

**C. Estadígrafo de Prueba:** Para hallar la relación y causalidad de la variable calidad de servicio en la dimensión del servicio académico, utilizamos la prueba no paramétrica Chi Cuadrado.

**Tabla N° 23: Tabla cruzada de la hipótesis específica 1.**

Tabla cruzada CALIDAD DEL SERVICIO*ACADEMICO							
			ACADEMICO				Total
			MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
CALIDAD DEL SERVICIO	MUY MALO	Recuento	0	1	0	0	1
		Recuento esperado	0.0	0.4	0.6	0.0	1.0
		% del total	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.3%
	MALO	Recuento	0	26	9	0	35
		Recuento esperado	0.3	13.9	20.3	0.5	35.0
		% del total	0.0%	7.4%	2.6%	0.0%	10.0%
	REGULAR	Recuento	3	104	132	3	242
		Recuento esperado	2.1	96.1	140.4	3.5	242.0
		% del total	0.9%	29.7%	37.7%	0.9%	69.1%
	BUENO	Recuento	0	8	61	2	71
		Recuento esperado	0.6	28.2	41.2	1.0	71.0
		% del total	0.0%	2.3%	17.4%	0.6%	20.3%
	MUY BUENO	Recuento	0	0	1	0	1
		Recuento esperado	0.0	0.4	0.6	0.0	1.0
		% del total	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.3%
Total	Recuento	3	139	203	5	350	
	Recuento esperado	3.0	139.0	203.0	5.0	350.0	
	% del total	0.9%	39.7%	58.0%	1.4%	100.0%	

Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

**Tabla N° 24: Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis específica 1.**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	47,058 <sup>a</sup>	12	0.000
Razón de verosimilitud	52.919	12	0.000
Asociación lineal por lineal	41.924	1	0.000
N de casos válidos	350		
a. 14 casillas (70,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.			

Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

**INTERPRETACIÓN:** En la Tabla N° 24, se observa que el p valor “valor crítico observado” es (0,000) y este resultado es menor que el nivel de significancia planteado (0,05), por lo tanto, existes suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), afirmando que la calidad de servicio, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio académico, de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables.

#### 4.4.3. Prueba de Hipótesis Específica 2:

##### A. Hipótesis Estadística:

**H<sub>1</sub>:** La calidad de servicio, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio administrativo, de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.

**H<sub>0</sub>:** La calidad de servicio, no influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio administrativo, de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.

##### B. Nivel de Significancia: Nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ).

**C. Estadígrafo de Prueba:** Para hallar la relación y causalidad de la variable calidad de servicio en la dimensión del servicio administrativo, utilizamos la prueba no paramétrica Chi Cuadrado.

**Tabla N° 25: Tabla cruzada de la hipótesis específica 2.**

Tabla cruzada CALIDAD DEL SERVICIO*ADMINISTRATIVO								
			ADMINISTRATIVO					Total
			MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
CALIDAD DEL SERVICIO	MUY MALO	Recuento	1	0	0	0	0	1
		Recuento esperado	0.0	0.1	0.4	0.4	0.0	1.0
		% del total	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%
	MALO	Recuento	3	13	14	5	0	35
		Recuento esperado	0.6	2.6	15.1	15.3	1.4	35.0
		% del total	0.9%	3.7%	4.0%	1.4%	0.0%	10.0%
	REGULAR	Recuento	2	13	126	96	5	242
		Recuento esperado	4.1	18.0	104.4	105.8	9.7	242.0
		% del total	0.6%	3.7%	36.0%	27.4%	1.4%	69.1%
	BUENO	Recuento	0	0	11	52	8	71
		Recuento esperado	1.2	5.3	30.6	31.0	2.8	71.0
		% del total	0.0%	0.0%	3.1%	14.9%	2.3%	20.3%
	MUY BUENO	Recuento	0	0	0	0	1	1
		Recuento esperado	0.0	0.1	0.4	0.4	0.0	1.0
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.3%
Total	Recuento	6	26	151	153	14	350	
	Recuento esperado	6.0	26.0	151.0	153.0	14.0	350.0	
	% del total	1.7%	7.4%	43.1%	43.7%	4.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

**Tabla N° 26: Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis específica 2.**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	193,680 <sup>a</sup>	16	0.000
Razón de verosimilitud	111.260	16	0.000
Asociación lineal por lineal	89.429	1	0.000
N de casos válidos	350		
a. 16 casillas (64,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.			

Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

**INTERPRETACIÓN:** En la Tabla N° 26, se observa que el p valor “valor crítico observado” es (0,000) y este resultado es menor que el nivel de significancia planteado (0,05), por lo tanto, existes suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), afirmando que calidad de servicio, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio administrativo.



#### 4.4.4. Prueba de Hipótesis Específica 3:

##### A. Hipótesis Estadística:

**H<sub>1</sub>:** La calidad de servicio, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio de bienestar estudiantil, de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.

**H<sub>0</sub>:** La calidad de servicio, no influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio de bienestar estudiantil, de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.

##### B. Nivel de Significancia: Nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ )

**C. Estadígrafo de Prueba:** Para hallar la relación y causalidad de la variable calidad de servicio en la dimensión del servicio de bienestar estudiantil, utilizamos la prueba no paramétrica Chi Cuadrado.

**Tabla N° 27: Tabla cruzada de la hipótesis específica 3.**

		BIENESTAR ESTUDIANTIL					Total	
		MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
CALIDAD DEL SERVICIO	MUY MALO	Recuento	0	1	0	0	0	1
		Recuento esperado	0.0	0.1	0.5	0.4	0.0	1.0
		% del total	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%
	MALO	Recuento	1	7	23	4	0	35
		Recuento esperado	0.1	4.8	16.6	12.7	0.8	35.0
		% del total	0.3%	2.0%	6.6%	1.1%	0.0%	10.0%
	REGULAR	Recuento	0	38	122	80	2	242
		Recuento esperado	0.7	33.2	114.8	87.8	5.5	242.0
		% del total	0.0%	10.9%	34.9%	22.9%	0.6%	69.1%
	BUENO	Recuento	0	2	21	43	5	71
		Recuento esperado	0.2	9.7	33.7	25.8	1.6	71.0
		% del total	0.0%	0.6%	6.0%	12.3%	1.4%	20.3%
	MUY BUENO	Recuento	0	0	0	0	1	1
		Recuento esperado	0.0	0.1	0.5	0.4	0.0	1.0
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.3%
Total	Recuento	1	48	166	127	8	350	
	Recuento esperado	1.0	48.0	166.0	127.0	8.0	350.0	
	% del total	0.3%	13.7%	47.4%	36.3%	2.3%	100.0%	

Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

**Tabla N° 28: Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis específica 3.**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	101,852 <sup>a</sup>	16	0.000
Razón de verosimilitud	62.523	16	0.000
Asociación lineal por lineal	46.699	1	0.000
N de casos válidos	350		
a. 16 casillas (64,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,00.			

Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

INTERPRETACIÓN: En la Tabla N° 28, se observa que el p valor “valor critico observado” es (0,000) y este resultado es menor que el nivel de significancia planteado (0,05), por lo tanto, existes suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), afirmando que la calidad de servicio, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio de bienestar estudiantil, de la facultad de Ciencias Administrativas.

#### 4.4.5. Prueba de Hipótesis Específica 4:

##### A. Hipótesis Estadística:

**H<sub>1</sub>:** La organización, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.

**H<sub>0</sub>:** La organización, no influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.

##### B. Nivel de Significancia: Nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ )

**C. Estadígrafo de Prueba:** Para hallar la relación y causalidad de la dimensión organización en la variable satisfacción de los estudiantes, utilizamos la prueba no paramétrica Chi Cuadrado.

**Tabla N° 29: Tabla cruzada de la hipótesis específica 4.**

Tabla cruzada ORGANIZACION*SATISFACCION DEL ESTUDIANTE							
			SATISFACCION DEL ESTUDIANTE				Total
			MALO	REGULAR	BUENO	MUYBUENO	
ORGANIZACION	MUY MALO	Recuento	1	2	0	0	3
		Recuento esperado	0.1	1.6	1.3	0.1	3.0
		% del total	0.3%	0.6%	0.0%	0.0%	0.9%
	MALO	Recuento	1	17	3	1	22
		Recuento esperado	0.8	11.4	9.5	0.4	22.0
		% del total	0.3%	4.9%	0.9%	0.3%	6.3%
	REGULAR	Recuento	9	128	78	1	216
		Recuento esperado	7.4	111.7	93.2	3.7	216.0
		% del total	2.6%	36.6%	22.3%	0.3%	61.7%
	BUENO	Recuento	1	34	70	4	109
		Recuento esperado	3.7	56.4	47.0	1.9	109.0
		% del total	0.3%	9.7%	20.0%	1.1%	31.1%
Total	Recuento	12	181	151	6	350	
	Recuento esperado	12.0	181.0	151.0	6.0	350.0	
	% del total	3.4%	51.7%	43.1%	1.7%	100.0%	

Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

**Tabla N° 30: Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis específica 4.**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	49,334 <sup>a</sup>	9	0.000
Razón de verosimilitud	47.590	9	0.000
Asociación lineal por lineal	36.980	1	0.000
N de casos válidos	350		
a. 9 casillas (56,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.			

Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

INTERPRETACIÓN: En la Tabla N° 30, se observa que el p valor “valor crítico observado” es (0,000) y este resultado es menor que el nivel de significancia planteado (0,05), por lo tanto, existes suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), afirmando que la organización, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

#### 4.4.6. Prueba de Hipótesis Específica 5:

##### A. Hipótesis Estadística:

**H<sub>1</sub>:** La fiabilidad, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.

**H<sub>0</sub>:** La fiabilidad, no influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.

##### B. Nivel de Significancia: Nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ )

**C. Estadígrafo de Prueba:** Para hallar la relación y causalidad de la dimensión fiabilidad en la variable satisfacción de los estudiantes, utilizamos la prueba no paramétrica Chi Cuadrado.

**Tabla N° 31: Tabla cruzada de la hipótesis específica 5.**

Tabla cruzada FIABILIDAD*SATISFACCION DEL ESTUDIANTE							
			SATISFACCION DEL ESTUDIANTE				Total
			MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
FIABILIDAD	MUY MALO	Recuento	1	5	1	0	7
		Recuento esperado	0.2	3.6	3.0	0.1	7.0
		% del total	0.3%	1.4%	0.3%	0.0%	2.0%
	MALO	Recuento	6	46	13	0	65
		Recuento esperado	2.2	33.6	28.0	1.1	65.0
		% del total	1.7%	13.1%	3.7%	0.0%	18.6%
	REGULAR	Recuento	5	84	55	0	144
		Recuento esperado	4.9	74.5	62.1	2.5	144.0
		% del total	1.4%	24.0%	15.7%	0.0%	41.1%
	BUENO	Recuento	0	44	73	4	121
		Recuento esperado	4.1	62.6	52.2	2.1	121.0
		% del total	0.0%	12.6%	20.9%	1.1%	34.6%
	MUY BUENO	Recuento	0	2	9	2	13
		Recuento esperado	0.4	6.7	5.6	0.2	13.0
		% del total	0.0%	0.6%	2.6%	0.6%	3.7%
Total	Recuento	12	181	151	6	350	
	Recuento esperado	12.0	181.0	151.0	6.0	350.0	
	% del total	3.4%	51.7%	43.1%	1.7%	100.0%	

Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

**Tabla N° 32: Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis específica 5.**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	68,761 <sup>a</sup>	12	0.000
Razón de verosimilitud	67.249	12	0.000
Asociación lineal por lineal	56.573	1	0.000
N de casos válidos	350		
a. 12 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,12.			

Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

**INTERPRETACIÓN:** Como resultado, en la Tabla N° 32, se observa que el p valor “valor critico observado” es (0,000) y este resultado es menor que el nivel de significancia planteado (0,05), por lo tanto, existes suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), afirmando que la fiabilidad, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables.

#### 4.4.7. Prueba de Hipótesis Específica 6:

##### A. Hipótesis Estadística:

**H<sub>1</sub>:** La capacidad de respuesta, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.

**H<sub>0</sub>:** La capacidad de respuesta, no influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.

##### B. Nivel de Significancia: Nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ )

**C. Estadígrafo de Prueba:** Para hallar la relación y causalidad de la dimensión capacidad de respuesta en la variable satisfacción de los estudiantes, utilizamos la prueba no paramétrica Chi Cuadrado.

**Tabla N° 33: Tabla cruzada de la hipótesis específica 6.**

			SATISFACCION DEL ESTUDIANTE				Total
			MALO	REGULAR	BUENO	MUYBUENO	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	MUY MALO	Recuento	1	10	3	0	14
		Recuento esperado	0.5	7.2	6.0	0.2	14.0
		% del total	0.3%	2.9%	0.9%	0.0%	4.0%
	MALO	Recuento	7	61	14	0	82
		Recuento esperado	2.8	42.4	35.4	1.4	82.0
		% del total	2.0%	17.4%	4.0%	0.0%	23.4%
	REGULAR	Recuento	4	102	85	2	193
		Recuento esperado	6.6	99.8	83.3	3.3	193.0
		% del total	1.1%	29.1%	24.3%	0.6%	55.1%
	BUENO	Recuento	0	8	49	3	60
		Recuento esperado	2.1	31.0	25.9	1.0	60.0
		% del total	0.0%	2.3%	14.0%	0.9%	17.1%
MUY BUENO	Recuento	0	0	0	1	1	
	Recuento esperado	0.0	0.5	0.4	0.0	1.0	
	% del total	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.3%	
Total	Recuento	12	181	151	6	350	
	Recuento esperado	12.0	181.0	151.0	6.0	350.0	
	% del total	3.4%	51.7%	43.1%	1.7%	100.0%	

Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

**Tabla N° 34: Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis específica 6.**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	134,639 <sup>a</sup>	12	0.000
Razón de verosimilitud	92.200	12	0.000
Asociación lineal por lineal	69.190	1	0.000
N de casos válidos	350		
a. 11 casillas (55,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.			

Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

**INTERPRETACIÓN:** En la Tabla N° 34, se observa que el p valor “valor crítico observado” es (0,000) y este resultado es menor que el nivel de significancia planteado (0,05), por lo tanto, existes suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), afirmando que la capacidad de respuesta, influye significativamente, en

la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables.

#### 4.4.8. Prueba de Hipótesis Específica 7:

##### A. Hipótesis Estadística:

**H<sub>1</sub>:** La seguridad, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.

**H<sub>0</sub>:** La seguridad, no influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.

##### B. Nivel de Significancia: Nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ )

##### C. Estadígrafo de Prueba: Para hallar la relación y causalidad de la dimensión seguridad en la variable satisfacción de los estudiantes, utilizamos la prueba no paramétrica Chi Cuadrado.

**Tabla N° 35: Tabla cruzada de la hipótesis específica 7.**

Tabla cruzada SEGURIDAD*SATISFACCION DEL ESTUDIANTE							
			SATISFACCION DEL ESTUDIANTE				Total
			MALO	REGULAR	BUENO	MUYBUENO	
SEGURIDAD	MUY MALO	Recuento	0	1	0	0	1
		Recuento esperado	0.0	0.5	0.4	0.0	1.0
		% del total	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.3%
	MALO	Recuento	3	8	1	0	12
		Recuento esperado	0.4	6.2	5.2	0.2	12.0
		% del total	0.9%	2.3%	0.3%	0.0%	3.4%
	REGULAR	Recuento	8	95	25	0	128
		Recuento esperado	4.4	66.2	55.2	2.2	128.0
		% del total	2.3%	27.1%	7.1%	0.0%	36.6%
	BUENO	Recuento	1	75	120	4	200
		Recuento esperado	6.9	103.4	86.3	3.4	200.0
		% del total	0.3%	21.4%	34.3%	1.1%	57.1%
MUY BUENO	Recuento	0	2	5	2	9	
	Recuento esperado	0.3	4.7	3.9	0.2	9.0	
	% del total	0.0%	0.6%	1.4%	0.6%	2.6%	
Total		Recuento	12	181	151	6	350
		Recuento esperado	12.0	181.0	151.0	6.0	350.0
		% del total	3.4%	51.7%	43.1%	1.7%	100.0%

Fuente: Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.

**Tabla N° 36: Prueba de Chi cuadrado de la hipótesis específica 7.**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	105,866 <sup>a</sup>	12	0.000
Razón de verosimilitud	90.371	12	0.000
Asociación lineal por lineal	74.878	1	0.000
N de casos válidos	350		
a. 13 casillas (65,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.			

Fuente: *Elaboración Propia, basado en el SPSS 24.*

INTERPRETACIÓN: En la Tabla N° 36, se observa que el p valor “valor crítico observado” es (0,000) y este resultado es menor que el nivel de significancia planteado (0,05), por lo tanto, existes suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), afirmando que la seguridad, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables.

#### 4.5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS:

Previo al desarrollo de las discusiones, recalamos que la consistencia interna y validez del constructo de nuestro cuestionario, tiene una fiabilidad optima a través del Alfa de Cronbach, así mismo la validación de los expertos, nos mostró un porcentaje aprobatorio.

En relación a la hipótesis general, de acuerdo a los resultados obtenidos, resaltamos que existe una influencia significativa de la calidad de servicio en la satisfacción de los estudiantes, de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, con un p valor “valor crítico observado” de (0,000) menor al nivel de significancia planteado (0,05). Al respecto Camisón C., Cruz S. y Gonzáles T. (2006) “hacen referencia que la calidad de servicio viene dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido. La calidad de servicio mide el grado en que los requisitos



deseados por el cliente son percibidos por él tras forjarse una impresión del servicio recibido” (p. 193)

Según lo hallado en la presente investigación se ha demostrado que la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, en relación al servicio académico, administrativo y bienestar estudiantil, al respecto resaltamos que “La calidad del servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no sólo a las que tratan personalmente con los clientes o a las que se comunican con ellos por medio del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma” (Tschohl, J., 2011, p. 09).

Así mismo, con la presente investigación se ha demostrado que la organización, la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la seguridad que brinda la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes. Al respecto resaltamos el aporte de Gosso, F. (2010) quien nos dice que “la satisfacción es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa”. Sin embargo, debemos tener en cuenta la satisfacción desde nuestro punto de vista no es otra cosa que el estado de ánimo de los clientes, después de probar el producto o hacer uso del servicio.

## CONCLUSIONES

1. Se comprobó que la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio académico, ya que el p valor “valor crítico observado” es (0,000) y este resultado es menor que el nivel de significancia planteado (0,05), por lo tanto, existes suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), afirmando que la calidad de servicio, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio académico, de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables.
2. Se comprobó que la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio administrativo, ya que el p valor “valor crítico observado” es (0,000) y este resultado es menor que el nivel de significancia planteado (0,05), por lo tanto, existes suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), afirmando que calidad de servicio, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio administrativo, de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables.
3. Se comprobó que la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio de bienestar estudiantil, ya que el p valor “valor crítico observado” es (0,000) y este resultado es menor que el nivel de significancia planteado (0,05), por lo tanto, existes suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), afirmando que la calidad de servicio, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio de bienestar estudiantil, de la facultad de Ciencias Administrativas.
4. Se comprobó que la organización influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes, ya que el p valor “valor crítico observado” es (0,000) y este resultado es menor que el nivel de significancia planteado (0,05), por lo tanto, existes suficiente evidencia

estadística para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), afirmando que la organización, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables.

5. Se comprobó que la fiabilidad influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes, ya que el p valor “valor critico observado” es (0,000) y este resultado es menor que el nivel de significancia planteado (0,05), por lo tanto, existes suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), afirmando que la fiabilidad, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables.
6. Se comprobó que la capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes, ya que el p valor “valor critico observado” es (0,000) y este resultado es menor que el nivel de significancia planteado (0,05), por lo tanto, existes suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), afirmando que la capacidad de respuesta, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables.
7. Se comprobó que la seguridad influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes, ya que el p valor “valor critico observado” es (0,000) y este resultado es menor que el nivel de significancia planteado (0,05), por lo tanto, existes suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), afirmando que la seguridad, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables.

## RECOMENDACIONES

1. Recomendamos poner más atención en el servicio académico que se brinda; es decir, capacitar a los docentes para que tengan un mejor desempeño, mejor puntualidad, dominio de la asignatura y respuesta adecuada a los estudiantes, y procurar un trato personalizado con cada uno de ellos.
2. También es recomendable que el personal administrativo se encuentre capacitado para brindarle una atención eficiente a los estudiantes y egresados de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, ya que la percepción de los estudiantes no es la recomendable para la facultad.
3. Establecer un plan de trabajo especializado en el servicio de bienestar estudiantil, que permita a la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, atender a los estudiantes con un servicio acorde a las expectativas y necesidades de cada uno de ellos.
4. Mejorar la organización de la facultad en lo referente a las tecnologías, la información y los medios de comunicación, con la finalidad de brindar una mejor atención a los estudiantes y atenderlos en el momento oportuno y con la claridad respectiva.
5. Poner mayor atención en la fiabilidad del servicio que brinda la facultad, ya que necesitamos personal administrativo preparado que preste mayor atención e interés a los requerimientos de los estudiantes y visitantes de la facultad, con el único fin de tener un servicio de calidad.
6. Darle mayor importancia a la capacidad de respuesta por parte del personal administrativo de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad peruana Los Andes, y cambiar la perspectiva en relación al tiempo de demora de los tramites y la capacidad de respuesta.

7. Realizar una capacitación al personal administrativo de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad peruana Los Andes, con la finalidad de darle seguridad a los estudiantes y egresados y cambiar la perspectiva que tienen sobre la solución a los problemas que se dan y la puntualidad en la atención que se le brinda.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcalde, P. (2009). *Calidad*. 1ra Edición. Madrid, España: Editorial Ediciones Paraninfo S.A.
- Arancibia, S., & Leguina, A., & Espinosa, P. (2013). Factores determinantes en la percepción de la imagen y calidad de servicio y sus efectos en la satisfacción del cliente. Un caso aplicado a la banca chilena. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XIX (2), 255-267.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación. Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Colombia: Editorial Pearson educación de Colombia Ltda.
- Cabel, J. y Castañeda, R. (2014). Proyecto de investigación en ciencias médicas: Guía de análisis y ejecución. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Camisón C., Cruz S. y Gonzáles T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Editorial Pearson Educación S.A.
- Castro, E. (2016) *Teoría y Práctica de la Investigación Científica*. Huancayo, Perú; Editorial Perú Graph Srl.
- Gosso, F. (2010). *Híper satisfacción del cliente. ¡Con solo satisfacer a los clientes no alcanza! Conceptos y herramientas para ofrecer un servicio sobresaliente*. México: Editorial Panorama.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta. ed.). México: McGraw-Gill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta. ed.). México: McGraw-Gill.

- Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G. & Orizano, L. (2015) *Metodología de la Investigación. Guía para elaborar un proyecto de salud y educación*. Lima, Perú; Editorial San Marcos.
- Valderrama, S. (2013) *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica*. Lima Perú: Editorial San Marcos, Segunda edición.
- PUBLICACIONES VERTICE SL (2010) *Gestión de Calidad (ISO 9001:2008)*. España: Editorial Vértice.
- PUBLICACIONES VÉRTICE SL (2010) *Atención al Cliente*. España; Editorial Vértice.
- Gutiérrez, H. (2014) *Calidad y productividad*. México. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Escudero, M. (2015) *Servicio de Atención Comercial*. España: Editorial EDITEX.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2012) *Marketing*. México. Editorial Pearson.
- Kuster, I. (2002) *La Venta Relacional*. Madrid – España: Editorial ESIC (Escuela superior de gestión comercial y marketing).
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio. Primera edición*. Buenos Aires, Argentina: Liderazgo 21.
- Tschohl J. (2011) *Servicio al cliente, el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. Estados Unidos: Editorial Service Quality Institute.

## REFERENCIAS HEMEROGRÁFICAS

- Álvarez, J., Chaparro, E., y Reyes, D. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13 (2), 5-26.
- Carpio, B. (2013), realizó la investigación: *Estrategias de atención al cliente para posicionar los servicios de INTEC C.A. En la Web 2.0* (Tesis de pregrado) Universidad José Antonio Páez, San Diego, Venezuela.
- Chang, J. (2014), realizó la siguiente investigación: *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatan San Marcos*. (Tesis de pregrado) Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Guatemala.
- Choto, L. y Peña, L (2013), realizaron la siguiente investigación: *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad Para La Empresa Carrocera Mayorga en Base a la Norma ISO 9001:2008*. (Tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba – Ecuador.
- Chiachío, J. & Chiachío, M. (2015). Notas introductorias sobre fiabilidad estructural. Universidad de Granada. España. Recuperado de: [http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/38929/1/ChiachioRuano\\_ApuntesFiabilidadEstructural.pdf](http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/38929/1/ChiachioRuano_ApuntesFiabilidadEstructural.pdf).
- Droguett, F. (2012), realizó la siguiente investigación: *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que afectan la Evaluación de los Clientes*. (Tesis de pregrado) Universidad de Chile. Santiago, Chile.
- Jara, K. (2014), realizó la siguiente investigación: *Estrategias de calidad en los servicios para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes de la Curtiembre Cuenca S.A.C.*



*Trujillo – La Libertad, año 2014.* (Tesis de pregrado) Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.

López, K. y Roa, A. (2016), realizaron la siguiente investigación: *Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad en la Compañía tecnología predictiva Kontrolar T.P.K LTDA. Bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015.* (Tesis de pregrado). Universidad Libre, Bogotá.

Montoya, A. (2014), realizó la siguiente investigación: *Implementación de un sistema de gestión de la relación con los clientes en una empresa proveedora de servicios de televisión de pago.* (Tesis de pregrado) Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Pérez, C. (2014), realizó la siguiente investigación: *La Calidad del Servicio al Cliente y su Influencia en los Resultados Económicos y Financieros de la Empresa Restaurante Campestre S.A.C Chiclayo Periodo Enero a Setiembre 2011 y 2012.* (Tesis de pregrado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Rojas, A. (2015), realizó la siguiente investigación: *Planificación de servicio de calidad en la atención al cliente mediante la metodología Kaizen en la Empresa Autocon de Huancayo 2015.* (Tesis de pregrado) Universidad Continental, Huancayo - Perú. Biblioteca de la Universidad Continental.

Salinas, A., Morales, J. y Martínez, 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.* Volumen N° (31), pp. 39-55.

Vela, R. y Zavaleta, L. (2014), realizaron la siguiente investigación: *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus-Mall,*

*de la ciudad de Trujillo 2014.* (Tesis de pregrado) Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.

# ANEXOS

### ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPOTESIS PRINCIPAL	<p><b>TIPO DE INVESTIGACION</b> Tipo Básico</p> <p><b>NIVEL DE LA INVESTIGACION</b> Descriptiva – Correlacional</p> <p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b> No Experimental</p> <p><b>POBLACIÓN</b> 3900 estudiantes</p> <p><b>MUESTRA</b> m = 350</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo influye la calidad de servicio, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar cómo influye la calidad de servicio, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La calidad de servicio, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.</li> </ul>	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo influye la calidad de servicio, en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio académico, de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017?</li> <li>• ¿Cómo influye la calidad de servicio, en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio administrativo, de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017?</li> <li>• ¿Cómo influye la calidad de servicio, en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio de bienestar estudiantil, de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017?</li> <li>• ¿Cómo influye la organización, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medir cómo influye la calidad de servicio, en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio académico, de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.</li> <li>• Valuar cómo influye la calidad de servicio, en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio administrativo, de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.</li> <li>• Determinar cómo influye la calidad de servicio, en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio de bienestar estudiantil, de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.</li> <li>• Medir cómo influye la organización, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La calidad de servicio, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio académico, de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.</li> <li>• La calidad de servicio, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio administrativo, de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.</li> <li>• La calidad de servicio, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes en relación al servicio de bienestar estudiantil, de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.</li> <li>• La organización, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo influye la fiabilidad, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017?</li> <li>• ¿Cómo influye la capacidad de respuesta, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017?</li> <li>• ¿Cómo influye la seguridad, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017?</li> </ul>	<p>Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorar cómo influye la fiabilidad, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.</li> <li>• Determinar cómo influye la capacidad de respuesta, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.</li> <li>• Determinar cómo influye la seguridad, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.</li> </ul>	<p>Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La fiabilidad, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.</li> <li>• La capacidad de respuesta, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.</li> <li>• La seguridad, influye significativamente, en la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, en el periodo 2017.</li> </ul>	<p>TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS Observacion Encuesta Entrevista TÉCNICA DE ANÁLISIS DE DATOS SPSS y EXCEL</p>
<p>VARIABLES</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: Calidad del servicio.</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción del estudiante.</p>		

## ANEXO N° 02: CUESTIONARIO

### CUESTIONARIO PARA CONOCER LA CALIDAD DE SERVICIO

#### INFORMACIÓN:

Estimado estudiante, su opinión es importante para mejorar el servicio de la facultad, esta nos permitirá conocer su percepción con respecto a la atención que usted recibe. Le pedimos, por favor completar los siguientes datos.

#### DATOS:

APELLIDOS Y NOMBRES:.....

ESCUELA PROFESIONAL:..... CICLO: .....

#### INSTRUCCIONES:

Marque con un (+) (x) la opción que representa el grado de satisfacción que tiene en relación a los ítems presentados. Tenga en cuenta la siguiente escala de valoración:

MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1	¿Cómo considera la tecnología que la facultad cuenta en los servicios que brinda?					
2	¿Cómo considera la infraestructura que la facultad cuenta en los servicios que brinda?					
3	¿Cómo considera los medios de comunicación que la facultad cuenta en los servicios que brinda?					
4	¿Cómo estudiante que perspectiva tiene de la atención que brinda el personal administrativo de la facultad?					
5	¿Cuál es la perspectiva que tiene, sobre el interés que muestra el personal administrativo de la facultad en sus responsabilidades?					
6	¿Cómo califica el tiempo que se demoran en los tramites administrativo dentro de la facultad?					
7	¿El personal administrativo de la facultad se encuentra preparado para responder con eficiencia su trabajo, como lo considera?					
8	¿Qué perspectiva tiene sobre la capacidad de respuesta del personal administrativo ante un requerimiento?					

N°	ITEMS	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
9	¿Cómo define la solución que le da el personal administrativo de la facultad ante un problema que se presente en la administración de la base de datos?					
10	¿Desde su perspectiva como considera la práctica de la puntualidad en el desempeño de sus labores de los docentes?					
11	¿Desde su punto de vista como considera el desempeño de los docentes en el desarrollo de las tareas académicas?					
12	¿Desde su perspectiva como considera la práctica de la puntualidad en el desempeño de sus labores de los administrativos?					
13	¿La interacción del docente frente a sus estudiantes en el desarrollo de las clases genera una comunicación?					
14	¿Desde su perspectiva como es el dominio de imparte el docente en la asignatura que tiene a su cargo?					
15	¿Las respuestas que brinda el docente ante las interrogantes que el estudiante le hace es considerado?					
16	¿Qué definición tiene para usted el desempeño administrativo de las diferente áreas dentro de la facultad?					
17	¿Desde su punto de vista, como define los convenios que la facultad tiene con las instituciones públicas y/o privadas?					
18	¿Cómo es la influencia que tiene el departamento psicopedagógico en su formación profesional?					
19	¿La información con que cuenta la biblioteca de la facultad, en relación a libros, tesis, revistas de especialidad es considerado?					
20	¿Cómo considera el desarrollo de las actividades de proyección social que se realiza en la facultad?					

GRACIAS POR SU ATENCION

## ANEXO N° 03: CERTIFICADO DE VALIDEZ SEGÚN OPINIÓN DE EXPERTOS

## CERTIFICADO DE VALIDEZ SEGÚN OPINIÓN DE EXPERTOS

## DATOS GENERALES:

Nombre del profesional (Quien brinda opinión):	C.P.C. Carmen Rosa Dolores Aguirre		DNI	19921142
Grado académico:				
E-mail:				
Institución donde labora:	FAC. CC. AA. CC.	Cargo	Coordinadora Administrativa "F. CC. AA. CC."	
Nombre del instrumento:	Cuestionario			
Título de la investigación:				

## ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20 %				Regular 21 - 40 %				Buena 41 - 60 %				Muy buena 61 - 80 %				Excelente 81 - 100 %			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado.																				
2. OBJETIVIDAD	Expresado en capacidades observables.																				
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales.																				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																				
6. PERTINENCIA	Adecuado para recoger datos del modelo.																				
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.																				
8. COHERENCIA	Hay coherencia entre indicadores y dimensiones.																				
9. METODOLOGÍA	La fórmula responde al propósito que se persigue.																				
PUNTAJE PARCIAL																		74.37	85		
PUNTAJE TOTAL																					

## VALORACIÓN

PROMEDIO	Puntaje	79.685
----------	---------	--------

## OPINIÓN DE APLICABILIDAD

<hr/> <hr/> <hr/>
-------------------

Firma del experto informante
DNI
19921142

Autor del instrumento a validar
DNI
46845634



### CERTIFICADO DE VALIDEZ SEGÚN OPINIÓN DE EXPERTOS

**DATOS GENERALES.**

Nombre del profesional (Quien brinda opinión):	Lic. Adm. Casas Gordava Carlos Jonás	DNI
Grado académico	Magister	19928149
E-mail:		Teléfono 975 000 188
Institución donde labora:	FAC. CC. AA. CC.	Cargo Docente
Nombre del instrumento:	Cuestionario	
Título de la investigación:		

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20 %				Regular 21 - 40 %				Buena 41 - 60 %				Muy buena 61 - 80 %				Excelente 81 - 100 %			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado.	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
2. OBJETIVIDAD	Expresado en capacidades observables.	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales.	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
6. PERTINENCIA	Adecuado para recoger datos del modelo.	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
8. COHERENCIA	Hay coherencia entre indicadores y dimensiones.	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
9. METODOLOGÍA	La formula responde al propósito que se persigue.	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
PUNTAJE PARCIAL														60				71.6			
PUNTAJE TOTAL																					


**VALORACIÓN**

PROMEDIO	Puntaje	66%
----------	---------	-----

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Firma del experto informante

DNI 19928149

Autor del instrumento a validar

DNI: 46845634

### CERTIFICADO DE VALIDEZ SEGÚN OPINIÓN DE EXPERTOS

**DATOS GENERALES.**

Nombre del profesional (Quien brinda opinión):	Lic. Adm. Richard Wilko Lopez Coz		DNI
Grado académico	MAGISTER		
E-mail:		Teléfono	
Institución donde labora:	UPLA - IRE. CC.BA.CC	Cargo	Coordinador de Talleres Temáticos
Nombre del instrumento:	Cuestionario		
Título de la investigación:			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20 %				Regular 21 - 40 %				Buena 41 - 60 %				Muy buena 61 - 80 %				Excelente 81 - 100 %			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado.	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
2. OBJETIVIDAD	Expresado en capacidades observables.	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales.	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
6. PERTINENCIA	Adecuado para recoger datos del modelo.	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
8. COHERENCIA	Hay coherencia entre indicadores y dimensiones.	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
9. METODOLOGÍA	La formula responde al propósito que se persigue.	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
PUNTAJE PARCIAL		77.5																			
PUNTAJE TOTAL																					

**VALORACIÓN**

PROMEDIO	Puntaje	77.5%
----------	---------	-------

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma del experto informante

DNI

Autor del instrumento a validar

DNI: 46195634

**ANEXO N° 04: FOTOGRAFÍAS**









