

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
UNIVERSITARIO DE LOS ESTUDIANTES EN LA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA,
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD,
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
FILIAL ANDAHUAYLAS - 2019**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado
en Administración de Empresas**

**Presentado por:
RICHARD QUISPE PERALES**

**Andahuaylas, Perú
2019**

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
UNIVERSITARIO DE LOS ESTUDIANTES EN LA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA,
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD,
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
FILIAL ANDAHUAYLAS - 2019**

RICHARD QUISPE PERALES

Asesor:

Mgtr. Julio César Machaca Mamani

**Andahuaylas, Perú
2019**



Universidad Nacional José María Arguedas



Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de ERAE-FCE Sede Académica de Coyahuacho, de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de San Jerónimo, siendo las 9:00 horas del día nueve de Diciembre del año 2019, se reunieron el Mgtr. Henry Wilfredo Agreda Cesna presidente, Mgtr. Simón José Cama Flores secretario y el Mgtr. Oscar Apaza Apaza vocal integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: Percepción de la Calidad del servicio universitario de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas - 2019 cuyo autor es el Bachiller en Administración de Empresas Richard Quispe Berales, y su Asesor Mgtr. Julio César Machaca Mamani, con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ: Aprobar por unanimidad, al Bachiller en Administración de Empresas Richard Quispe Berales, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
<u>15</u>	<u>Quince</u>	<u>Bueno</u>

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en dos (02) ejemplares.

Henry Wilfredo Agreda Cesna



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Mg. Simón José Cama Flores



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Mg. Oscar Apaza Apaza
DOCENTE

DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo en el proceso
de mi formación personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la fortaleza y amor que nos da en todo momento.

A mi madre Esther, mi padre Marcos, ejemplo y fuente de inspiración para seguir adelante.

Al Mgtr. Julio César Machaca Mamani, asesor de esta tesis, por su incondicional apoyo.

A los jurados evaluadores: Mgtr. Henry Wilfredo Agreda Cerna, Mgtr. Simón José Cama Flores y Mgtr. Oscar Apaza Apaza, tres grandes profesionales, quienes, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia, su motivación y sus aportes se consiguió terminar la presente investigación.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado evaluador:

De conformidad y en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias de la Empresa, Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, presento y pongo a consideración ante ustedes la tesis titulada: Percepción de la Calidad del Servicio Universitario de los Estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas - 2019.

El presente estudio tiene como objetivo principal determinar cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería. Para lo cual se tomó en cuenta en su ejecución, los pasos metodológicos y procedimientos que comprenden el proceso de la investigación científica, sustentados por diferentes autores.

Para la obtención de datos se ha utilizado un cuestionario considerando la escala de Likert, basado en el modelo SERVPERF propuesta por Cronin y Taylor (1992). Este modelo aplica una escala similar a la del SERVQUAL, pero sólo en base a las percepciones empleando 22 ítems respecto a sus indicadores, es considerado el más adecuado para la medición de la calidad del servicio, simplificando así este proceso que a comparación del modelo SERVQUAL no hay que calcularla restando medidas de expectativas y percepciones, ha demostrado superioridad estadística sobre el SERVQUAL y reduce a la mitad los ítems que conforman el instrumento y no se producirá ambigüedad en las preguntas lo cual podría sesgar las respuestas a la hora de aplicar la encuesta.

En tal sentido, se espera haber cumplido con el reglamento de grados y títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas y el reglamento para la elaboración y sustentación de tesis de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	14
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.1 Planteamiento del problema.....	16
1.2 Formulación del problema.....	19
1.2.1 Problema general.....	19
1.2.2 Problemas específicos.....	19
1.3 Delimitación de la investigación.....	20
1.4 Justificación.....	20
1.4.3 Justificación social.....	21
1.5 Objetivos.....	22
1.5.1 Objetivo general.....	22
1.5.2 Objetivos específicos.....	22
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
2.1 Antecedentes.....	23
2.2 Marco teórico.....	30
2.3 Marco conceptual.....	57
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	59
3.1 Hipótesis.....	59
3.1 Variable.....	59
3.2 Operacionalización de variable.....	59
3.3 Metodología.....	61
3.3.1 Enfoque.....	61
3.3.2 Tipo de estudio.....	61
3.3.3 Diseño de investigación.....	62
3.4 Población y muestra.....	62

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	64
3.4.2 Técnicas de recolección de datos	64
3.4.3 Instrumentos de recolección de datos	65
3.5 Métodos de análisis de datos	66
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	67
4.1. Resultados de la Investigación	67
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	78
CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
ANEXOS	92

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Género de los estudiantes encuestados	68
Figura 2: Ciclo al cual corresponden los estudiantes encuestados	69
Figura 3: Edad de los estudiantes encuestados	70
Figura 4: Estado civil de los estudiantes encuestados.....	71
Figura 5: Variable, calidad de servicio (agrupado)	72
Figura 6: Dimensión, elementos tangibles (agrupado).....	73
Figura 7: Dimensión, fiabilidad (agrupado)	74
Figura 8: Dimensión, capacidad de respuesta (agrupado).....	75
Figura 9: Dimensión, seguridad (agrupado).....	76
Figura 10: Dimensión, empatía (agrupado)	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Los cinco periodos de la calidad	31
Tabla 2: Definiciones de calidad por diferentes autores	32
Tabla 3: Número de estudiantes del IV - X ciclo, población	63
Tabla 4: Número de estudiantes del IV - X ciclo, muestra.....	64
Tabla 5: Valores de confiabilidad*	67
Tabla 6: Fiabilidad del instrumento de calidad de servicio	67
Tabla 7: Género de los estudiantes encuestados.....	68
Tabla 8: Ciclo al cual corresponden los estudiantes encuestados.....	69
Tabla 9: Edad de los estudiantes encuestados.....	70
Tabla 10: Estado civil de los estudiantes encuestados.....	71
Tabla 11: Variable, calidad de servicio (agrupado).....	72
Tabla 12: Dimensión, elementos tangibles (agrupado).....	73
Tabla 13: Dimensión, fiabilidad (agrupado)	74
Tabla 14: Dimensión, capacidad de respuesta (agrupado).....	75
Tabla 15: Dimensión, seguridad (agrupado).....	76
Tabla 16: Dimensión, empatía (agrupado).....	77

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación	93
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	95
Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos (PERCEPCIÓN)	97
Anexo 4: Ficha de validación de expertos.....	99
Anexo 5: Fotografías de la investigación.....	102
Anexo 6: Encuesta de la investigación	106
Anexo 7: Documento para solicitar autorización de aplicación de encuesta.....	108
Anexo 8: Base de datos	109

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: “Percepción de la calidad del servicio universitario de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas – 2019”, tuvo como objetivo determinar cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería.

La investigación se ha desarrollado en base a los hechos correspondientes al año 2019, semestre académico 2019 - I. El enfoque de la investigación es cuantitativo, de tipo descriptivo, de diseño no experimental, transaccional. La población de estudio fue de 249 estudiantes los cuales representan al total de matriculados regulares del 4to al 10mo ciclo en el semestre académico 2019 – I, la muestra es de tipo no probabilístico intencional, siendo un total de 249 estudiantes. El instrumento aplicado para la recolección de información fue un cuestionario del modelo servperf (propuesta por Cronin y Taylor (1992). El cual evalúa la calidad del servicio, específicamente en base a la percepción, consta de 22 ítems con escala de cinco alternativas. Se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,921 que representa una excelente confiabilidad para la aplicación del instrumento de investigación.

El resultado en relación a la variable de estudio, revela que el 51,0 % del total de estudiantes encuestados del 4to. al 10mo. ciclo de la Escuela Profesional de Enfermería, respecto a su percepción, consideran que la calidad de servicio universitario es buena; el 41,0 % del total de estudiantes encuestados, consideran que la calidad de servicio universitario en su dimensión de elementos tangibles, es buena; el 51,0 % del total de estudiantes encuestados, respecto a su percepción, consideran que la calidad de servicio universitario en su dimensión de fiabilidad, es buena; el 52,2 % del total de estudiantes encuestados, respecto a su percepción, consideran que la calidad de servicio universitario en su dimensión de capacidad de respuesta, es buena; el 45,0 % del total de estudiantes encuestados, respecto a su percepción, consideran que la calidad de servicio universitario en su dimensión de seguridad, es buena; el 41,0 % del total de estudiantes encuestados, respecto a su percepción, consideran que la calidad de servicio universitario en su dimensión de empatía, es buena.

Palabras clave: Calidad de servicio, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

ABSTRACT

This research paper entitled: "perception of the quality of university service of students in the professional school of nursing, school of health sciences, technological university of the Andes subsidiary Andahuaylas 2019", aimed to determine how is the perception of the quality of university service of students in the professional school of nursing.

The research has been developed based on the events corresponding to the year 2019, academic semester 2019-I. The research approach is quantitative, descriptive, non-experimental and transactional. The study population was 249 students which represent the total number of enrolled reguareles from 1st to 10th cycle in the academic semester 2019-I, the sample is intentional non-probability type, with a total of 249 students. The instrument used for data collection was a questionnaire of the servperf model (proposed by Cronin and Taylor (1992). Which evaluates the quality of service, specifically based on perception, consists of 22 items with a scale of five alternatives. A cronbach's alpha of 0.921 was obtained, which represents excellent reliability for the application of the research instrument.

The result in relation to the variable of study reveals that 51.0 % of all students surveyed from the 4th. to the 10th. cycle of the professional school of nursing, regarding their perception, consider that the quality of university service is good; 41.0% of all students surveyed consider that the quality of university service in its tangible dimension is good; 51.0% of the total number of students surveyed, regarding their perception, consider that the quality of university service in its reliability dimension is good; 52.2 % of the total number of students surveyed, regarding their perception, consider that the quality of university service in its responsiveness dimension is good; 45.0 % of all students surveyed, regarding their perception, consider that the quality of university service in its security dimension, is good; 41.0% of all students surveyed, regarding their perception, consider that the quality of university service in its dimension of empatia, is good

Keywords: quality of service, tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy.

INTRODUCCIÓN

La definición de la calidad de servicio en este caso desde la percepción del estudiante y usuario, se entiende como cumplir con los requisitos que estos exigen en el servicio universitario, satisfacerlos debe ser parte fundamental de la filosofía de todas las instituciones de educación superior, por lo tanto, mejorar continuamente la calidad de servicio significa el elemento clave de su éxito.

El reto de la educación superior en el Perú no es otro que producir una educación universitaria de calidad y relevancia con acceso equitativo. Es evidente que no puede haber acceso equitativo si la educación superior que se brinda no es de calidad ni es relevante a la luz de las necesidades del país. Por ello es primordial que la Utea Filial Andahuaylas tenga definida cómo es la percepción de la comunidad universitaria y usuarios en general respecto a la calidad del servicio universitario en sus diferentes dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía).

La presente investigación titulada: "Percepción de la calidad del servicio universitario de los estudiantes en la escuela profesional de enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas – 2019, nace a raíz de diferentes factores que se explican detalladamente en la formulación del problema, está estructurado en cinco capítulos y se organiza de la siguiente manera.

El primer capítulo, se abordó el problema general y específicos de la investigación, la justificación teórica, social y práctica, la delimitación temporal, espacial y teórica; así mismo se desarrolló los objetivos generales y específicos de la investigación.

El segundo capítulo, para una mayor consistencia del presente trabajo de investigación, se desarrolló la fundamentación teórica, asimismo los antecedentes a nivel internacional, nacional y local, el marco teórico y conceptual.

El tercer capítulo, se ha desarrollado lo concerniente a la metodología de la investigación, la hipótesis, la variable, la operacionalización de la variable, la metodología: el enfoque, el tipo de investigación, el diseño de investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección y el método para analizar los resultados de la investigación.

En tanto en el cuarto capítulo, se desarrolló los resultados de la investigación a través de la información recopilada mediante un cuestionario y su debido procesamiento en el programa SPSS V23, del cual se procesó y obtuvo el Alfa de Cronbach, la distribución de frecuencia y el diagrama de barras agrupado por variable y dimensión consideradas en este trabajo de investigación.

En el quinto capítulo, se realizó la discusión en base a los resultados obtenidos, frente a las diversas teorías y antecedentes que otros autores sostienen.

Finalmente, se presenta las conclusiones y recomendaciones a los que se llegó después de procesar y analizar los resultados en este trabajo de investigación, así mismo se concluye con las referencias bibliográficas los cuales fueron empleados, del mismo modo los anexos correspondientes que demuestran y afianzan la consistencia del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

La fuerza impulsora de la globalización es la competencia, en este escenario el mercado de la educación internacional se ha vuelto muy competitivo con diferentes estrategias de marketing implementadas por las instituciones educativas para atraer al creciente número de estudiantes que buscan educación superior. Esta alta competitividad en el sector de la educación superior, el aumento en el número de universidades y la cada vez mayor exigencia de los alumnos, ha llevado a las universidades a centrar cada vez más sus esfuerzos en ofrecerles un servicio universitario de calidad, con el objetivo de satisfacer sus necesidades.

Actualmente existe una marcada preocupación de los gobiernos a nivel mundial por la evaluación de la calidad dentro de los sistemas de educación superior universitaria, este fenómeno mundial encontró su lugar en Argentina con la promulgación de la Ley de Educación Superior, al crearse la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU) quien evalúa las instituciones de educación superior con el propósito de proteger a la comunidad universitaria y satisfacer sus expectativas.

Por otro lado, el Estado, en ejercicio de su rol garante del derecho a la educación de calidad, debe establecer, promover y supervisar la existencia de niveles óptimos en el servicio educativo superior universitario que imparten las instituciones, tanto públicas como privadas. Sin embargo, pese a diversas acciones por mejorar el sistema universitario, el estado no ha logrado en su totalidad, una mejora sustantiva en la calidad del servicio educativo, afectando el desarrollo profesional de miles de estudiantes y, en última instancia, el desarrollo sostenible del país.

Asimismo, las universidades peruanas enfrentan una problemática que, aunque común, se manifiesta en distintos grados y bajo distintas formas. No obstante, de manera simplificada podría decirse que esos problemas son cinco: bajo nivel académico, lo cual está asociado a la dificultad de los egresados para obtener trabajo, incertidumbre económica, escasa investigación de calidad, poquísimas relaciones de colaboración académica entre universidades, e inexistencia casi total de relación con el sector empresarial (Mabres, 1994, p.40).

A su vez lograr un servicio educativo universitario de calidad es una responsabilidad de todos los actores involucrados en el Sistema Universitario peruano: el Ministerio de Educación, Ministerio de Economía y Finanzas, Organismo de Acreditación, Organismo de Licenciamiento, las universidades públicas y privadas, los organismos responsables de los sectores productivos y de investigación, innovación y tecnología; entre otras instituciones competentes. En ese sentido, cualquier acción que tenga como objetivo mejorar y asegurar la calidad de la educación superior universitaria, debe considerar como partícipes a todos ellos. (Dirección General de Educación Superior Universitaria - DIGESU, 2016)

Tal es el caso en la región Apurímac se cuenta con 5 instituciones de formación universitaria, Universidad Tecnológica de los Andes – UTEA, Universidad Nacional Micaela Bastidas – UNAMBA, Universidad Alas Peruanas – UAP, Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, Universidad Nacional José María Arguedas – UNAJMA, éstas dos últimas actualmente ya licenciadas por la SUNEDU, se requiere que todos estos actores involucrados en la educación superior universitaria se organicen, relacionen y operen de manera sistémica, según las exigencias para la prestación de este servicio, mediante un proceso de reforma gradual que posibiliten la instauración de un sistema de educación universitaria de calidad.

Por otro lado, la provincia de Andahuaylas cuenta con cuatro universidades dos de ellas ya licenciadas por la SUNEDU los cuales son la Universidad Nacional José María Arguedas teniendo como sede central la provincia de Andahuaylas y la sub sede de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco; la filial de la Universidad Tecnológica de los Andes, la filial de la Universidad Alas Peruanas. Cada uno en proceso de mejora constante de sus sistemas de aseguramiento de un servicio universitario de calidad, a través de diferentes componentes e indicadores, vinculados a la provisión de este servicio, al margen de la Ley Universitaria N° 30220 que señala que son derechos de los estudiantes recibir una formación académica de calidad que les otorgue conocimientos generales para el desempeño profesional y herramientas de investigación.

La calidad en el servicio es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las organizaciones de formación universitaria sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben demostrar la capacidad para brindar un servicio de calidad; tal es el caso de la Universidad

Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas, que está en proceso y constante mejora de los componentes en los cuales están inmersos los indicadores que reflejan las condiciones para prestar un servicio universitario de calidad, lo que significa que aún no se está llegando a prestar en su totalidad un servicio de calidad, entendido desde la perspectiva estricta que esta variable de estudio significa.

Cabe resaltar que en cuanto a los elementos tangibles, principalmente infraestructura (actualmente se tiene el proyecto de una torre tecnológica, que a la fecha todavía no está concluida en la construcción e implementación al 100%, (lo cual repercute en la falta de ambientes físicos ya sean para laboratorios, oficinas administrativas y/o aulas, debidamente implementados destinados a la utilización por parte de las diferentes carreras profesionales con que cuenta la Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas, que corresponde a una institución de formación profesional de prestigio, esto para beneficio y prestación de un servicio de calidad universitaria, de la misma forma algunas oficinas administrativas fueron reubicadas a ambientes prefabricados, para que los ambientes que estos estuvieron ocupando antes, sean priorizados y destinados a la implementación de laboratorios y aulas de sesiones de aprendizaje.

La Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas, recibe reclamos por parte de los estudiantes y usuarios, pero esto no significa que sean todos. Quienes muestran preocupación e insatisfacción por la prestación del servicio académico, (su disconformidad con los métodos de enseñanza – aprendizaje que el personal docente imparte al estamento estudiantil en cuanto a las sesiones teóricas prácticas), asimismo la falta de rapidez y eficacia en la atención a los diferentes trámites administrativos que realizan, (implícito dentro de este la empatía del personal), la poca fluidez en los canales de comunicación e información, lo que trae como consecuencia la desconfianza por parte de los estudiantes al percibir la falta de proyección de seguridad al ejecutar sus procedimientos administrativos y académicos, los cuales son registrados, administrados y constan en los medios e instrumentos físicos y virtuales por el cual hacen sus reclamos, quejas, sugerencias, observaciones, para que se tomen las medidas pertinentes al caso que corresponda.

En ese sentido, el presente estudio se ha enfocado en determinar; cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas - 2019.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas - 2019?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario en su dimensión de elementos tangibles, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas?
- b) ¿Cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario en su dimensión de fiabilidad, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas?
- c) ¿Cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario en su dimensión de capacidad de respuesta, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas?
- d) ¿Cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario en su dimensión de seguridad, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas?
- e) ¿Cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario en su dimensión de empatía, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas?

1.3 Delimitación de la investigación

Permite al investigador circunscribirse a un ámbito, espacial, temporal y teórico. Cada uno de estos indicadores determina el espacio territorial donde se realizará la investigación, el periodo o fragmento de tiempo que comprende el problema que se ha considerado para el estudio y el orden y dominio teórico donde se desenvuelve la investigación. (Carrasco, 2005, p. 85).

El presente trabajo de investigación se delimitó bajo la perspectiva tres componentes, los cuales fueron de vital importancia en la investigación desarrollada:

1.3.1 Delimitación temporal

Para el presente trabajo de investigación se tomó en consideración los hechos, características, fenómenos respecto a la percepción de la calidad del servicio universitario de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas – 2019 correspondiente al primer semestre.

1.3.2 Delimitación teórica

Para el sustento teórico de la presente investigación a ejecutarse se tomó en cuenta los postulados teóricos, que mejor se relacionen al tema y dimensiones a investigar de la calidad de servicio, los cuales vienen a ser: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

1.3.3 Delimitación espacial

La investigación se ejecutó en el Jirón Catatay N° 100 del barrio de Totoral, distrito de San Jerónimo del departamento de Apurímac específicamente en la Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas.

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación práctica

Respecto a la justificación práctica, “Se refiere a que el trabajo de investigación servirá para resolver problemas prácticos, es decir, resolver el problema que es materia de investigación”. (Carrasco, 2005, p. 119).

Los resultados de esta investigación podrán servir de información primaria para futuras investigaciones en los cuales se consideren también la variables de calidad de servicio y sus dimensiones, que tomen como instrumento de estudio el modelo SERVPERF en su medición, asimismo los resultados de esta investigación permitirán formular recomendaciones y alternativas de solución que puedan ser retroalimentadas y aplicadas por la institución en las deficiencias que presenta en la prestación de un servicio de calidad.

1.4.2 Justificación teórica

Carrasco (2005) sustenta respecto a la justificación teórica que: “los resultados de la investigación podrán generalizarse e incorporarse al conocimiento científico y además sirvan para llenar vacíos o espacios cognoscitivos existentes” (p. 119).

El trabajo de investigación permitirá, discutir y probar los postulados teóricos ya establecidos respecto al tema a investigarse, permitirán comparar diferentes postulados teóricos referidos a la calidad de servicio en sus diferentes dimensiones en los cuales se propongan el modelo SERVPERF para su medición sobre, cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería.

1.4.3 Justificación social

Respecto a la justificación social, “Radica en los beneficios y utilidades que reporta para la población los resultados de la investigación, en cuanto constituye una base esencial y puntos de partida para realizar proyectos de mejoramiento social y económicos para la población” (Carrasco, 2005, p. 120).

La investigación a ejecutarse aportará conclusiones concretas y prácticas sobre la calidad de servicio sobre la satisfacción o insatisfacción de este, que al ser retroalimentadas por la institución permitirán la mejora de la calidad de servicio universitario en beneficio directo de los estudiantes y conocer exactamente cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería de UTEA filial Andahuaylas.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas – 2019.

1.5.2 Objetivos específicos

- a) Determinar cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario en su dimensión de elementos tangibles, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas.
- b) Determinar cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario en su dimensión de fiabilidad, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas.
- c) Determinar cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario en su dimensión de capacidad de respuesta, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas.
- d) Determinar cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario en su dimensión de seguridad, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas.
- e) Determinar cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario en su dimensión de empatía, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

- a. Garay (2016) en la tesis titulada: *“Evaluación de la calidad en el servicio ofrecido por los operadores de telefonía móvil en cartagena desde la perspectiva del usuario a través del SERVPERF”*. Universidad de Cartagena, se realizó para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas, con una población de 1.001.755 y una muestra de 384, el instrumento de recolección de datos que fue utilizado en la investigación fue el cuestionario basado en el modelo SERVPERF y se llegó a las siguientes conclusiones: Se concluyó que la calidad percibida con el servicio de telefonía celular fue buena, en especial, en Virgin Mobile y en Tigo, mientras que en otros operadores fue regular. Con respecto a la satisfacción con el servicio, se estableció que los usuarios en la ciudad se encuentran satisfechos, con Virgin Mobile y con Tigo. Algo satisfechos con Movistar, Claro y otros operadores.

- b. Mejías A., Reyes S., & Moreiro M. (2006) en el artículo web de revista titulada: *“Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana: Aplicación del Servqualing en Baja California”* de la universidad autónoma de aguas calientes, México, el cual viene a ser una investigación de tipo no experimental que tiene como objetivo, aplicar el instrumento SERVPERF para validar sus futuras aplicaciones en instituciones universitarias de baja california, para la realización del estudio, se seleccionaron tres instituciones de educación superior ubicadas en la ciudad de baja california México (el instituto de ciencias agrícolas de la universidad autónoma de baja california (A), el instituto tecnológico de Mexicali (B), y la facultad de ingeniería de la universidad autónoma de baja California (C)), y una muestra representativa de 104, 196, y 253 estudiantes cursantes de las instituciones referidas, el instrumento utilizado para realizar la encuesta fue un cuestionario basado en el modelo SERVPERF, y se llegó a las siguientes conclusiones: Para la evaluación de la calidad de los servicios en las instituciones de educación

Superior en México, se utilizó el instrumento SERVPERF, considerando sólo las percepciones y adaptada al contexto universitario Mexicano. Los resultados arrojados proveen a los directivos de información objetiva para el análisis institucional y del entorno, llevados a cabo dentro de la planificación estratégica entre otros planes de acción operativos. Dados los índices de consistencia arrojados (alfa de Cronbach mayores a 0.80 el instrumento usado se considera como fiable para medir la calidad de servicio en las tres instituciones mexicanas bajo estudio.

- c. Maldonado (2014) en la tesis titulada: "*Calidad de atención percibida por los usuarios/clientes de consulta externa del hospital del seguro social universitario la paz, septiembre 2013*". Universidad mayor de San Andrés, se realizó para optar el título de magister en salud pública, mención gerencia de la salud, con una población de 12,679 y una muestra de 68, el instrumento de recolección de datos que fue utilizado en la investigación fue el cuestionario basado en el modelo SERVPERF y se llegó a las siguientes conclusiones: En la primera dimensión "Tangibilidad" (instalaciones físicas y equipamiento) objeto de este estudio, se ha podido determinar que los usuarios/clientes, perciben que los servicios que entrega Seguro Social Universitario La Paz, están orientados hacia la satisfacción de ellos y hacia la solución de sus problemas de salud. Por lo tanto, los servicios ofertados en la institución se enmarcan a la satisfacción de los usuarios/clientes. En relación a la cuarta dimensión "Seguridad", referida a la cortesía y habilidad por transmitir confianza y confidencia, los usuarios/clientes perciben que deben mejorar, especialmente el factor relacionado con el trato, amabilidad, paciencia y atención al escuchar al usuario/cliente por parte del personal. La quinta dimensión "Empatía", el cual tiene que ver con la disponibilidad de ponerse en el lugar del otro, los usuarios/clientes, perciben que deben mejorar, en relación a la comprensión de sus necesidades respecto a su salud, la priorización de su atención si el paciente está atravesando alguna emergencia. El nivel de calidad de los servicios prestados en la consulta externa es percibido como buena, sin embargo, no se debe soslayar la percepción de los usuarios/clientes y debe establecer estrategias de mejora continua con el equipo multidisciplinario para mejorar la calidad de las prestaciones de salud a través de la opinión de los usuarios/clientes.

2.1.2 Antecedentes nacionales

- a. Aguirre & Rodríguez (2017) en la tesis titulada: *“Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la universidad privada de la selva peruana, Iquitos 2017”*. Universidad Privada De La Selva Peruana, se realizó para obtener el título profesional de licenciado en administración y emprendimiento, con una población de 514 y una muestra de 200, el instrumento que se utilizó fue un cuestionario anónimo basado en el modelo SERVPERF.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Las diferencias entre las percepciones de los estudiantes de las unidades académicas que participaron en el estudio, reflejan que los esfuerzos y recursos invertidos por las facultades, tanto en la capacitación docente como en el equipamiento ofrecido en las prácticas de aprendizaje, son claramente valoradas por los estudiantes.
- Asimismo, en las diferencias de percepciones entre estudiantes y docentes, se observa que los estudiantes son protagonistas demandantes de la calidad de los servicios y la razón de ser de cualquier institución educativa.
- El grupo docente femenino atribuyó a la dimensión comunicación y clima organizacional menor puntaje que los hombres, revistiendo esta situación un carácter psicosocial propicio de evaluar en futuras investigaciones. Estos resultados podrían estar asociados a una menor participación femenina observada en los asuntos que hacen al liderazgo y a la comunicación dentro de la vida institucional.
- Podría decirse que uno de los principales aportes del presente trabajo reside en ofrecer un espectro más amplio y variado sobre los factores que conforman la percepción de la calidad de los servicios universitarios, constructo complejo y vital para sostener la preponderancia de una institución educativa.

- b. Dávila Torres & Flores (2017) en la tesis titulada: *“Evaluación de la calidad de servicio en el restaurante turístico el cántaro E.I.R.L de Lambayeque”*. Universidad Santo Toribio de Mongrovejo, se realizó para obtener el título profesional de licenciado en administración de empresas, con una población de 100 y una muestra de 80, el instrumento de investigación utilizado para obtener la información fue un cuestionario con escala tipo Likert basado en el modelo SERVPERF.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Se resalta que el restaurante cuenta con una buena infraestructura, pero al parecer según los resultados de las encuestas los clientes esperan ver en sus instalaciones, una mejor tecnología en sus equipos, muebles y comodidad en el espacio.
 - Por otro lado, se obtuvo que los clientes aseguran que el restaurante “El Cántaro” de Lambayeque es una empresa que brinda la seguridad, amabilidad y confianza con sus colaboradores y clientes, siendo aquella empresa que prospera y que mayor importancia tiene el rubro de comidas tradicionales de Lambayeque según sus clientes; esta variable es una de las más fuertes del restaurante.
 - Se concluye, que los clientes se sienten conformes el servicio brindando por los colaboradores y la calidad de sus platos gastronómicos, aquellos que experimentan la combinación de los ingredientes más tradicionales de la comida Lambayecana, llegando así a satisfacer sus necesidades procurando así que el servicio sea viable.
- c. Flores (2016) en la tesis titulada: *“Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016”*. Universidad Cesar Vallejo, se realizó para obtener el grado académico de doctor en educación, con una población de 2473 y una muestra de 332, el instrumento que se utilizó fue un cuestionario anónimo basado en el modelo SERVPERF.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- De acuerdo a los resultados globales, se concluye que: el 26.99% de los estudiantes, califican en el nivel alto, el servicio universitario brindado por la UNAMBA, lo que equivale a que sus expectativas fueron superadas; el 30.81% considera el servicio en un nivel modesto, lo que equivale a que sus expectativas fueron satisfechas; y el 42.21% asigna un nivel bajo, lo que corresponde a que sus expectativas fueron insatisfechas; así mismo, se tiene una brecha negativa entre expectativas y percepciones.
- Así mismo, se encontró que no existe asociación de los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes con el nivel de calidad del servicio universitario ($p=0.602 > 0.05$) en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016.

2.1.3 Antecedentes locales

- a. Avendaño (2017) en la tesis titulada: "*Calidad de servicio en los establecimientos de salud privados – consulta externa, distrito de Andahuaylas, región Apurímac, 2017*". Universidad Nacional José María Arguedas, se realizó para obtener el grado académico de linceando en administración de empresas, con una población de 896 y una muestra de 269, el instrumento que se utilizó para el trabajo de investigación, fue el cuestionario adecuado al modelo SERVQUAL.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- De acuerdo a la tabla 20, los resultados fueron; que, en la calidad del servicio agrupado en sus cinco dimensiones, el 52,4% de clientes encuestados indican que existe una insatisfacción, el 47,6% de clientes encuestados indican que existe satisfacción; ello demuestra que existe una brecha moderada en el servicio brindado.
- Los resultados finales nos indican que la calidad del servicio está en proceso y por mejorar. En la investigación se planteó como quinto objetivo específico el describir el nivel de elementos tangibles en los establecimientos de salud privados – consulta externa, distrito de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.

- De acuerdo a la tabla 19 cuyo resultado; el 41,3% de clientes indican que existe una insatisfacción leve/moderada, el 33,5% presenta una insatisfacción severa, frente a un 20,1 % que presenta una satisfacción y un 5,2% que presenta una satisfacción amplia; ello demuestra que la insatisfacción total alcanza el 75% de los clientes encuestados, frente a un 25% que indica que existe satisfacción total frente al servicio brindado.
- b. Ccarhuas (2015) en la tesis titulada: “*Calidad de servicios en los recreos campestres del valle del Chumbao, Andahuaylas – 2015*”. Universidad Nacional José María Arguedas, se realizó para obtener el grado académico de linceando en administración de empresas, con una población de 1599 y una muestra de 310, el instrumento que se utilizó para el trabajo de investigación, fue el cuestionario adecuado al modelo SERVQUAL.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- En relación con el objetivo general nos indica que el 42.47% del total de los clientes encuestados manifiesta que la calidad de servicio que brindan los recreos campestres casi siempre cumplen con sus expectativas por lo tanto se afirma la hipótesis planteada ya que los propietarios se preocupan más en los elementos tangibles, confiabilidad; descuidando otros aspectos como son la capacidad de respuesta, garantía y empatía que son muy importante para que un negocio prospere.
 - En relación con el primer objetivo específico nos indica que el 50.19% del total de los clientes encuestados manifiesta que los elementos tangibles en los recreos campestres siempre se encuentran adecuadas por lo cual se rechaza la hipótesis ya que los gerentes y/o propietarios de las empresas se preocupan más por cuidar el aspecto físico del local como la decoración de su local, sus áreas verdes, la limpieza de sus servicios higiénicos y que el personal luzca un aspecto pulcro.
- c. Ñahuirima (2015) en la tesis titulada: “*Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015*”. Universidad Nacional José María Arguedas, se realizó para obtener el grado académico de licenciado en

administración de empresas, con una población de 3675 y una muestra de 348, el instrumento que se utilizó para el trabajo de investigación, fue un cuestionario de 28 ítems tomando en cuenta la escala le Likert para su elaboración: 16 para la variable calidad de servicio y 12 para la variable satisfacción del cliente.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Con relación al objetivo general, se concluye que el p valor (sig. = .000) es menor que el nivel de significancia .05, por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene la relación.
- Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de .0841, que significa que existe correlación positiva alta. Además, se puede afirmar con un nivel de confianza 99% que existe relación significativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015.
- Como resultado del cuarto objetivo específico, el p valor (sig. = .018) es menor que el nivel de significancia .05, por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene la relación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de .560, que significa que existe correlación positiva moderada.
- Además, se puede afirmar con un nivel de confianza 99% que existe relación significativa entre la empatía del servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Breve historia de la calidad

Llegó el siglo XX, se aceleró el paso con una larga procesión de actividades nuevas e ideas que surgieron con arreglo cautivador de nombres: control de la calidad, planeación de la calidad, mejoramiento continuo de la calidad, prevención de defectos, control estadístico de proceso, ingeniería de confiabilidad, análisis de costo de la calidad, cero defectos, control total calidad, certificación del proveedor, círculos de calidad, auditoría de la calidad, aseguramiento de la calidad función despliegue de calidad, métodos de Taguchi, comparación competitiva. (Gryna, Chua & Defeo, 2007).

Después de la Segunda Guerra Mundial, surgieron dos corrientes importantes que han tenido un profundo impacto en la calidad. La primera corriente es la evolución japonesa de la calidad. Antes de la Segunda Guerra Mundial la calidad de los productos se percibía en todo el mundo como muy mala. Al hablar de artículos japoneses era sinónimo de mala calidad, claro, esto era antes de la Segunda Guerra Mundial.

Los japoneses tuvieron que implementar pasos para ayudar a mejorar la calidad y vender sus productos:

- a) La alta administración se hizo cargo personalmente de llevar a cabo los cambios.
- b) Todos los niveles y funciones recibían entrenamiento en las disciplinas de calidad.
- c) Los proyectos de mejoramiento de la calidad se pusieron en marcha como un proceso continuo a un paso revolucionario.

La segunda corriente fue el realce que se dio a la calidad del producto en la mente del público, varias tendencias convergieron en este énfasis: los casos de demanda sobre el producto, la preocupación sobre el medio ambiente, algunos desastres enormes y otros casi desastres, la presión de las organizaciones de consumidores y la conciencia del papel de la calidad en el comercio, las armas y otras áreas de competencia internacional. (Gryna et al., 2007).

El término calidad ha variado en el tiempo, en la siguiente tabla se sintetiza los cinco periodos en que se divide:

Tabla 1

Los cinco periodos de la calidad

Periodo	Tiempo	Denominación
Primer	Desde la revolución industrial hasta 1930	Calidad basada en la inspección: Se refería a la inspección después de la producción para evitar errores.
Segundo	1930 - 1949	Control estadístico de la calidad: Introdujeron técnicas de control estadístico de procesos y gráficos de control.
Tercero	1950 - 1979	Aseguramiento de la calidad: Se aseguraron que el producto cumpla con los requisitos del cliente como producir un manual de calidad, controlar los procesos etc.
Cuarto	1980 - 1999	Calidad como estrategia comparativa: Introdujeron técnicas para mejorar el producto.
Quinto	Desde el año 2000 hasta la fecha	Calidad hacia la excelencia: Las compañías se dan cuenta que todos los departamentos tienen que ver con la calidad.

Fuente: (Griful & Canela, 2006)

2.2.2 Calidad

Kotler (2006) manifiesta: “Calidad es el conjunto de características y rasgos distintivos de un producto o servicio que influyen en su capacidad de satisfacer necesidades” (p.147).

Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará (Deming, 1989, citado en Duque, 2005).

Es el nivel de cumplimiento de los requisitos del servicio o del producto, que hace preferido por el cliente. Para lograrlo es necesario que todas las actividades de la organización funcionen de la mejor forma (Riveros, 2007).

Calidad empieza con la definición de la palabra cliente. Un cliente es “cualquiera que se ve afectado por el servicio, producto o el proceso” (Gryna, et al., 2007, p.12).

La calidad es implícita en los genes de la humanidad; es la capacidad que tiene el ser humano por hacer bien las cosas (Alcalde, 2007, p.2).

Tabla 2

Definiciones de calidad por diferentes autores

AUTOR	AÑO	DEFINICIÓN
Parasuraman	1988	La calidad puede ser definida en términos generales como la superioridad o excelencia.
Crosby	1988	La calidad es la conformidad con los requisitos, implica el cumplimiento de los requerimientos y alcanzar un estándar de cero defectos.
Edward W. Deming	1989	La calidad consiste en exceder las necesidades y expectativas de los clientes a lo largo de la vida del producto.
Juran y Gryna	1993	Calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor
Espeso y Harvey	1994	La calidad consiste en satisfacer las demandas del cliente
Dale, Van der Wile, & Iwaarden	2007	Las diferentes definiciones de calidad se pueden reducir a cualquiera que cumpla los requisitos y las especificaciones o satisfaga y deleite al cliente.

Fuente: Elaboración propia, adaptado de (Begazo Villanueva , 2006, p. 69).

2.2.3 Normas ISO

(Griful & Canela, 2006, p. 35), La organización Internacional de Normalización (ISO) es una federación organismos nacionales de normalización. Los comités técnicos de ISO (ISO/TC) llevan a cabo el trabajo de elaboración de las normas internacionales. Todos los organismos miembros interesados en una materia para al cual se haya establecido un comité técnico tienen derecho a estar representados en dicho comité. Otras organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica. Los proyectos o borradores de normas internaciones (ISO/DIS) elaborados por ISO comités técnicos son enviados a os organismos miembros para su votación, que requiere para su aprobación una mayoría del 75 %.

Las normas ISO 9000 de aseguramiento de la calidad aparecieron en 1987, y aunque no fueron las primeras en proponer soluciones a los problemas asociados a la calidad, sí lo fueron en unificar muchos de los criterios que actualmente se utilizan y en obtener aceptación y reconocimiento a escala mundial. Su objetivo era fijar las condiciones mínimas del sistema de calidad de una empresa para garantizar el cumplimiento de los requisitos especificados para sus productos. Actualmente, la nueva familia de normas ISO 9000, aprobada a finales del 2000, tiene como objetivo ayudar a las empresas en el desarrollo de un sistema de calidad. La traducción española se ha elaborado con el consenso de los representantes de organismos nacionales de normalización de once países de lengua española, lo que comporta el uso de algún término no usual en España. Por ejemplo, para performance, de difícil traducción, se usa el término desempeño y, para stakeholders, partes interesadas.

La serie ISO 9000 (2000) se compone de las siguientes partes:

- a) La norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de la calidad y especifica la terminología de los sistemas de calidad.
- b) La ISO 9001 especifica los requisitos de un sistema de calidad de una organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes. Su objetivo es aumentar la satisfacción de los clientes.
- c) La ISO 9004 es un conjunto de directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora de la organización y la satisfacción de las partes interesadas.
- d) Las ISO 19011 es una guía para auditar los sistemas de calidad y medio ambiente.

Las normas ISO 9000 identifican ocho principios de gestión de la calidad, que la dirección de las empresas puede utilizar para mejorar (la performance) de un sistema de calidad. Las ideas que encierran estos principios son:

- a) La organización está orientada al cliente. Una organización depende de sus clientes, y por lo tanto debe identificar sus necesidades actuales y futuras, cumplir sus requisitos y esforzarse en superar sus expectativas.

- b) Liderazgo. Los líderes de una organización establecen la unidad de objetivos y la orientación. Han de crear el ambiente propicio en la organización, de forma que el personal pueda involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.
- c) Participación del personal. El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su compromiso posibilita que sus habilidades se utilicen en beneficio de la organización.
- d) Orientación a los procesos. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente mediante la gestión por procesos.
- e) Orientación a la gestión del sistema. Identificar, entender y gestionar los procesos con objetivos claros contribuye a la eficacia de una organización.
- f) Mejora continua. La mejora continua en todas las áreas de la organización debe ser un objetivo permanente.
- g) Decisiones basadas en hechos. Las decisiones y acciones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. Una organización y sus proveedores pueden crear valor incrementando las relaciones mutuamente beneficiosas.

2.2.4 Teorías de la calidad

De acuerdo a Vargas & De Vega (2011) las teorías de la calidad son las siguientes:

2.2.4.1 Teoría de Deming

Autor: Edwards W. Deming. Nació en Iowa en 1900. Vivió la evolución de la calidad en Japón y desarrollo 14 puntos para que las organizaciones lleguen a una posición de productividad y competitividad; su trabajo ha hecho que sea reconocido en algunos lugares y por algunos empresarios como el padre de la administración moderna. Deming murió en 1993. Sus principios son:

- a. Crear conciencia del propósito de la mejora del producto y el servicio con un plan para ser competitivo y permanecer en el negocio.
- b. Adoptar la nueva filosofía.
- c. Terminar con la dependencia de la inspección masiva.

- d. Terminar con la práctica de hacer negocios sobre la base únicamente del precio.
- e. Descubrir el origen de los problemas.
- e. Poner en práctica métodos de capacitación para el trabajo.
- f. Poner en práctica métodos modernos de supervisión de los trabajadores de producción.
- g. Eliminar de la compañía todo temor que impida que los empleados puedan trabajar efectivamente en ella.
- h. Eliminar las barreras que existen en los departamentos.
- i. Destacar objetivos numéricos, carteles y lemas dirigidos a la fuerza del trabajo que soliciten nuevos niveles de productividad sin ofrecer métodos para alcanzarlos.
- j. Eliminar normas de trabajo que prescriban cuotas numéricas.
- k. Retirar las barreras que enfrentan al trabajador de la línea con su derecho a sentir orgullo por su trabajo.
- l. Instituir un vigoroso programa de educación y reentrenamiento.
- m. Formar una estructura en la alta administración que asegure en el día a día que los 13 puntos anteriores se han cumplido.

2.2.4.2 Teoría de la planificación para la calidad

Vargas & De Vega (2011). Autor: Joseph Juran. Nació en Rumania en 1904. Su enfoque se basa en la administración de la calidad que consiste en planear, controlar y mejorar la calidad, enfoque conocido más comúnmente como la trilogía de la calidad. Ha tenido una fuerte incidencia en el mundo.

Sus puntos corresponden entonces a la planeación de la calidad independientemente de la organización del producto o proceso. La calidad se puede generar en una serie de pasos llamado "Mapa de la planeación de la calidad"; en él se trabajan los siguientes aspectos:

- a. Identificación de los clientes.
- b. Determinar las necesidades de esos clientes.
- c. Traducir las necesidades a nuestro lenguaje.
- d. Desarrollar productos con características que respondan en forma óptima a las necesidades de los clientes.
- e. Desarrollar un proceso que sea capaz de producir las características del producto.
- f. Trasferir el proceso a la operación.

Control de calidad: en este espacio Juran desarrolló los siguientes aspectos:

- a. Establecer un lazo de retroalimentación en todos los niveles y para todos los procesos.
- b. Asegurar que cada empleado se encuentre en estado de autocontrol.
- c. Establecer los objetivos de calidad y una unidad de medición para ellos.
- d. Proporcionar a las fuerzas operativas medios para ajustar el proceso de conformidad con los objetivos.
- e. Trasferir responsabilidad de control.
- f. Evaluar el desempeño del proceso y la conformidad del producto mediante análisis estadístico.
- g. Aplicar medidas correctivas para restaurar el estado de conformidad con los objetivos de calidad.

Mejoramiento de la calidad, este proceso se basa en conceptos fundamentales como:

- a. Realizar todas las mejoras; proyecto por proyecto.
- b. Establecer un consejo de calidad.
- c. Definir un proceso de selección de proyectos.
- d. Designar para cada proyecto un equipo de seis a ocho personas con la responsabilidad de completar el proyecto.
- e. Otorgar reconocimiento y premios.
- f. Aumentar el peso del parámetro de calidad en la evaluación del desempeño en todos los niveles de la organización.
- g. Participar en la alta dirección y en la revisión del proyecto de las mejoras de calidad.
- h. Proporcionar entrenamiento extensivo a todo el equipo administrativo en el proceso de mejora de la calidad, sus métodos y herramientas para establecer el programa de mejora de la calidad anual.

2.2.4.3 Teoría de la calidad basada en la administración de la organización

Vargas & De Vega (2011). Autor: Armand V. Feigenbaum. Nació en 1922. A su manera de ver, la calidad es un modo de vida corporativa, es una forma de administrar una organización. Es el primero en afirmar que la calidad no sólo se centra en el proceso productivo, sino en todas

las funciones administrativas de la organización, integrando así los conceptos de la teoría general de los sistemas de calidad.

Es así como afirma que los elementos que constituyen el sistema no se centran en el área técnica de la empresa, sino que involucran aspectos administrativos, organizativos y mercadeo, que busca encontrar la satisfacción del cliente, gestión laboral y gestión económica.

Feigenbaum decía que, para que el control de calidad sea efectivo, debe iniciarse con el diseño del producto y terminar cuando esté en manos del cliente "satisfecho". Afirma que:

- a. La calidad se debe planear con base en un enfoque hacia la excelencia en lugar de un enfoque orientado hacia la falta.
- b. Todos los miembros de la organización son responsables de la calidad de los servicios y de los productos.
- c. La calidad total requiere del compromiso de la alta dirección, que se manifestarán en la motivación continua y en las actividades de capacitación.
- d. La calidad total, requiere de la integración en una misma estructura, de actividades que no están frecuentemente coordinadas.
- e. La calidad debe considerarse como un ciclo de vida total.
- f. Existen cuatro procesos claves para controlar la calidad: diseño, materia prima, producto y proceso.
- g. Para la calidad total se deben utilizar herramientas estadísticas.
- h. Cada integrante de la organización tiene que integrar su propio proceso y ser completamente responsable de la calidad.

2.2.4.4 Teoría de cero defectos

(Griful & Canela, 2006, p.49), Philip Crosby Fue uno de los precursores de la campaña iniciada por el departamento de defensa de EEUU en los años 80, en la que se abogaba por los ceros defectos. Esta idea fue posteriormente muy criticada por la trivialidad del tratamiento de la gestión de la calidad presentada, centrada en acciones puntuales y no en un estilo de organización. Ha influido, sobre todo, a través de sus cursos.

Entre sus eslóganes cabe destacar:

- a) La calidad es el cumplimiento de los requisitos establecidos para el producto que la empresa ha de especificar claramente.
- b) El sistema de calidad se basa en la prevención.
- c) El resultado esperado es de cero defectos.
- d) La medida de la calidad es el coste de la disconformidad.

2.2.4.5 Teoría de Ishikawa

(Griful & Canela, 2006, p. 49), Se considera a Kaoru Ishikawa como el padre de la calidad en Japón. Según él, el 90 % de los problemas pueden ser resueltos con las siete herramientas. Ishikawa fue uno de los impulsores de los círculos de calidad, que nacieron en 1962 en Japón para poner en práctica las siete herramientas y otras técnicas que Ishikawa iba publicando de manera periódica. Las siete herramientas son: el formulario de toma de datos, el brainstorming, el diagrama de Pareto, el diagrama causa-efecto, el histograma, el gráfico de control y el análisis de correlación. Estas técnicas pueden encontrarse desarrolladas en Ishikawa (1992) y resumidas en Rotger y Canela (1995). En 1988, los círculos de la calidad reunían 5.500.000 miembros. Según Kondo (1994), las condiciones que Ishikawa creía imprescindibles para el éxito de la gestión de la calidad eran:

- a) Todos los empleados deben entender claramente los objetivos de la empresa a fin de poder introducir la filosofía TQM.
- b) Las características de la gestión total de la calidad, en el conjunto de la empresa y en cada uno de los departamentos, han de ser presentadas de manera clara.
- c) El ciclo PDCA ha de girar en el conjunto de la empresa, como mínimo, cada tres años. Deben utilizarse las técnicas estadísticas y el análisis de los procesos.
- d) La empresa las barreras entre departamentos y establecer una gestión interdepartamental.
- e) Se debe actuar con confianza, creyendo que el trabajo dará fruto.

2.2.5 Calidad en educación

Evidentemente, calidad no es ajena a las actividades académicas y administrativas de las universidades públicas y privadas, más aún cuando la nueva Ley Universitaria N° 30220 busca alcanzar una educación de calidad, creándose para tal efecto, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), encargada de supervisar los estándares de calidad y fiscalizar la forma de utilización de los recursos. (Congreso de la Republica, 2014).

Actualmente, se observa un creciente interés por la medición de la calidad del servicio universitario, no necesariamente referida solo al proceso de enseñanza – aprendizaje centrada en la labor docente, sino orientada a la valoración de la percepción global de los estudiantes sobre los servicios de apoyo al estudio (bibliotecas, laboratorios, servicios de idioma y salas de ordenadores) y los servicios generales (deportivos, culturales y de alojamiento) ofrecidos por una institución universitaria. (Gunanilo, 2010, p.120).

2.2.6 Calidad de servicio universitario

El sistema de aseguramiento de la calidad supone un conjunto de mecanismos que tienen como principal objetivo lograr que la universidad cumpla con estándares básicos de calidad, que sean superados constantemente, en la búsqueda de la excelencia académica. Para ello, este sistema se apoya en la provisión de información clara y objetiva a los diferentes actores involucrados en el Sistema Universitario respecto de las características, insumos, procesos y resultados de la prestación del servicio educativo; lo que permite una valoración individual y colectiva del mismo. En ese sentido, los Pilares sientan las bases para la creación e implementación gradual del SAC en la educación superior universitaria. De esta manera, incorporan mecanismos de aseguramiento de la calidad e instrumentos idóneos para su institucionalización y funcionamiento que luego podrán ser complementados, profundizados o innovados. En este inicio de la reforma, los Pilares cumplen además la función de organizar de manera adecuada los roles y responsabilidades de los actores del Sistema Universitario en la educación superior universitaria (Dirección General de Educación Superior Universitaria - DIGESU, 2016).

El Estado peruano ha iniciado un proceso de reforma de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria. Este proceso tiene como principal objetivo asegurar que todos los jóvenes del país tengan la oportunidad de acceder a una educación universitaria de calidad que permita su realización personal, y los forme como ciudadanos y profesionales de alta productividad. La reforma de aseguramiento de la calidad involucra la construcción de un cuerpo normativo sólido y un conjunto de lineamientos de política que consoliden su implementación. En ese marco, el 9 de julio del 2014 se publicó la Ley N.º 30220, Ley Universitaria, instrumento normativo que da inicio a la reforma y que establece un conjunto de disposiciones para que todos los actores del Sistema de Educación Superior Universitario (en adelante, Sistema Universitario) inicien en sus propias instituciones procesos de cambio institucional hacia el aseguramiento de la calidad. (Dirección General de Educación Superior Universitaria - DIGESU, 2016).

El Ministerio de Educación, cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley Universitaria vigente, sustentándose en los contenidos del Objetivo Estratégico 5 del “Proyecto Educativo Nacional al 2021”, en la situación actual del Sistema Universitario y la contribución de la Comisión Consultiva encargada de brindar aportes y recomendaciones de política universitaria (R.S. N.º 008-2015-MINEDU); ha elaborado la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria, la cual se convierte en el principal documento orientador del proceso de reforma del ámbito universitario y de su evolución y reflexión progresiva. La Política institucionaliza el proceso de reforma y permite ofrecer una lectura de conjunto respecto del fundamento y contexto, el objetivo general, los principios, pilares y lineamientos, así como las acciones estratégicas e instancias responsables en el aseguramiento de las condiciones de calidad educativa universitaria en todo el país (Dirección General de Educación Superior Universitaria - DIGESU, 2016).

El objetivo técnico de la política es claro: la organización sistémica de todos los actores involucrados en la educación superior universitaria y el desarrollo de un Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC), que permita una óptima provisión del servicio educativo en este nivel. La

primera meta de la Política es que nuestros Jóvenes del Bicentenario, aquellos egresados de la educación secundaria en el 2021 que deseen acceder a una educación superior universitaria, puedan hacerlo con la confianza de encontrar un servicio educativo de calidad que les permita insertarse con dignidad en el mundo del trabajo, ser productivos, competitivos y valorados por el mercado laboral; y a su vez, les permita ser parte y actores de fomento de una sociedad movilizadora por los principios de justicia, solidaridad, ética y respeto por la diferencia. Así, la presente Política pone de manifiesto el compromiso formal del Estado de asumir como suyo el futuro de una nueva generación de jóvenes, y establecer un curso de acción que garantice su bienestar, y de ello, el desarrollo social y económico de nuestro país (Dirección General de Educación Superior Universitaria - DIGESU, 2016).

En el Perú, el Tribunal Constitucional ha señalado que la educación posee un carácter binario: no solo se constituye en derecho fundamental sino también en servicio público; razón por la cual la intervención del Estado no es más que la garantía de ese derecho y aval de que el servicio público que brindan las instituciones de nivel terciario se presta en la cantidad y calidad necesaria. La Ley N.º 30220 – Ley Universitaria señala claramente la orientación y algunas características de la política pública en materia de educación superior. En primer lugar, establece que el eje central que define el papel del Estado en el sistema universitario es la Política de Aseguramiento de la Calidad. En segundo lugar, que dentro de los principios que rigen las universidades se incluyen la calidad académica, la autonomía, el pluralismo, la tolerancia, el diálogo intercultural, entre otros. Y en tercer lugar, que entre los fines de la universidad se encuentran el “preservar, acrecentar y transmitir de modo permanente, la herencia científica, tecnológica, cultural y artística de la humanidad; afirmar y transmitir las diversas identidades culturales del país y promover el desarrollo humano y sostenible en el ámbito local, regional, nacional y mundial” (Dirección General de Educación Superior Universitaria - DIGESU, 2016).

La exigencia en la calidad del servicio que prestan las instituciones de educación superior no es sólo la exigencia de una norma con base

constitucional que obliga al estado a garantizar el desarrollo integral del estudiante, el bien común de la sociedad y la finalidad pública de toda formación universitaria; sino una consecuencia de su propia naturaleza que la compromete con el conocimiento, la formación integral de los profesionales y el desarrollo del país. En esta perspectiva, la calidad es la búsqueda de la excelencia a través del esfuerzo continuo que se hace visible en la eficiencia de los procesos, en la eficacia de los resultados y en la congruencia y relevancia de estos procesos y resultados con las demandas y expectativas sociales.

La preocupación por la calidad debe irrigar el quehacer de la universidad e impulsarla a cumplir de modo óptimo sus tareas propias en materia de docencia; en las actividades de investigación; en su propia gestión, administración y organización; en el uso de sus recursos; en su política de bienestar institucional y en las formas de articulación con los actores de su entorno; todo ello en el marco de la constitución y la Ley. Es sobre esta base que se proyecta la acción del Estado, de manera consciente respecto al contexto en el que operan las instituciones, y su cercana vinculación con las prioridades sociales, políticas y económicas, nacionales y locales (Dirección General de Educación Superior Universitaria - DIGESU, 2016).

El Estado interviene para fomentar el desarrollo y la consolidación de la prestación del servicio público de la educación universitaria en la medida que es su obligación garantizar que este se preste en la cantidad y calidad necesarias, y para salvaguardar la fe pública de los usuarios de este servicio. Por su parte, la sociedad, a través del Estado, deposita en las universidades el poder de otorgar los grados y títulos que garantizan el servicio profesional de todos sus egresados. Asimismo, en el caso de las universidades públicas, esta las dota de recursos públicos para el cumplimiento de sus funciones, mientras que, en el caso de las universidades privadas, les permite gozar de beneficios tributarios. De esta manera, la obligación del Estado de intervenir, el derecho de la sociedad a exigir calidad en el servicio, y el derecho de las instituciones de autorregularse y ejercer con responsabilidad la autonomía que les es propia, se articulan adecuadamente en un Sistema Universitario de Calidad. (Dirección General de Educación Superior Universitaria - DIGESU, 2016).

2.2.7 Condiciones básicas de calidad (SUNEDU)

Las Condiciones Básicas de Calidad son un conjunto de estándares mínimos con los que la universidad debe contar para obtener el licenciamiento.

Estos constituyen un mecanismo de protección a los estudiantes, sus familias y a la sociedad en su conjunto. Las condiciones básicas definidas son las siguientes: (SUNEDU, 2020)

2.2.7.1 CONDICIÓN I: Existencia de objetivos académicos, grados y títulos a otorgar, y planes de estudios correspondientes

La acción educativa requiere de objetivos claros por parte de los diversos actores de la comunidad universitaria. Estos deben formar parte de los planes de estudio. Asimismo, los programas académicos deben hacer explícito el procedimiento administrativo y las condiciones necesarias que todo estudiante debe cumplir desde su admisión hasta su graduación. Por lo tanto, la universidad debe prever que sus programas tengan objetivos, exista una jerarquía respecto a los objetivos institucionales y guarden coherencia entre ellos. (SUNEDU, 2020)

2.2.7.2 CONDICIÓN II: Oferta educativa a crearse compatible con los fines propuestos en los instrumentos de planeamiento

El servicio educativo requiere recursos para financiar sus actividades. Las universidades deben tener un presupuesto financiado y sustentado, coherente con los planes de operación de los siguientes años. (SUNEDU, 2020).

2.2.7.3 CONDICIÓN III: Infraestructura y equipamiento adecuado al cumplimiento de sus funciones (aulas, bibliotecas, laboratorios, entre otros

El servicio educativo debe prestarse en ambientes que cumplan requisitos mínimos de seguridad, capacidad y equipamiento necesario. La infraestructura de la universidad debe cumplir con la normativa existente. Si bien la educación viene sufriendo una transformación importante gracias al avance tecnológico, parte del servicio educativo se lleva y se seguirá llevando de manera presencial. La universidad debe

tener la capacidad de gestionar que todas sus instalaciones cumplan con facilitar la consecución de sus propios fines en relación con el servicio educativo que brindan y su antropometría, que definirá el tipo de ambientes el mobiliario y equipamiento.

Los estudiantes de educación superior universitaria deben contar con locales de uso exclusivo, pues los locales destinados a educación básica están diseñados para alumnos de otro grupo etario; en consecuencia, tienen otras características en la dimensión de sus ambientes, equipamiento y mobiliario. De igual manera, los locales destinados al uso de otras modalidades de educación superior comprenden la realización de actividades de acuerdo con sus propias características pedagógicas; por lo tanto, el tipo de ambientes, su dimensión, el mobiliario y el equipamiento que utilizan es diferente. (SUNEDU, 2020)

2.2.7.4 CONDICIÓN IV: Líneas de investigación a ser desarrolladas

La universidad debe desarrollar actividades de investigación bajo la dirección de sus docentes y estudiantes, de modo que se genere un ambiente propicio para la creación de conocimiento.

2.2.7.5 CONDICIÓN V: Verificación de la disponibilidad de personal docente calificado con no menos de 25% de docentes a tiempo completo

El rol que tienen los docentes en la mejora del aprendizaje es fundamental. Esta interacción, si bien se da en el aula, es muy importante que también ocurra fuera de ella, de manera que el estudiante pueda absolver sus dudas o participar en la investigación. Para ello, la universidad debe contar como mínimo con el 25% de docentes a tiempo completo, en proporción suficiente con respecto al total de las horas de los programas educativos. (SUNEDU, 2020)

2.2.7.6 CONDICIÓN VI: Verificación de los servicios educacionales complementarios básicos (servicio médico, social, psicopedagógico, deportivo, entre otros)

La educación es un servicio permanente y diverso. Forma parte de este servicio toda aquella gestión que complemente o facilite el

aspecto formativo. En esa línea, la universidad debe estar en condición de proveer servicios educacionales complementarios para la satisfacción de sus estudiantes. (SUNEDU, 2020)

2.2.7.7 CONDICIÓN VII: Existencia de mecanismos de mediación e inserción laboral (bolsa de trabajo u otros)

Uno de los fines de la universidad moderna es formar profesionales aptos para insertarse en el mercado laboral. En ese esquema, los estudiantes deben tener la oportunidad de contar con prácticas pre profesionales que faciliten su progresiva inserción al mercado laboral. (SUNEDU, 2020)

2.2.7.8 CONDICIÓN VIII: CBC complementaria, transparencia de universidades

Toda universidad debe hacer pública la información de su oferta académica, así como de la calidad del servicio que prestan. El propósito de ello es facilitar la toma de decisiones por parte de los estudiantes y sus familias. (SUNEDU, 2020)

2.2.8 SINEACE

El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) es un organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Educación, creado en el 2006 a través de la Ley N°28740. (SINEACE, 2020).

Su finalidad es garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad, y que los trabajadores peruanos estén altamente calificados para la labor que realizan. Para lograrlo trabaja a través de dos grandes procesos.

2.2.8.1 La acreditación de la calidad educativa

La acreditación es el reconocimiento público y temporal a la institución educativa, área, programa o carrera profesional que voluntariamente ha participado en un proceso de evaluación de su gestión pedagógica, institucional y administrativa.

2.2.8.2 La certificación de competencias

La certificación es el reconocimiento público y temporal de las competencias adquiridas dentro o fuera de las instituciones educativas para ejercer funciones profesionales o laborales. SINEACE es la institución encargada de este proceso en todo el Perú.

2.2.8.3 Funciones

- a) Contribuir a mejorar la calidad de los servicios educativos en todas las etapas, niveles, modalidades, formas, ciclos y programas e instituciones del país.
- b) Asegurar a la sociedad que las instituciones educativas que forman parte del sistema cumplen los requisitos de calidad y realizan su misión y objetivos.
- c) Acreditar instituciones y programas educativos, así como certificar competencias laborales y profesionales.
- d) Desarrollar procesos de certificación de competencias profesionales.

2.2.9 Servicio

La Real Academia de la Lengua Española (como se citó en Vargas & De Vega, 2011)

En su diccionario define el servicio con su etimología, del latín “Servitium, acción y efecto de servir, o mérito que se adquiere sirviendo al estado o a otra entidad o persona”. Económicamente lo define como: “prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales”. Como “sector servicios o terciario: el que abarca las actividades relacionadas, con los servicios materiales no productivos de bienes, que se prestan a los ciudadanos, como la administración, la enseñanza, el turismo, etc.” (p.58).

Para Armstrong & Kotler (2013) los servicios “Son una forma de producto que consiste en actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen a la venta, que son esencialmente intangibles y que no dan como resultado la propiedad de algo” (p.196).

Muller (2001) afirma que “Un servicio es una acción utilitaria que satisface una necesidad específica de un cliente” (p.55). Este mismo autor nos describe los distintos niveles de servicio de calidad, como se detalla a continuación:

Calidad consiste en cumplir expectativas del cliente; baja calidad, indica estar debajo de las expectativas del cliente; alta calidad, señala estar arriba de las expectativas del cliente y la calidad del servicio, consiste en que el servicio recibido es igual al servicio esperado (Muller, 2001, p. 56).

Según Zeithalm & Bitner (2009) “Los servicios son actos, proceso y desempeños proporcionados o coproducidos por una entidad o persona para otra entidad o persona” (p.4).

En conclusión, tomando en cuenta lo sustentado por los diferentes autores se puede definir al servicio como un proceso o un conjunto de actividades, que utilizan medios humanos o materiales para su prestación con la finalidad de satisfacer necesidades del cliente.

Características de los servicios

Camisón, Cruz, & Gonzales (2007) considera cuatro características importantes del servicio como se detalla a continuación:

La intangibilidad

La mayoría de los servicios son intangibles y puede ser el mayor riesgo percibido para los consumidores debido a que no se puede establecer especificaciones precisas para su elaboración que permitan estandarizar su calidad.

La heterogeneidad

Los servicios especialmente los de alto contenido de trabajo o de contacto con el cliente son heterogéneos en el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de servicio a servicio, de cliente a cliente, de día a día. Por tanto, es difícil asegurar una calidad uniforme, porque lo que la empresa cree prestar puede ser muy diferente de lo que el cliente percibe y de lo que recibe de ella.

La inseparabilidad

En muchos servicios, la producción y el consumo son indisociables, el servicio se elabora, se comercializa y consume en el mismo momento. La simultaneidad del proceso producción consumo reúnen características que pueden ser la causa de diversos problemas. En la producción del servicio se deben integrar el factor humano y el factor técnico.

El carácter perecedero

Significa que los servicios no pueden almacenarse para su venta o uso posterior. Esto quiere decir que los servicios deben consumirse cuando son producidos.

2.2.10 Calidad de servicio

Según Hoffman & Bateson (2011) “Es una actitud formada por medio de una evaluación general a largo plazo del desempeño de una empresa” (p.319)

Se debe de tener en cuenta que, a diferencia de la calidad en los productos, que puede ser medida objetivamente a través de indicadores tales como duración o número de defectos, la calidad en los servicios resulta difícil ser medida debido a que la propia intangibilidad de los servicios origina que éstos sean percibidos en gran medida de una forma subjetiva (Grönroos, 1994, citado en Duque, 2005).

La calidad en el servicio es muy diferente a la calidad del producto, ya que las actitudes, la comunicación, la forma de trato, los comportamientos, las percepciones, etc., son provenientes de las distintas personas que tratan con el cliente. (Puig Durán, 2011).

En consecuencia, los clientes evalúan la calidad de los servicios mediante la comparación de las expectativas que tienen acerca del servicio, con las percepciones sobre el servicio recibido (Zeithalm et al., 2009).

2.2.11 Principios de la calidad de servicio

De acuerdo a Pérez (2005) los principios de la calidad del servicio son los siguientes:

2.2.11.1 Fortalecer los sistemas y procesos

Una organización que tenga sistemas y procesos de trabajo interdependientes debe responder con mayor rapidez y efectividad a las demandas del mercado. Estas empresas deben tener una mayor capacidad de respuesta ante la competencia debido a que se han preocupado en optimizar sus procedimientos, utilizando tecnología y personal capacitado.

2.2.11.2 Motivar la participación del personal y el trabajo en equipo

Con un real compromiso por el trabajo y el personal capacitado pueden lograr y garantizar en conjunto la buena calidad del servicio, los trabajadores que estén en contacto directo con el cliente deben interesarse por las necesidades de los clientes y recoger sus opiniones y sugerencias, y desde luego participar con sus ideas para la mejora del funcionamiento del servicio.

2.2.11.3 Mejorar la coordinación y la comunicación

El personal en los diferentes niveles de la organización debe trabajar en conjunto con una sola consigna orientada a la calidad y en donde toda la comunicación es fluida y puedan coordinar diferentes actividades sin ningún impedimento o restricción y donde puedan compartir conocimiento y opinión.

2.2.11.4 Demostrar compromiso por parte del liderazgo

Cuando los líderes de una organización se comprometen para prestar servicios de calidad, los empleados lo aceptan, lo toman como un ejemplo de un modelo a seguir y lo aceptan como principio fundamental para su propio trabajo. Es decir, los líderes de la organización pregonan con el ejemplo y eso es una motivación para los demás trabajadores.

2.2.12 Percepción

La percepción es la forma en que los clientes, evalúan como han experimentado el servicio. (Zeithalm et al. 2009).

2.2.13 Dimensiones de la calidad de servicio

Riveros (2007). Considera que las dimensiones de la calidad del servicio son las siguientes:

2.2.13.1 Elementos Tangibles

Debido a la ausencia de un producto físico, los clientes a menudo se basan en la evidencia tangible entorno al servicio en la formación de las evaluaciones. Como por ejemplo las instalaciones físicas en donde se presta el servicio, la apariencia del personal que lo atiende, los equipos utilizados mediante los cuales se brinda el servicio, documentos, boletines, etc. Elementos físicos que están involucrados a la hora de que se preste el servicio y que influyen en la calidad del mismo.

2.2.13.2 Fiabilidad

Se refiere a ofrecer el servicio en forma correcta desde el principio. También es la confianza que genera la empresa en el desarrollo de todos sus procesos para brindar al cliente un servicio de calidad y poder obtener una imagen honesta hacia los clientes.

2.2.13.3 Capacidad de respuesta

Refleja el compromiso de una empresa de ofrecer sus servicios de manera ágil y oportuna a los clientes, pero sin descuidar su calidad. Esta dimensión también puede reflejar el grado de preparación de la empresa para brindar el servicio.

2.2.13.4 Seguridad

Expresa sentimientos de los clientes de estar en buenas manos y la inexistencia de peligro o riesgo. Por ejemplo, en la confidencialidad de las transacciones que realice el cliente con la empresa, así como también la seguridad física que dan las instalaciones de la empresa.

2.2.13.5 Empatía

La empatía se refiere a la capacidad de experimentar los sentimientos de otro como propios. Las empresas deben ponerse en el lugar de los clientes y poder identificar sus necesidades e intereses. Y de esa manera ofrecer una atención personalizada mostrando un compromiso con el cliente, capacidad para escuchar al cliente, mostrar respeto y consideración, interés y voluntad para resolver problemas.

2.2.14 Escalas de medición de la calidad de servicio

Ibarra & Casas (2015) considera que la medición de la calidad del servicio es un asunto de mucha discusión e investigación por parte de expertos en la materia; sin embargo, la mayoría de los autores coinciden en señalar que los trabajos iniciados por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) validaron el SERVQUAL (service quality) como el modelo de mayor difusión y aplicación para la medición de la calidad de los servicios; sin embargo, Cronin y Taylor (1994) propusieron el modelo SERVPERF mediante estudios empíricos en distintas organizaciones de servicios, llegaron a la conclusión de que el modelo SERVQUAL, propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), no es el más adecuado para evaluar la calidad del servicio.

Por tal motivo, la escala SERVPERF se fundamenta únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas del servicio general del sector bajo estudio. El razonamiento que sustenta el SERVPERF está relacionado con los problemas de interpretación del concepto de expectativa, en su variabilidad en el transcurso de la prestación del servicio, y en su redundancia respecto a las percepciones del servicio recibido. Las evidencias empíricas indican que la percepción de la calidad del servicio por sí sola logra influir directamente en el mismo.

A continuación, se detalla cada una de estas escalas de medición de la calidad del servicio:

2.2.14.1 Escala SERVQUAL

Sanguesa, Mateo, & Ilzarbe (2006). Considera que la escasa literatura en los 80 sobre calidad del servicio y la necesidad de contar con instrumentos para medirla impulsa el desarrollo de uno de los primeros y más reconocido trabajo en el área, denominado Modelo SERVQUAL. Esta propuesta de la escuela americana de marketing, fue desarrollada en varias etapas por un equipo de investigadores conformado por Parasuraman, Berry y Zeithaml. Inicialmente en 1985 con un estudio de tipo cualitativo, con entrevistas a usuarios y directivos de cuatro (4) reconocidas empresas de servicios de los Estados Unidos: banca minorista, tarjetas de crédito, corredores de valores y reparación y mantenimiento de equipos. Y está conformado por diez (10) dimensiones para valorar la calidad del servicio.

Luego de las críticas recibidas Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, apoyados en una investigación cuantitativa, realizan estudios estadísticos de análisis factorial y simplifican el modelo anterior a cinco (5) dimensiones:

- a) Empatía: muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus usuarios.
- b) Fiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- c) Seguridad: conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.
- d) Capacidad de respuesta: disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido.
- e) Elementos tangibles: apariencia física de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

A partir de las cinco (5) dimensiones anteriores, Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollan en 1988 el modelo multidimensional SERVQUAL y su respectivo instrumento de evaluación de la calidad del servicio. Plantearon 22 preguntas desde el punto de vista del usuario asociadas a sus expectativas, e igual número de ítems sobre sus percepciones del servicio recibido,

evaluados en una escala de Likert, conformando así el instrumento con 44 ítems. De esta manera, cuando las expectativas son superadas, el servicio puede considerarse de excepcional calidad. Cuando no se cumplen las expectativas del usuario, el servicio se califica como deficiente. Finalmente, cuando se cumple exactamente el nivel de expectativas del usuario, se define como un servicio de calidad satisfactoria.

Torres & Vásquez (2015) considera que:

El modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, 1988) ha sido utilizado ampliamente hasta hoy día para realizar estudios en diversos tipos de servicios como salud (Hadwich y otros, 2010; Ajam y otros, 2014), supermercados (Rubio, 2014), educación universitaria (Villalba, 2013), hotelería (Ríos Y San Toma, 2008; Gonzales y otros, 2013) y telecomunicaciones (Alnsour y otros, 2014), por mencionar algunos (p.65).

2.2.14.2 Escala SERVPERF

Cronin y Taylor (1992) investigaron la capacidad de medición de la calidad del servicio de una escala más concisa que el modelo SERVQUAL, basada exclusivamente en el desempeño, para ello tomaron los ítems directamente del modelo SERVQUAL. Dicha escala fue denominada modelo SERVPERF. Según estos autores, la conceptualización de la escala SERVQUAL es inadecuada, pues goza de escaso apoyo teórico. La literatura en marketing de servicios parecía ofrecer un considerable apoyo a la superioridad de las medidas de la calidad de servicio basadas en el desempeño. Además, compararon empíricamente la superioridad del modelo por ellos propuesto respecto a otras alternativas. Ante estas críticas, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1994) replicaron afirmando que hay un fuerte apoyo teórico para la noción general de que las valoraciones de un cliente ante un estímulo tienen lugar invariablemente en relación a alguna norma. Igualmente cuestionaron algunos aspectos metodológicos del trabajo empírico desarrollado por ellos (García & Díaz , 2008).

Torres & Vásquez (2015) consideran que el modelo SERVPERF surge a raíz de las críticas realizadas por diversos autores al modelo SERVQUAL, especialmente sobre su escala para medir las expectativas. Cronin y Taylor (1992) lo proponen como modelo alternativo para evaluar la calidad del servicio basado exclusivamente en las percepciones de los usuarios sobre el desempeño del servicio. Esta escala descarta el uso de las expectativas en esta evaluación. Los autores del método SERVPERF deducen que el modelo servqual presenta una serie de deficiencias tales como problemas de interpretación que plantea a los encuestados, suponen una redundancia dentro del instrumento de medición, ya que las percepciones están influenciadas por las expectativas con lo cual se generará un sesgo realmente considerable en las respuestas.

El modelo SERVPERF utiliza una escala similar a la del SERVQUAL por lo que emplea sus 22 ítems para evaluar sólo las percepciones, simplificando así este proceso. Esto lo justifica señalando que es escasa la evidencia respecto a que los usuarios valoren la calidad de un servicio como la diferencia entre expectativas y percepciones, además agregan que existe la tendencia de valorar como altas las expectativas.

Cronin y Taylor (1992) concluyen que SERVQUAL tiene buen ajuste de resultados mientras que SERVPERF posee de un ajuste excelente, lo que respalda la teoría de que la medición basada solo en percepción es una mejor medición en términos de confiabilidad.

2.2.14.2.1 Escala SERVPERF, una alternativa al SERVQUAL

SERVPERF debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (Service Performance) para la medida de la calidad de servicio.

El modelo SERVPERF fue propuesto por Cronin y Taylor quienes, mediante estudios empíricos realizados en

distintas organizaciones de servicios, llegaron a la conclusión de que el modelo SERVQUAL de la Calidad de Servicio, de Zeithaml, Parasuraman y Berry no es el más adecuado para evaluar la Calidad del Servicio. (Aiteco Consultores, SL., 2010).

2.2.14.2.2 Fundamento del SERVPERF

La escala SERVPERF contempla únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo entonces a la mitad las preguntas planteadas. El razonamiento que fundamenta el SERVPRF está relacionado con los problemas de interpretación del concepto de expectativa, en su variabilidad en el transcurso de la prestación del servicio, y en su redundancia respecto a las percepciones.

A favor del SERVPERF está su alto grado de fiabilidad (coeficiente alpha de Cronbach de 0,9098; alpha estandarizado de 0,9238) y el hecho de gozar de una mayor validez predictiva que la del modelo de la escala basada en diferencias, es decir, en el SERVQUAL. (Aiteco Consultores, SL., 2010).

2.2.14.2.3 Cuestionario y puntuación SERVPERF

El modelo SERVPERF está basado únicamente en las percepciones. El modelo emplea únicamente las 22 afirmaciones referentes a las percepciones sobre el desempeño percibido del modelo SERVQUAL.

SERVPERF utiliza las mismas categorías para evaluar la calidad del servicio:

- Elementos Tangibles.
- Fiabilidad
- Capacidad de Respuesta.
- Seguridad
- Empatía.

La puntuación SERVPERF se calcula como la sumatoria de las puntuaciones de Percepción, Así, la calidad del servicio será tanto más elevada, en cuanto mayor sea la suma de dichas percepciones, de sus puntuaciones. (Aiteco Consultores, SL., 2010).

2.2.14.2.4 Ventajas del SERVPERF

Son varias las ventajas del modelo. Entre ellas:

- a) En primer lugar, requiere menos tiempo para la administración del cuestionario. Solo se pregunta una vez por cada ítem o característica del servicio.
- b) Las medidas de valoración predicen mejor la satisfacción que las medidas de la diferencia.
- c) El trabajo de interpretación y el análisis correspondiente es más fácil de llevar a cabo.

De otro lado, con este modelo no se pierde información. La incorporación de una pregunta sobre satisfacción general con el servicio permite analizar la contribución de los restantes ítem al nivel de satisfacción global alcanzado. (Aiteco Consultores, SL., 2010).

En el desarrollo del trabajo de investigación se concluye que el modelo SERVPERF es el que mejor se adapta al objetivo de la investigación debido a que este mide la calidad del servicio percibido directamente, no hay que calcularla restando medidas de expectativas y percepciones, ha demostrado superioridad estadística sobre el SERVQUAL y reduce a la mitad los ítems que conforman el instrumento y no se producirá ambigüedad en las preguntas lo cual podría sesgar las respuestas a la hora de aplicar la encuesta.

2.3 Marco conceptual

Calidad

Es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie.

Calidad del servicio

Es una actitud formada por medio de una evaluación general a largo plazo del desempeño de una empresa.

Cliente

Es la persona o empresa receptora de un bien o servicio a cambio de dinero u otro artículo valor, para satisfacer sus necesidades.

Capacidad de respuesta

Refleja el compromiso de una empresa de ofrecer sus servicios de manera ágil y oportuna a los clientes, pero sin descuidar su calidad. Esta dimensión también puede reflejar el grado de preparación de la empresa para brindar el servicio.

Empatía

La empatía se refiere a la capacidad de experimentar los sentimientos de otro como propios. Las empresas deben ponerse en el lugar de los clientes y poder identificar sus necesidades e intereses. Y de esa manera ofrecer una atención personalizada mostrando un compromiso con el cliente, capacidad para escuchar al cliente, mostrar respeto y consideración, interés y voluntad para resolver problemas.

Expectativa

Es una suposición centrada en el futuro, puede o no ser realista. Un resultado menos ventajoso ocasiona una decepción, al menos generalmente. Si algo que pasa es completamente inesperado suele ser una sorpresa.

Elementos tangibles

Son los elementos físicos que están involucrados a la hora de que se preste el servicio y que influyen en la calidad del mismo. Por ejemplo, las instalaciones físicas en donde se presta el servicio, la apariencia del personal que lo atiende, los equipos utilizados mediante los cuales se brinda el servicio, documentos, boletines, etc.

Fiabilidad

Se refiere a ofrecer el servicio en forma correcta desde el principio. Es decir, es la confianza que genera la empresa en el desarrollo de todos sus procesos para brindar al cliente un servicio de calidad y poder obtener una imagen honesta hacia los clientes.

Percepción

Son estímulos cerebrales logrados a través de los 5 sentidos, vista, olfato, tacto, auditivo y gusto, los cuales dan una realidad física del entorno. Es la capacidad de recibir por medio de todos los sentidos, las imágenes, impresiones o sensaciones para conocer algo.

Satisfacción

Es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema. Servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente o consumidor.

Seguridad

Expresa sentimientos a los clientes de estar en buenas manos y la inexistencia de peligro o riesgo. Por ejemplo, en la confidencialidad de las transacciones que realice el cliente con la empresa, así como también la seguridad física que dan las instalaciones de la empresa.

Servicio

Es un conjunto de actividades que satisfacen las necesidades del cliente; aquellas actividades intangibles derivadas de las actitudes y de la capacidad interpersonal del prestador del servicio que deben satisfacer no solo las necesidades, sino también los deseos y expectativas.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Hipótesis

(Hernández et al., 2014), consideran que: No, no en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho. (p.108)

Por lo sustentado por el autor citado (Hernández et al., 2014), en la presente investigación no corresponde la formulación de una hipótesis.

3.1 Variable

Arias (2012) respecto a la variable sostiene que: “Es una característica o cualidad; magnitud o cantidad que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación”. (p.57).

La variable a ser considerada en la presente investigación es:

Variable única: Calidad de servicio

3.2 Operacionalización de Variable

Arias (2012), sostiene lo siguiente, aun cuando la palabra “Operacionalización” no aparece en la lengua hispana, este tecnicismo se emplea en investigación científica para designar al proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir, dimensiones e indicadores (p.62).

Operacionalización de Variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE ÚNICA: CALIDAD DE SERVICIO	Según Hoffman & Bateson (2011) "Es una actitud formada por un medio de una evaluación general a largo plazo del desempeño de una empresa" (p.319).	Es un proceso mediante el cual se evalúa un determinado servicio a través de las dimensiones de: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	ELEMENTOS TANGIBLES	<ul style="list-style-type: none"> • Laboratorios y equipos modernos. • Ambientes físicos atractivos. • Aspecto del personal. • Materiales de servicio atractivos
			FIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de promesas. • Interés en solución de problemas. • Desarrollo de estrategias oportunamente. • Compromiso con el servicio. • Servicio oportuno.
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de duración del servicio. • Ayuda rápida. • Disposición de ayuda. • Disposición de tiempo.
			SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Inspiración de confianza. • Seguridad de operaciones. • Actitud cortés. • Conocimiento suficiente.
			EMPATÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada. • Horarios de atención conveniente. • Atención personalizada. • Prioridad del estuante. • Atención de necesidades específicas.

Fuente: Elaboración propia, adaptado de (Zeithalm & Bitner, 20

3.3 Metodología

3.3.1 Enfoque

El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Hernández et al., 2014, p.4).

La investigación corresponde al enfoque cuantitativo, puesto que las variables consideradas fueron sometidas a medición a través de la aplicación de ciertos indicadores a través del análisis estadístico, el cual permitió medir la relevancia de la variable de estudio, mediante un cuestionario basado en el modelo SERVPERF.

3.3.2 Tipo de estudio

La presente investigación es de tipo descriptivo por cuanto:

“Los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”. (Hernández et al., 2014, p. 69).

Asimismo, Arias (2012) sostiene lo siguiente: la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (p.24).

Carrasco (2005) manifiesta respecto a la investigación básica, es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el causal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos (pág.43).

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación es una investigación de carácter básico.

3.3.3 Diseño de investigación

La presente investigación es de carácter no experimental.

El cual según (Hernández et al., 2014), sostiene respecto a la investigación no experimental, que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (p.152).

El diseño de la presente investigación es un diseño transeccional descriptivo.

Qué acuerdo a (Hernández et al., 2014), este diseño de investigación, indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos. (p.155)

De acuerdo a (Hernández et al., 2014), el esquema del diseño de la presente investigación por ser transeccional descriptivo simple es la siguiente:

M \longrightarrow X

Dónde:

M: muestra

X: variable única

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

Según Carrasco (2005), manifiesta respecto a la población, es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación (p.236).

Se considera que la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio (Arias, 2012, p. 81).

La población de estudio que se tomó para el presente trabajo de investigación es de 249 estudiantes como se muestra en el cuadro a continuación, los cuales vienen a ser el total de estudiantes regulares matriculados del 4to. al 10mo. semestre en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas, semestre académico 2019 - I.

Tabla 3

Número de estudiantes del IV - X ciclo, población

Nº	SEDE	PROGRAMA DE			TOTAL
		ESTUDIOS	MODALIDAD	CICLO	
1	ANDAHUAYLAS	ENFERMERIA	PRESENCIAL	IV	32
2	ANDAHUAYLAS	ENFERMERIA	PRESENCIAL	V	68
3	ANDAHUAYLAS	ENFERMERIA	PRESENCIAL	VI	35
4	ANDAHUAYLAS	ENFERMERIA	PRESENCIAL	VII	38
5	ANDAHUAYLAS	ENFERMERIA	PRESENCIAL	VIII	45
6	ANDAHUAYLAS	ENFERMERIA	PRESENCIAL	IX	14
7	ANDAHUAYLAS	ENFERMERIA	PRESENCIAL	X	17
					249
TOTAL					ESTUDIANTES

Fuente: Oficina de servicios académicos de la UTEA.

3.4.2 Muestra

De acuerdo a Arias (2012), la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible (p. 83).

Según Carrasco (2008), es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetivas y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra pueden generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población (p.237).

Muestreo no probabilístico

Arias (2012) considera que, es un procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra (p.85).

Muestreo intencional u opinático

Según Arias (2012). En este caso los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador (p. 85).

Tabla 4

Número de estudiantes del IV - X ciclo, muestra

Nº	SEDE	PROGRAMA DE ESTUDIOS	MODALIDAD	CICLO	TOTAL
1	ANDAHUAYLAS	ENFERMERIA	PRESENCIAL	IV	32
2	ANDAHUAYLAS	ENFERMERIA	PRESENCIAL	V	68
3	ANDAHUAYLAS	ENFERMERIA	PRESENCIAL	VI	35
4	ANDAHUAYLAS	ENFERMERIA	PRESENCIAL	VII	38
5	ANDAHUAYLAS	ENFERMERIA	PRESENCIAL	VIII	45
6	ANDAHUAYLAS	ENFERMERIA	PRESENCIAL	IX	14
7	ANDAHUAYLAS	ENFERMERIA	PRESENCIAL	X	17
					249
TOTAL					ESTUDIANTES

Fuente: Oficina de servicios académicos de la UTEA.

La presente investigación tiene una muestra no probabilística intencional u opinático, debido a que su selección fue intencional a criterio del investigador y está conformado por un total de 249 estudiantes regulares matriculados en el semestre académico 2019 – I, del 4to. al 10mo. ciclo de de la Escuela Profesional de Enfermería. Se tomó como muestra a estos estudiantes debido a que se considera que ya tienen una percepción definida y fueron los más indicados para la aplicación de la encuesta y posterior recolección de información respecto a cómo es su percepción de la calidad del servicio universitario en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas, semestre académico 2019 - I.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.2 Técnicas de recolección de datos

Según Arias (2012). Se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p.67).

Encuesta

La encuesta puede definirse como una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad del análisis del estudio investigativo (Carrasco, 2005, p.314).

De acuerdo a lo sustentado por el autor Carrasco (2005), para el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de información respecto a la variable a considerarse el cual viene a ser la calidad de servicio.

3.4.3 Instrumentos de recolección de datos

Se considera que: Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (En papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información (Arias, 2012, p.68).

Cuestionario

De acuerdo a Arias (2012) es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador (p.74).

En la presente investigación, se empleó como instrumento el cuestionario, puesto que:

Respecto al cuestionario, es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas. (Carrasco, 2008, p.318).

El instrumento que se aplicó en el presente estudio, es un cuestionario basado en el modelo SERVPERF planteado por Cronin y Taylor 1992, propuesto como modelo alternativo para evaluar la calidad del servicio basado exclusivamente en las percepciones de los usuarios sobre el desempeño del servicio de una institución, el cual mantiene el formato original en sentido de las preguntas, la redacción se adaptó a referencia del objeto de estudio. El cuestionario contiene 22 preguntas las cuales en cantidad se mantiene respecto a la cantidad de preguntas propuestas en el modelo de cuestionario SERVPERF respecto a las percepciones.

3.5 Métodos de análisis de datos

3.7.1.SPSS V23.0

Para la tabulación de los resultados se utilizó el paquete estadístico SPSS v23.0, el cual será necesario para la representación gráfica estadística (barras histogramas, etc.) de los diferentes datos, ítems y dimensiones a considerarse en presente trabajo de investigación.

Para la medición de la calidad del servicio en trabajo de investigación se ha aplicado el modelo SERVPERF es el que mejor se adapta al objetivo de la investigación debido a que este mide la calidad del servicio percibido directamente, no hay que calcularla restando medidas de expectativas y percepciones, ha demostrado superioridad estadística sobre el SERVQUAL y reduce a la mitad los ítems que conforman el instrumento y no se producirá ambigüedad en las preguntas lo cual podría sesgar las respuestas a la hora de aplicar la encuesta.

3.7.2.Escala de likert

En el presente trabajo de investigación se utilizó la escala de Likert como herramienta que consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, por el cual se pide la reacción de los participantes que permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado mediante la elección uno de los cinco puntos o categorías de la escala que se consideran en esta investigación. Por ello, se empleará las escalas valorativas tradicionales (1, 2, 3, 4, 5).

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

Para la validación del instrumento se recurrió al método de juicio de expertos, los mismos que fueron el Dr. en Ciencias Empresariales Joaquín Machaca Rejas, la Mgtr. en Administración Esther Reyna Merino Ascue y el Mgtr. en Administración Juan Cielo Ramírez Cajamarca; el cual se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidos por otros como expertos calificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones, en este caso sobre la validez de contenido del instrumento para la recolección de datos o de información que fue utilizado en este trabajo de investigación.

El alfa de Cronbach ha permitido medir la fiabilidad y consistencia del instrumento utilizado en este estudio, determinada en el rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados, según tabla de Kuder Richardson que se muestra a continuación:

Tabla 5

*Valores de confiabilidad**

Medida	Descripción
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Adaptado de (Zárate, 2018)

4.1.1. Fiabilidad del instrumento (alfa de Cronbach)

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento de calidad de servicio

Instrumentos	alfa de Cronbach	N° de preguntas	Encuestados
Calidad de Servicio	0,921	22	249

Fuente: Datos obtenidos al ejecutar el análisis de fiabilidad en el programa SPSS v23.0

Está evidenciado que de acuerdo a la tabla de Kuder Richardson, el resultado obtenido del alfa de Cronbach es de, 0,921 y se encuentra ubicado en el rango de, 72 a 99. Por lo tanto, este resultado representa una excelente confiabilidad de la aplicación del instrumento de investigación en el presente trabajo de investigación.

4.1.2.Frecuencias de datos generales

Tabla 7

Género de los estudiantes encuestados

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	VARÓN	61	24,5
	MUJER	188	75,5
	Total	249	100,0

Fuente: Datos obtenidos al aplicar instrumento y procesado en el SPSS v23.0

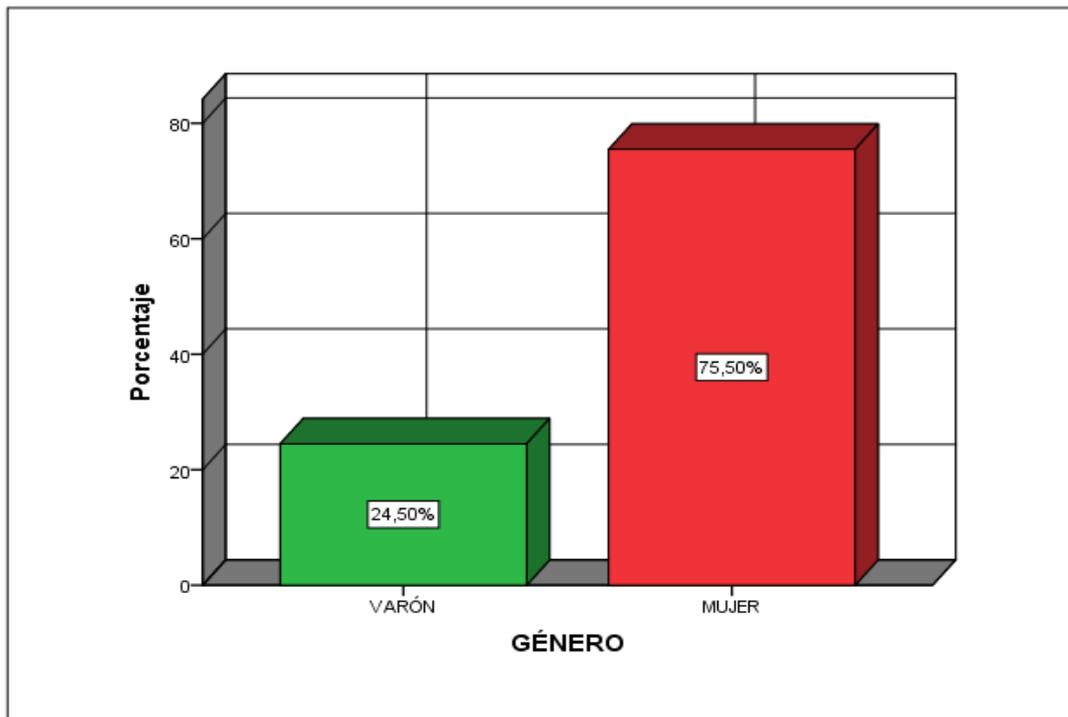


Figura 1: Género de los estudiantes encuestados

Fuente: Datos obtenidos al aplicar instrumento y procesado en el SPSS v23.0

En la tabla 7 y figura 1, se observan que, del total de alumnos encuestados del 4to. al 10mo. ciclo en la investigación sobre, la percepción de la calidad del servicio universitario de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas, el 24,5 % (61 estudiantes) son varones y el 75,5 % (188 estudiantes) son mujeres.

Tabla 8

Ciclo al cual corresponden los estudiantes encuestados

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	IV CICLO	32	12,9
	V CICLO	68	27,3
	VI CICLO	35	14,1
	VII CICLO	38	15,3
	VIII CICLO	45	18,1
	IX CICLO	14	5,6
	X CICLO	17	6,8
	Total	249	100,0

Fuente: Datos obtenidos al aplicar instrumento y procesado en el SPSS v23.0

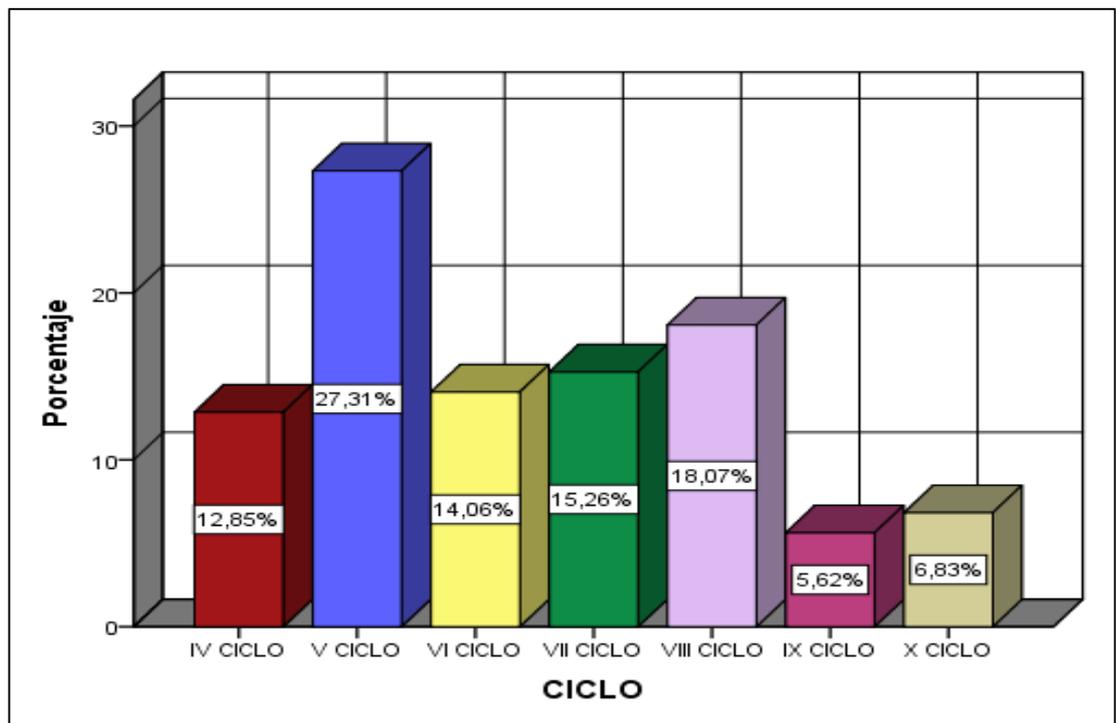


Figura 2: Ciclo al cual corresponden los estudiantes encuestados

Fuente: Datos obtenidos al aplicar instrumento y procesado en el SPSS v23.0

En la tabla 8 y figura 2, se perciben que, del total de alumnos encuestados del 4to al 10mo ciclo en la investigación sobre, la percepción de la calidad del servicio universitario de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas, el 12,9 % (32 estudiantes) son estudiantes regulares del 4to. ciclo, el 27,3 % (68 estudiantes) son estudiantes regulares del 5to. ciclo, el 14,1 % (35 estudiantes) son estudiantes regulares del 6to. ciclo, el 15,3 % (38 estudiantes) son estudiantes regulares del 7mo. ciclo, el 18,1 % (45 estudiantes) son estudiantes regulares del 8vo. ciclo, el 5,6 % (14 estudiantes) son estudiantes regulares del 9no. ciclo, el 6,8 % (17 estudiantes) son estudiantes regulares del 10mo. ciclo.

Tabla 9

Edad de los estudiantes encuestados

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	16 a 25 AÑOS	216	86,7
	26 a 35 AÑOS	31	12,4
	36 a 45 AÑOS	2	,8
	Total	249	100,0

Fuente: Datos obtenidos al aplicar instrumento y procesado en el SPSS v23.0

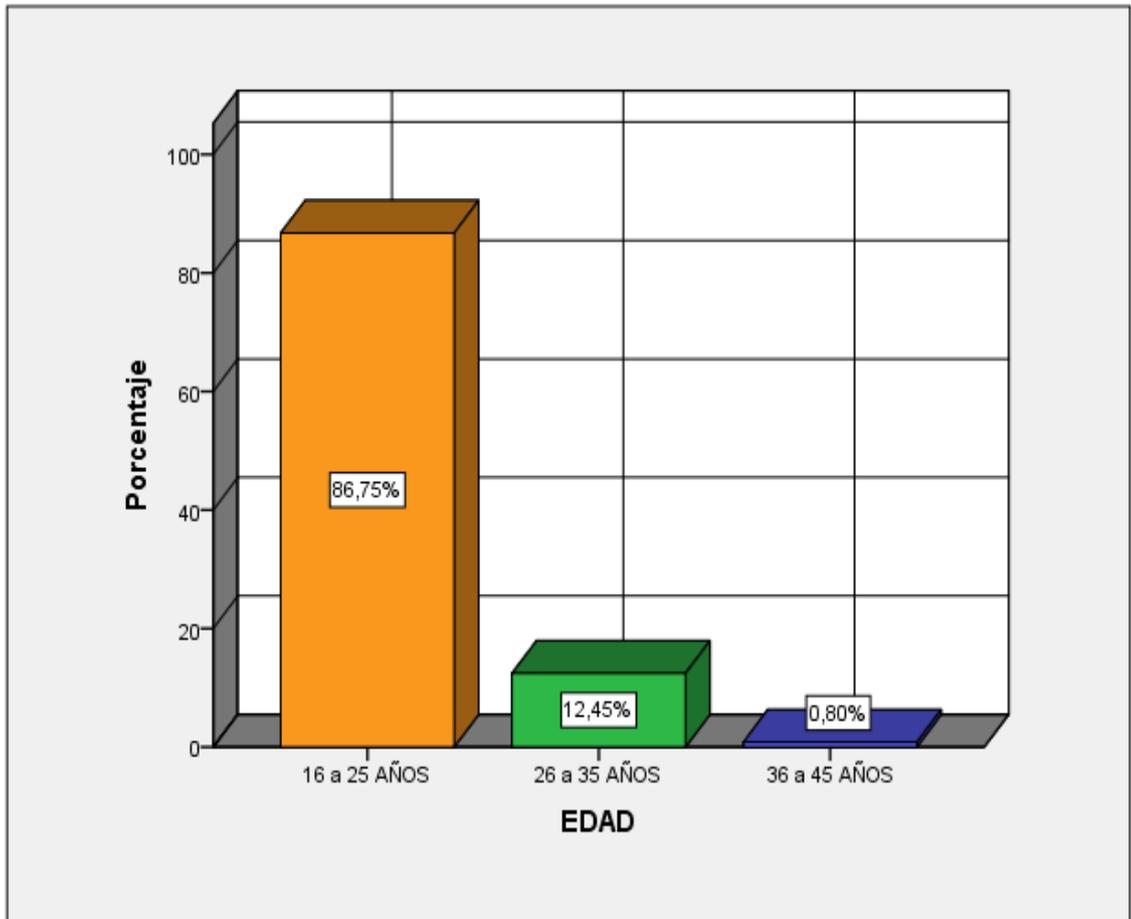


Figura 3: Edad de los estudiantes encuestados

Fuente: Datos obtenidos al aplicar instrumento y procesado en el SPSS v23.0

En la tabla 9 y figura 3, se observan que, del total de estudiantes encuestados del 4to al 10mo ciclo en la investigación sobre, la percepción de la calidad del servicio universitario de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas, el 86,7 % (216 estudiantes) tienen entre 16 a 25 años, el 12,4 % (31 estudiantes) tienen entre 26 a 35 años, el 8,00 % (2 estudiantes) tienen entre 36 a 45 años.

Tabla 10

Estado civil de los estudiantes encuestados

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	CASADO	1	,4
	SOLTERO	227	91,2
	CONVIVIENTE	21	8,4
	Total	249	100,0

Fuente: Datos obtenidos al aplicar instrumento y procesado en el SPSS v23.0

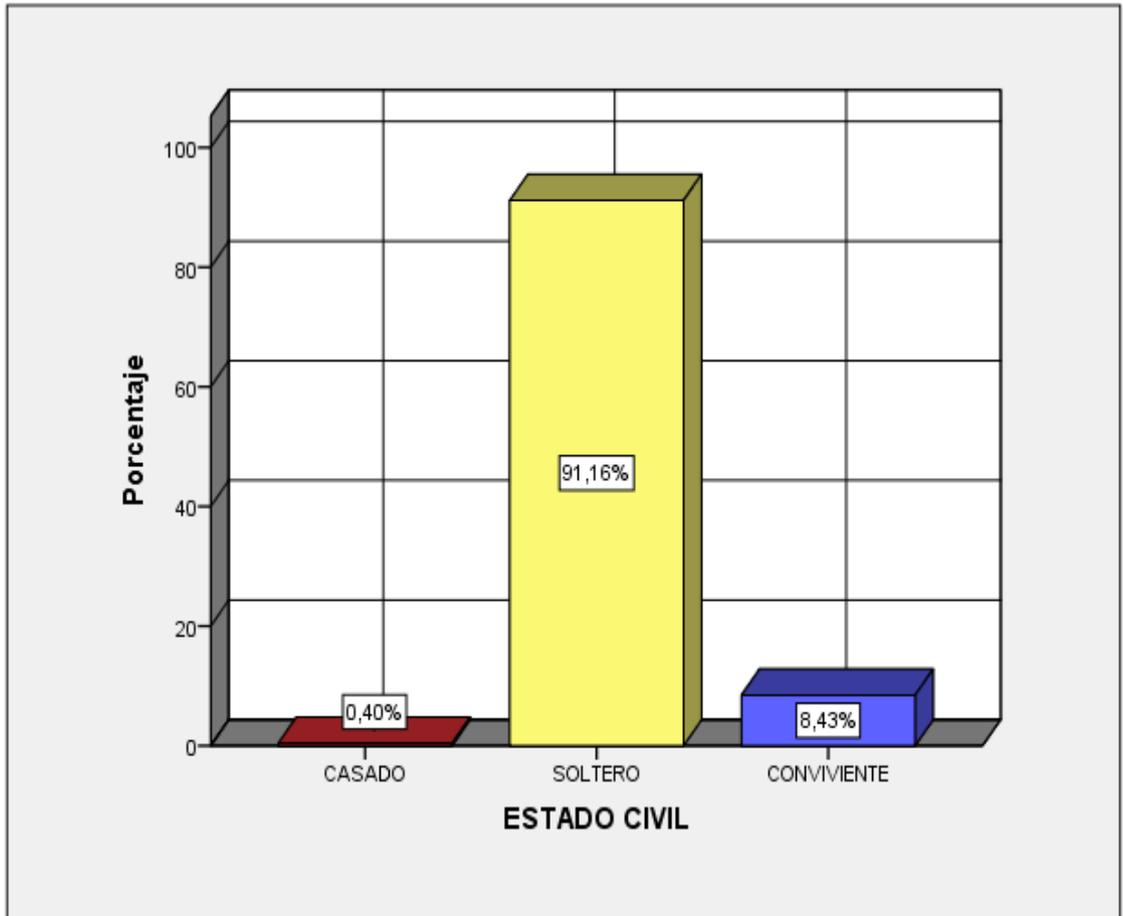


Figura 4: Estado civil de los estudiantes encuestados

Fuente: Datos obtenidos al aplicar instrumento y procesado en el SPSS v23.0

En la tabla 10 y figura 4, se muestran que, del total de estudiantes encuestados del 4to. al 10mo. ciclo en la investigación sobre, la percepción de la calidad del servicio universitario de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas, el 4,00 % (1 estudiante) indica ser casado, el 91,2 % (227 estudiantes) indican ser solteros y el 8,4 % (21 estudiantes) indican ser convivientes.

4.1.3.FRECUENCIA DE VARIABLE Y DIMENSIONES

Tabla 11

Variable, calidad de servicio (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALA	18	7,2
	REGULAR	77	30,9
	BUENA	127	51,0
	MUY BUENA	27	10,8
	Total	249	100,0

Fuente: Datos obtenidos al aplicar instrumento y procesado en el SPSS v23.0

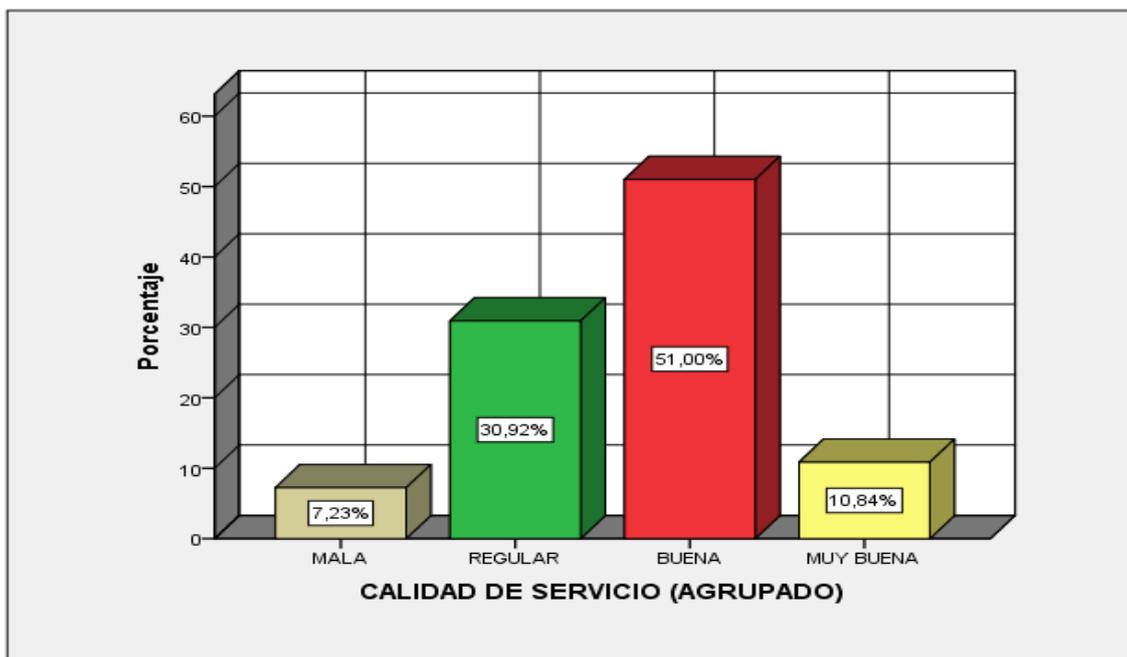


Figura 5: Variable, calidad de servicio (agrupado)

Fuente: Datos obtenidos al aplicar instrumento y procesado en el SPSS v23.0

En la tabla 11 y figura 5, se observan la respuesta respecto a la percepción de la calidad del servicio universitario de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, el 51,0% (127 estudiantes) indican que es buena, el 30,9% (77 estudiantes) indican que es regular, el 10,8% (27 estudiantes) indican que es muy buena y el 7,2% (18 estudiantes) indican que es mala.

Se puede indicar que la percepción del 51,0% y el 30,9% de los estudiantes encuestados en la Escuela Profesional de Enfermería, sobre la calidad del servicio universitario es, entre buena y regular respectivamente, sin embargo, el 7,2% de los encuestados, indican que es mala. Sobre el cual tiene que tomarse énfasis por cuanto, la calidad de servicio universitario actualmente está en proceso de evaluación y supervisión, en primera instancia para el licenciamiento institucional, acreditación y certificaciones respectivas.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 12

Dimensión, elementos tangibles (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALA	26	10,4
	REGULAR	97	39,0
	BUENA	102	41,0
	MUY BUENA	24	9,6
	Total	249	100,0

Fuente: Datos obtenidos al aplicar instrumento y procesado en el SPSS v23.0

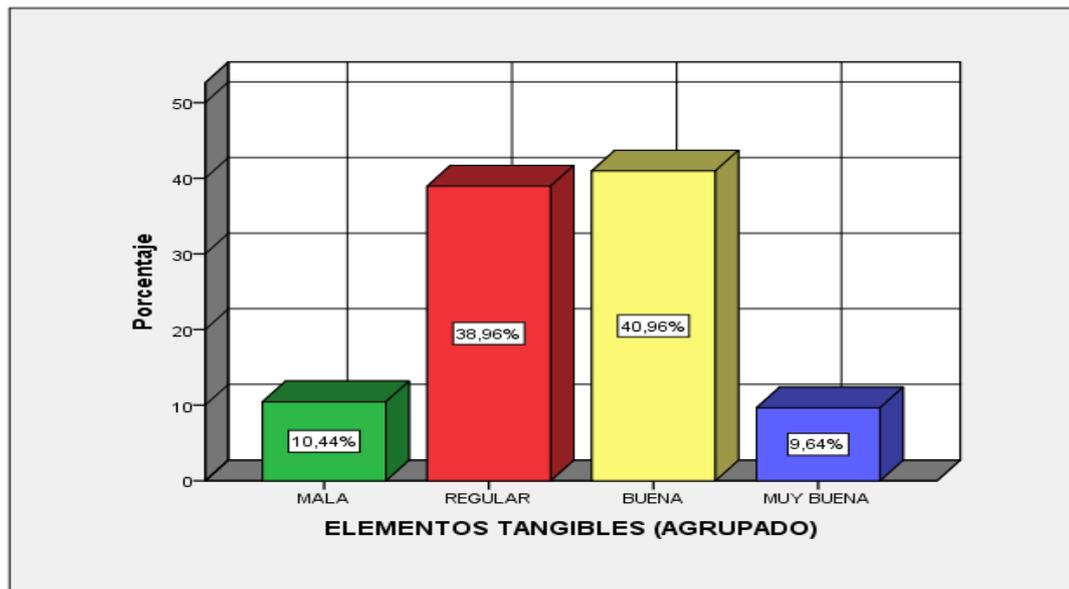


Figura 6: Dimensión, elementos tangibles (agrupado)

Fuente: Datos obtenidos al aplicar instrumento y procesado en el SPSS v23.0

En la tabla 12 y figura 6, se reflejan la respuesta respecto a la percepción de la calidad del servicio universitario en su dimensión de elementos tangibles, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, el 41,0% (102 estudiantes) indican que es buena, el 39,0% (97 estudiantes) indican que es regular, el 10,4% (26 estudiantes) indican que es mala y el 9,6% (24 estudiantes) indican que es muy buena.

Se puede indicar que la percepción del 41,0% y el 39,0% de los estudiantes encuestados en la Escuela Profesional de Enfermería, sobre la calidad del servicio universitario en su dimensión de elementos tangibles es, entre buena y regular respectivamente, sin embargo, el 10,4% de los encuestados, indican que es mala. Sobre el cual tiene que tomarse énfasis por cuanto, la calidad de servicio universitario actualmente está en proceso de evaluación y supervisión, en primera instancia para el licenciamiento institucional, acreditación y certificaciones respectivas.

Tabla 13

Dimensión, fiabilidad (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MUY MALA	1	0,4
	MALA	24	9,6
	REGULAR	64	25,7
	BUENA	127	51,0
	MUY BUENA	33	13,3
	Total	249	100,0

Fuente: Datos obtenidos al aplicar instrumento y procesado en el SPSS v23.0

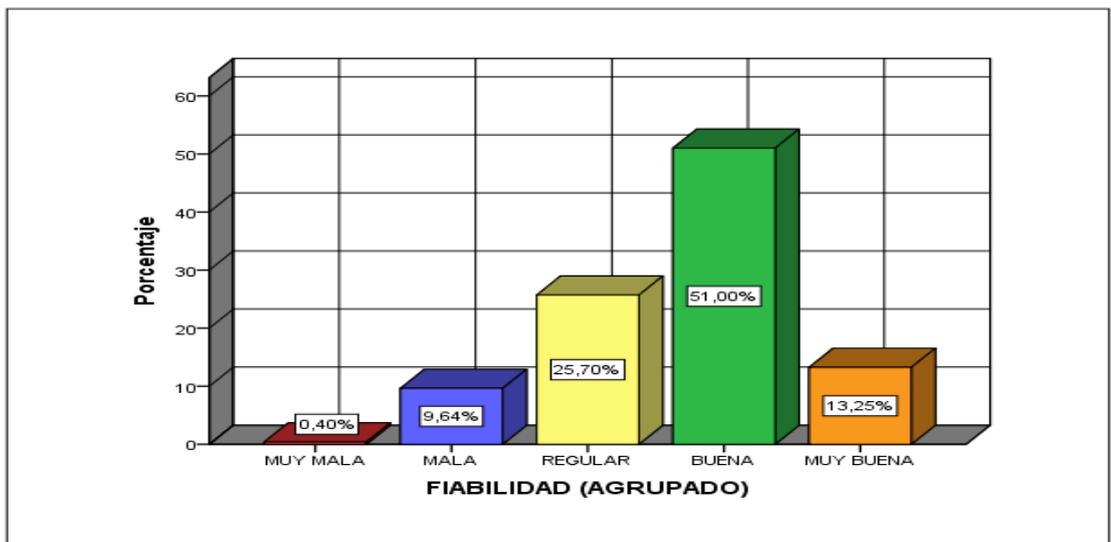


Figura 7: Dimensión, fiabilidad (agrupado)

Fuente: Datos obtenidos al aplicar instrumento y procesado en el SPSS v23.0

En la tabla 13 y figura 7, se reflejan la respuesta respecto a la percepción de la calidad del servicio universitario en su dimensión de fiabilidad, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, el 51,0% (127 estudiantes) indican que es buena, el 25,7% (64 estudiantes) indican que es regular, el 13,3 % indican que es muy buena, el 9,6% (24 estudiantes) indican que es mala, 0,4% (1 estudiante) indica que es muy mala.

Se puede indicar que la percepción del 51,0% y el 25,7% de los estudiantes encuestados en la Escuela Profesional de Enfermería, sobre la calidad del servicio universitario en su dimensión de fiabilidad es, entre buena y regular respectivamente, sin embargo, el 0,4% de los encuestados, indican que es muy mala. Sobre el cual tiene que tomarse énfasis por cuanto, la calidad de servicio universitario actualmente está en proceso de evaluación y supervisión, en primera instancia para el licenciamiento institucional, acreditación y certificaciones respectivas.

Tabla 14

Dimensión, capacidad de respuesta (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALA	22	8,8
	REGULAR	70	28,1
	BUENA	130	52,2
	MUY BUENA	27	10,8
	Total	249	100,0

Fuente: Datos obtenidos al aplicar instrumento y procesado en el SPSS v23.0

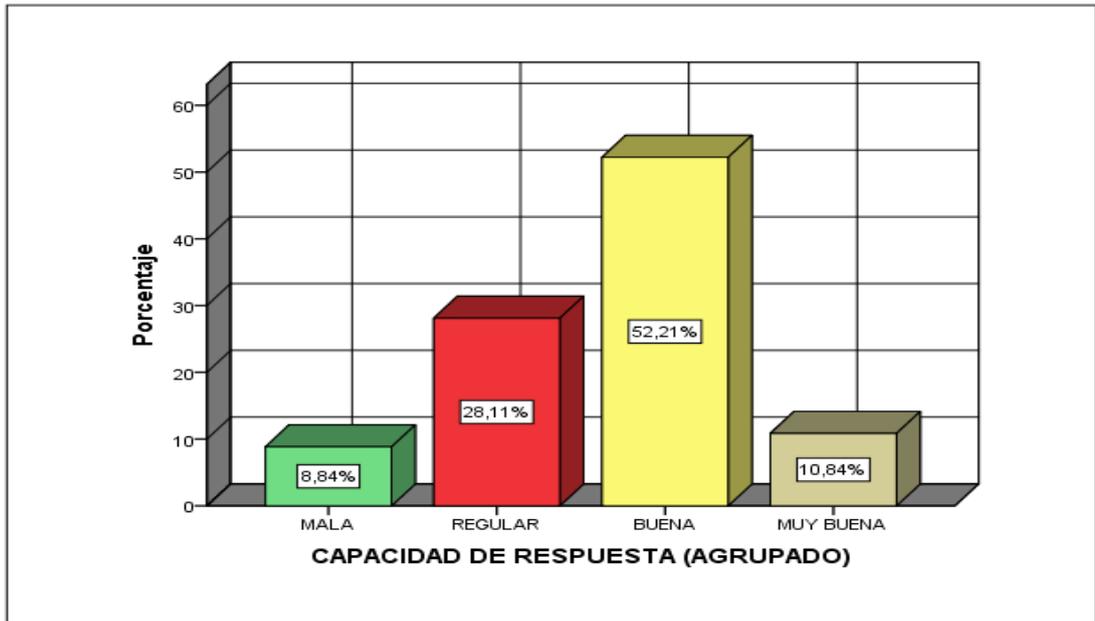


Figura 8: Dimensión, capacidad de respuesta (agrupado)

Fuente: Datos obtenidos al aplicar instrumento y procesado en el SPSS v23.0

En la tabla 14 y figura 8, se observan la respuesta respecto a la percepción de la calidad del servicio universitario en su dimensión de capacidad de respuesta, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, el 52,2% (130 estudiantes) indican que es buena, el 28,1% (70 estudiantes) indican que es regular, el 10,8% (27 estudiantes) indican que es muy buena y el 8,8% (22 estudiantes) indican que es mala.

Se puede indicar que la percepción del 52,2% y el 28,1% de los estudiantes encuestados en la Escuela Profesional de Enfermería, sobre la calidad del servicio universitario en su dimensión de capacidad de respuesta es, entre buena y regular respectivamente, sin embargo, el 8,8% de los encuestados, indican que es muy mala. Sobre el cual tiene que tomarse énfasis por cuanto, la calidad de servicio universitario actualmente está en proceso de evaluación y supervisión, en primera instancia para el licenciamiento institucional, acreditación y certificaciones respectivas

Tabla 15

Dimensión, seguridad (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MUY MALA	2	,8
	MALA	32	12,9
	REGULAR	78	31,3
	BUENA	112	45,0
	MUY BUENA	25	10,0
	Total	249	100,0

Fuente: Datos obtenidos al aplicar instrumento y procesado en el SPSS v23.0

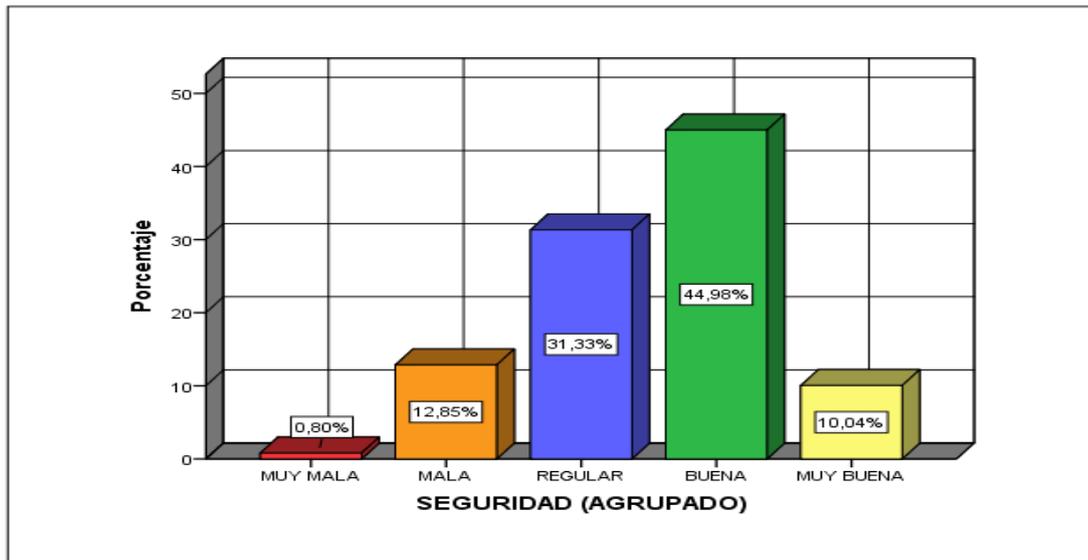


Figura 9: Dimensión, seguridad (agrupado)

Fuente: Datos obtenidos al aplicar instrumento y procesado en el SPSS v23.0

En la tabla 15 y figura 9, se aprecian la respuesta respecto a la percepción de la calidad del servicio universitario en su dimensión de seguridad, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, el 45,0% (112 estudiantes) indican que es buena, el 31,3% (78 alumnos) indican que es regular, el 12,9% (32 alumnos) indican que es mala, el 10,0% (25 estudiantes) indican que es muy buena y el 0,8% (2 estudiantes) indican que es muy mala.

Se puede indicar que la percepción del 45,0% y el 31,3% de los estudiantes encuestados en la Escuela Profesional de Enfermería, sobre la calidad del servicio universitario en su dimensión de seguridad es, entre buena y regular respectivamente, sin embargo, el 0,8% de los encuestados, indican que es muy mala. Sobre el cual tiene que tomarse énfasis por cuanto, la calidad de servicio universitario actualmente está en proceso de evaluación y supervisión, en primera instancia para el licenciamiento institucional, acreditación y certificaciones respectivas.

Tabla 16

Dimensión, empatía (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MUY MALA	3	1,2
	MALA	27	10,8
	REGULAR	89	35,7
	BUENA	102	41,0
	MUY BUENA	28	11,2
	Total	249	100,0

Fuente: al aplicar instrumento y procesado en el SPSS v23.0

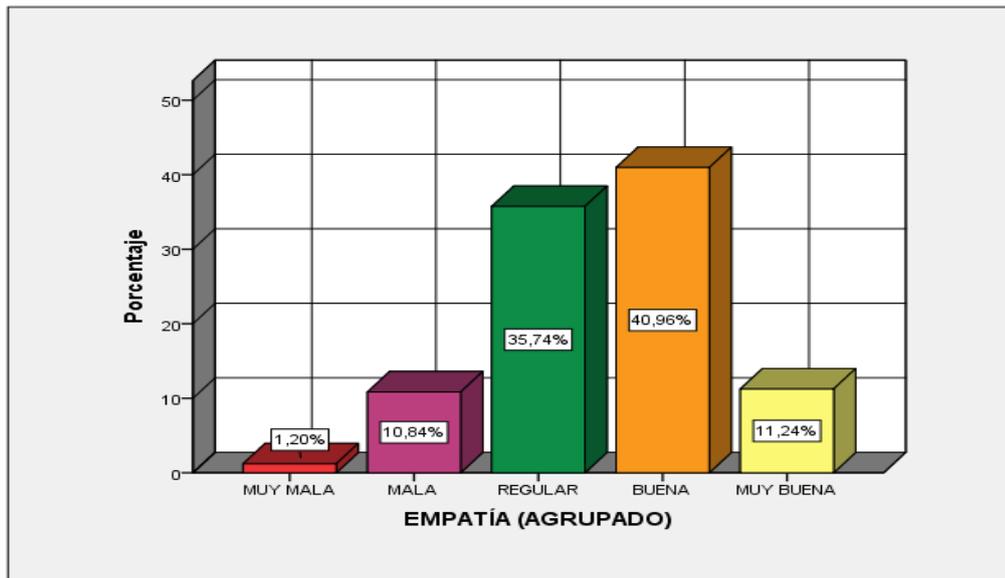


Figura 10: Dimensión, empatía (agrupado)

Fuente: Datos obtenidos al aplicar instrumento y procesado en el SPSS v23.0

En la tabla 16 y figura 10, se observan la respuesta respecto a la percepción de la calidad del servicio universitario en su dimensión de empatía, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, el 41,0% (102 estudiantes) indican que es buena, el 35,7% (89 estudiantes) indican que es regular, el 11,2% (28 estudiantes) indican que es muy buena, el 10,8% (27 estudiantes) indican que es mala y el 1,2% (3 estudiantes) indican que es muy mala.

Se puede indicar que la percepción del 41,0% y el 35,7% de los estudiantes encuestados en la Escuela Profesional de Enfermería, sobre la calidad del servicio universitario en su dimensión de empatía es, entre buena y regular respectivamente, sin embargo, el 1,2% de los encuestados, indican que es muy mala. Sobre el cual tiene que tomarse énfasis por cuanto, la calidad de servicio universitario actualmente está en proceso de evaluación y supervisión, en primera instancia para el licenciamiento institucional, acreditación y certificaciones respectivas.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron del procesamiento de datos en la investigación titulada: Percepción de la calidad del servicio universitario de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas – 2019. A continuación, se discuten los resultados presentados de acuerdo con los objetivos planteados, antecedentes y la revisión bibliográfica.

Primero: En el presente trabajo de investigación se planteó como objetivo general, determinar cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas – 2019.

En la tabla 11 y figura 5, se observan que el 51,0 % y el 30,9 % del total de estudiantes encuestados regulares del 4to. al 10mo. ciclo de la Escuela Profesional de Enfermería, respecto a su percepción, consideran que la calidad de servicio universitario es, entre buena y regular respectivamente.

Sin embargo, un 7,2 % de los encuestados respecto a su percepción, consideran que la calidad de servicio universitario es mala, por lo tanto, este es un indicador sobre el cual se tienen que tomar las consideraciones respectivas para su mejora de forma gradual y continua, toda vez de que este porcentaje también refleja de que los alumnos no están del todo conformes con la calidad de servicio que les brinda la universidad.

Al contrastar y evaluar los resultados de la variable de estudio, con la investigación citada como antecedente, titulada "Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016", realizada por Flores (2016), cuyo instrumento de investigación utilizado también fue una encuesta adaptada al modelo SERVPERF; con relación al objetivo general, de determinar los factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016. Llegó a las siguientes conclusiones globales con respecto a la percepción de la calidad de servicio universitario, que el 26,99% de los estudiantes, califican en el nivel alto, el servicio universitario brindado por la UNAMBA, el 30,81% considera el servicio en un nivel modesto, y el 42,21% asigna un nivel bajo.

Por otra parte, (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1992), afirman que, el cliente no percibe la calidad en una forma unidimensional si no lo juzgan por diferentes factores los cuales influyen en este y son: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía, los mismos que fueron considerados también en este trabajo de investigación.

Segundo: En el presente trabajo de investigación se planteó como primer objetivo específico, determinar cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario en su dimensión de elementos tangibles, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas – 2019.

En la tabla 12 y figura 6, se perciben que el 41,0 % y el 39.0 % del total de estudiantes encuestados regulares del 4to. al 10mo. ciclo de la Escuela Profesional de Enfermería, respecto a su percepción, consideran que la calidad de servicio universitario en su dimensión de elementos tangibles es, entre buena y regular respectivamente.

Sin embargo, un 10,4 % de los encuestados respecto a su percepción, consideran que la calidad de servicio universitario en su dimensión de elementos tangibles es mala, por lo tanto, este es un indicador sobre el cual se tienen que tomar las consideraciones respectivas para su mejora de forma gradual y continua, toda vez de que este porcentaje también refleja de que los alumnos no están del todo conformes con la calidad de servicio en su dimensión de elementos tangibles que les brinda la universidad.

Al contrastar y evaluar los resultados de la variable de estudio, con la investigación citada como antecedente, titulada "Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016", realizada por Flores (2016), cuyo instrumento de investigación utilizado también fue una encuesta adaptada al modelo SERVPERF; con relación al objetivo específico 1, de determinar los factores que inciden en la calidad del servicio universitario, en la dimensión elementos tangibles, a partir de percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016. Llegó a las siguientes conclusiones; el 13.63% de los estudiantes ubican al servicio recibido en el nivel alto; el 35.32% califican el servicio en el nivel modesto; y el 51.05% asignan el servicio recibido en el nivel bajo.

A su vez, (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1992), indican sobre la dimensión de elementos tangibles, están basadas en: la percepción que tienen los usuarios en cuanto a la capacidad de la empresa para manejar sus tangibles, estos se refieren a la

arquitectura, diseño, distribución, escritorios, iluminación, folletos y la presentación del personal de la empresa. Por lo tanto, el componente de elementos tangibles es bidimensional: una se centra en equipos e instalaciones, y la otra dimensión en el personal y los materiales de comunicación, los mismos que fueron considerados también en este trabajo de investigación.

Tercero: En el presente trabajo de investigación se planteó como segundo objetivo específico, determinar cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario en su dimensión de fiabilidad, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas – 2019.

En la tabla 13 y figura 7, se reflejan que el 51,0% y el 25.7 % del total de estudiantes encuestados regulares del 4to. al 10mo. ciclo de la Escuela Profesional de Enfermería, respecto a su percepción, consideran que la calidad de servicio universitario en su dimensión de fiabilidad es, entre buena y regular respectivamente.

Sin embargo, un 9,6 % y el 0,4 % de los encuestados respecto a su percepción, consideran que la calidad de servicio universitario en su dimensión de fiabilidad es mala y muy mala respectivamente, por lo tanto, este es un indicador sobre el cual se tienen que tomar las consideraciones respectivas para su mejora de forma gradual y continua, toda vez de que este porcentaje también refleja de que los alumnos no están del todo conformes con la calidad de servicio en su dimensión de fiabilidad que les brinda la universidad.

Al contrastar y evaluar los resultados de la variable de estudio, con la investigación citada como antecedente titulada, "Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016", realizada por Flores (2016), cuyo instrumento de investigación utilizado también fue una encuesta adaptada al modelo SERVPERF; con relación al objetivo específico 2 , de determinar los factores que inciden en la calidad del servicio universitario, en la dimensión fiabilidad, a partir de percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016. Llegó a las siguientes conclusiones; el 26.39% de los estudiantes ubican al servicio recibido en el nivel alto; el 31.69% consideran el servicio en el nivel modesto; y el 41.93% consideran al servicio recibido en el nivel bajo.

Asimismo, (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1992), indican sobre la dimensión de fiabilidad es uno de los criterios más utilizados en la evaluación de la calidad de un servicio, debido a que refleja la congruencia del desempeño de una organización si

cumple con todo lo que prometen y si realiza el servicio desde el primer momento, por lo tanto, tales precisiones también fueron tomadas en consideración en este trabajo de investigación.

Cuarto: En el presente trabajo de investigación se planteó como tercer objetivo específico, determinar cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario en su dimensión de capacidad de respuesta, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas – 2019.

En la tabla 14 y figura 8, se aprecian que el 52,2% y el 28.1 % del total de estudiantes encuestados regulares del 4to. al 10mo. ciclo de la Escuela Profesional de Enfermería, respecto a su percepción, consideran que la calidad de servicio universitario en su dimensión de capacidad de respuesta es, entre buena y regular respectivamente.

Sin embargo, un 8,8 % de los encuestados respecto a su percepción, consideran que la calidad de servicio universitario en su dimensión de capacidad de respuesta es mala, por lo tanto, este es un indicador sobre el cual se tienen que tomar las consideraciones respectivas para su mejora de forma gradual y continua, toda vez de que este porcentaje también refleja de que los alumnos no están del todo conformes con la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta que les brinda la universidad.

Al contrastar y evaluar los resultados de la variable de estudio, con la investigación citada como antecedente titulada, "Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016", realizada por Flores (2016), cuyo instrumento de investigación utilizado también fue una encuesta adaptada al modelo SERVPERF; con relación al objetivo específico 3 , de determinar los factores que inciden en la calidad del servicio universitario, en la dimensión capacidad de respuesta, a partir de percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016. Llegó a las siguientes conclusiones; el 29.59% de los estudiantes estiman al servicio recibido en el nivel alto; el 28.46% consideran el servicio en el nivel modesto; y el 41.94% consideran al servicio recibido en el nivel bajo.

Así mismo, (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1992), indican sobre la dimensión de capacidad de respuesta consideran que en esta dimensión se refleja el compromiso de una empresa y de sus trabajadores de ofrecer sus servicios de manera oportuna. En ese sentido la dimensión de capacidad de respuesta, se refiere a la voluntad y/o

disposición de los trabajadores a proporcionar un servicio, de la misma forma tales precisiones también fueron tomadas en consideración en este trabajo de investigación.

Quinto: En el presente trabajo de investigación se planteó como cuarto objetivo específico, determinar cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario en su dimensión de seguridad, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas – 2019.

En la tabla 15 y figura 9, se muestran que el 45,0% y el 31.3 % del total de estudiantes encuestados regulares del 4to. al 10mo. ciclo de la Escuela Profesional de Enfermería, respecto a su percepción, consideran que la calidad de servicio universitario en su dimensión de seguridad es, entre buena y regular respectivamente.

Sin embargo, un 12,9 % y un 0.8 % de los encuestados respecto a su percepción, consideran que la calidad de servicio universitario en su dimensión de seguridad es mala y muy mala respectivamente, por lo tanto, este es un indicador sobre el cual se tienen que tomar las consideraciones respectivas para su mejora de forma gradual y continua, toda vez de que este porcentaje también refleja de que los alumnos no están del todo conformes con la calidad de servicio en su dimensión de seguridad que les brinda la universidad.

Al contrastar y evaluar los resultados de la variable de estudio, con la investigación citada como antecedente titulada "Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016", realizada por Flores (2016), cuyo instrumento de investigación utilizado también fue una encuesta adaptada al modelo SERVPERF; con relación al objetivo específico 4 , de determinar los factores que inciden en la calidad del servicio universitario, en la dimensión de seguridad, a partir de percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016.. Llegó a las siguientes conclusiones; el 28.92% de los estudiantes estiman al servicio recibido en el nivel alto; el 29.82% consideran el servicio en el nivel modesto; y el 41.27% consideran al servicio recibido en el nivel bajo.

Además, (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1992), afirman que la dimensión de seguridad refleja el sentimiento de un cliente de no estar en peligro, riesgo o duda. También se refiere a los conocimientos y habilidades de la empresa de sus servicios y a la cortesía en que la empresa interactúa con el usuario u cliente, de la misma forma tales precisiones también fueron tomadas en consideración en este trabajo de investigación.

Sexto: En el presente trabajo de investigación se planteó como quinto objetivo específico, determinar cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario en su dimensión de empatía, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas – 2019.

En la tabla 16 y figura 10, se aprecian que el 41,0% y el 35.7 % del total de estudiantes encuestados regulares del 4to. al 10mo. ciclo de la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas, respecto a su percepción, consideran que la calidad de servicio universitario en su dimensión de empatía es, entre buena y regular respectivamente.

Sin embargo, un 10,8 % y un 1.2 % de los encuestados respecto a su percepción, consideran que la calidad de servicio universitario en su dimensión de empatía es mala y muy mala respectivamente, por lo tanto, este es un indicador sobre el cual se tienen que tomar las consideraciones respectivas para su mejora de forma gradual y continua, toda vez de que este porcentaje también refleja de que los alumnos no están del todo conformes con la calidad de servicio en su dimensión de empatía que les brinda la universidad.

Al contrastar y evaluar los resultados de la variable de estudio, con la investigación citada como antecedente titulada, "Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016", realizada por Flores (2016), cuyo instrumento de investigación utilizado también fue una encuesta adaptada al modelo SERVPERF; con relación al objetivo específico 5 , de determinar los factores que inciden en la calidad del servicio universitario, en la dimensión empatía , a partir de percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016. Llegó a las siguientes conclusiones; el 26.33% de los estudiantes estiman al servicio recibido en el nivel alto; el 30.78% consideran el servicio en el nivel modesto; y el 42.89% consideran al servicio recibido en el nivel bajo.

Por otra parte, (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1992), consideran que esta dimensión de empatía se refiere a la capacidad que tienen las personas de ponerse en el lugar del otro. Es decir, poder experimentar los sentimientos de otro como propios. Las organizaciones deben dar un trato individualizado y uniforme, de igual manera manejar horarios flexibles que se adecuen a los clientes, del mismo modo tales precisiones también fueron tomadas en consideración en este trabajo de investigación.

CONCLUSIONES

1. En relación con el objetivo general, los resultados indicaron que la percepción del 51,0% y el 30,9% de estudiantes encuestados, regulares del 4to al 10mo ciclo en la Escuela Profesional de Enfermería, sobre la calidad del servicio universitario es, entre buena y regular respectivamente, sin embargo, el 7,2% de los encuestados, indican que es mala. Sobre el cual tiene que tomarse énfasis por cuanto, la calidad de servicio universitario actualmente está en proceso de evaluación y supervisión, en primera instancia para el licenciamiento institucional, acreditación y certificaciones respectivas.
2. En relación con el primer objetivo específico, los resultados indicaron que la percepción del 41,0% y el 39,0% de estudiantes encuestados, regulares del 4to. al 10mo. ciclo en la Escuela Profesional de Enfermería, sobre la calidad del servicio universitario en su dimensión de elementos tangibles es, entre buena y regular respectivamente, sin embargo, el 10,4% de los encuestados, indican que es mala. Sobre el cual tiene que tomarse énfasis por cuanto, la calidad de servicio universitario actualmente está en proceso de evaluación y supervisión, en primera instancia para el licenciamiento institucional, acreditación y certificaciones respectivas.
3. En relación con el segundo objetivo específico, los resultados indicaron que la percepción del 51,0% y el 25,7% de estudiantes encuestados, regulares del 4to. al 10mo. ciclo en la Escuela Profesional de Enfermería, sobre la calidad del servicio universitario en su dimensión de fiabilidad es, entre buena y regular respectivamente, sin embargo, el 0,4% de los encuestados indican que es muy mala. Sobre el cual tiene que tomarse énfasis por cuanto la calidad, la calidad de servicio universitario actualmente está en proceso de evaluación y supervisión, en primera instancia para el licenciamiento institucional, acreditación y certificaciones respectivas.
4. En relación con el tercer objetivo específico, los resultados indicaron que la percepción del 52,2% y el 28,1% de estudiantes encuestados, regulares del 4to. al 10mo. ciclo en la Escuela Profesional de Enfermería, sobre la calidad del servicio universitario en su dimensión de capacidad de respuesta es, entre buena y regular respectivamente, sin embargo, el 8,8% de los encuestados, indican que es muy mala. Sobre el cual tiene que tomarse énfasis por cuanto, la calidad de servicio universitario actualmente está en proceso de evaluación y supervisión, en primera instancia para el licenciamiento institucional, acreditación y certificaciones respectivas.

5. En relación con el cuarto objetivo específico, los resultados indicaron que la percepción del 45,0% y el 31,3% de estudiantes encuestados, regulares del 4to. al 10mo. ciclo en la Escuela Profesional de Enfermería, sobre la calidad del servicio universitario en su dimensión de seguridad es, entre buena y regular respectivamente, sin embargo, el 0,8% de los encuestados, indican que es muy mala. Sobre el cual tiene que tomarse énfasis por cuanto, la calidad de servicio universitario actualmente está en proceso de evaluación y supervisión, en primera instancia para el licenciamiento institucional, acreditación y certificaciones respectivas.

6. En relación con el quinto objetivo específico, los resultados indicaron que la percepción del 41,0% y el 35,7% de estudiantes encuestados, regulares del 4to. al 10mo. ciclo en la Escuela Profesional de Enfermería, sobre la calidad del servicio universitario en su dimensión de empatía es, entre buena y regular respectivamente, sin embargo, el 1,2% de los encuestados, indican que es muy mala. Sobre el cual tiene que tomarse énfasis por cuanto, la calidad de servicio universitario actualmente está en proceso de evaluación y supervisión, en primera instancia para el licenciamiento institucional, acreditación y certificaciones respectivas.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a las autoridades de la Universidad Tecnológica de los Andes, direccionar mayores recursos necesarios para la planificación, gestión e implementación de programas estratégicos de mejora continua sobre gestión de la calidad del servicio universitario, a fin de lograr la satisfacción del estamento estudiantil, egresados y usuarios en general.
2. Con respecto a los elementos tangibles, en la UTEA Filial Andahuaylas, es vital que se culminen con la ejecución de proyectos en cuanto a la infraestructura o de ser el caso se puedan formular nuevos con la visión de que la población estudiantil pueda ir incrementándose, se siga mejorando en cuanto al equipamiento de los laboratorios de acuerdo a la especialidad de cada escuela profesional (estado siempre a la vanguardia para la adquisición de equipos y materiales, tecnología modernos, los ambientes se mantengan en perfectas condiciones (orden, limpieza), para que los estudiantes sientan comodidad en el proceso de la enseñanza aprendizaje de su formación profesional, asimismo se tiene que concientizar al capital humano en general que la presentación pulcra personal repercute directamente en la impresión del estudiante y usuarios en general. En relación a los materiales asociados con el servicio universitario (documentos normativos, plan de estudios, fichas de matrícula, certificados de estudio, constancias de estudio, boleta de notas, sílabos, formatos), se mejore constantemente en su tamaño, forma, color y de esta manera sean visualmente atractivos para los estudiantes y usuarios en general.
3. Asimismo, se recomienda a las autoridades de la UTEA Filial Andahuaylas que, los servicios que ofrece, evidencien un mayor grado de fiabilidad en sus procesos, de esta forma el estudiante y usuarios en general puedan percibir que la ejecución y la entrega del servicio, es correcta y se da en el tiempo exacto en que se promete hacerlo, el cumplimiento de promesa es uno de los dos factores más importantes que hace que el estudiante y usuario confíe en la institución, para lo cual es necesario la implementación de un reglamento y planes de capacitación y fortalecimiento que mejoren las competencias de estos, específicamente en el componente que respecta a la fiabilidad del servicio.
4. Con respecto a la capacidad de respuesta, en la UTEA Filial Andahuaylas se tiene que seguir perfeccionando y mejorando la actitud de servicio por parte del personal administrativo y las competencias del personal docente; planear, ejecutar actividades

de capacitación y actualización orientadas a fortalecer el ejercicio de las funciones y actividades administrativas y pedagógicas propias de sus cargos, para escuchar y resolver los problemas, emergencias y consultas del estudiante de la manera más conveniente, harán que estos sientan la disposición de quienes los atienden.

5. En relación a la seguridad, las autoridades de la UTEA Filial Andahuaylas tienen que, propiciar el desarrollo de las competencias, habilidades y aptitudes, y la idoneidad que deben tener el personal administrativo tanto como docente para responder a los requerimientos y expectativas de los estudiantes y usuarios, mediante el diseño de políticas y prácticas que garanticen que la calidad del servicio universitario transmita seguridad y confianza a la comunidad universitaria.
6. Finalmente, con respecto a la empatía, las autoridades de la UTEA Filial Andahuaylas tienen que, potenciar, priorizar y promover al desarrollo de competencias del personal administrativo respecto al cuidado y la atención individualizada que la Utea Filial Andahuaylas proporciona a sus estudiantes, ejecutando, charlas, conferencias seminarios talleres de forma trimestral convenientemente, ya sea dentro o fuera de la institución, y que preferentemente estos estén establecidos en un documento oficial (plan anual de capacitación), que contenga dentro de uno de sus lineamientos la capacitación y perfeccionamiento, en función a la necesidad dirigida al permanente mejoramiento de cualidades personales tales como: tolerancia, empatía, comunicación, trabajo en equipo, asertividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre Espinoza , W., & Rodriguez Tafur , E. Evaluación De La Calidad De Servicio Universitario Desde La Percepción De Estudiantes Y Docentes En La Universidad Privada De La Selva Peruana, Iquitos 2017. *Tesis de pregrado*. Universidad Privada De La Selva Peruana , Iquitos, Peru.
- AITECO CONSULTORES, SL. (Mayo de 2010). *Desarrollo y Gestión*. Recuperado el 15 de Agosto de 2019, de SERVPERF, una alternativa al SERVQUAL: <https://www.aiteco.com/servperf-una-alternativa-al-servqual/>
- Alcalde San Miguel, P. (2007). *Calidad* (2a ed.). España: Paraninfo Cengage Learning.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Fundamentos de Marketing* (11a ed.). Mexico: PEARSON.
- Atria Raul. (2012). "Desarrollo, crisis y problemas de la educación superior en América Latina". Bogota, Colombia. Obtenido de <file:///E:/realidad%20problematica/raulatria.20121.pdf>
- Avendaño De la Cruz , M. Calidad de servicio en los establecimientos de salud privados - consulta externa, distrito de andahuaylas, region apurimac, 2017. (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Apurimac.
- Begazo Villanueva , J. D. (2006). ¿Como medimos el servicio? *Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM, Vol. 9(Nº 18)*. Lima, Perú.
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzales , T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España : PEARSON.
- Carrasco Dias , S. (2005). *Metodología de la Investigacion Cientifica* (1a ed.). Lima, Peru: San Marcos.
- Ccarhuas Huaman, I. Calidad de servicios en los recreos campestres del valle del chumbao andahuaylas 2015. (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas , Apurimac.
- Chavez Alvarez , J. (20 de 5 de 2014). *Problematica de la Educacion Superior en el Peru*. Obtenido de Alerta Economica: <http://alertaeconomica.com/problematica-de-la-educacion-superior-en-el-peru-2/>
- Colmenares, O., & Saavedra, J. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. *Técnica Administrativa*, 6(4). Obtenido de <http://cyta.com.ar/ta0606/v6n4a2.htm>
- Congreso de la Republica. (2014). Ley Universitaria N° 30220. *Normas Legales*. Lima, Peru: Diario Oficial el Peruano.

- Davila Torres, K. G., & Flores , D. M. Evaluacion de la calidad del servicio en el restaurante tiristico el cantaro E.I.R.L de Lambayeque. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Calotolica Santo Toribio de Mongrovejo, Chiclayo, Peru.
- Dirección General de Educación Superior Universitaria - DIGESU. (2016). *Politica de aseguramiento de la calidad en la educacion superior universitaria*. Recuperado el 14 de Agosto de 2019, de <http://www.untumbes.edu.pe/v2.0/calidad/documentos/Pol%C3%ADtica%20de%20aseguramiento%20de%20la%20calidad%20de%20la%20educaci%C3%B3n%20Superior%20Universitaria.pdf>
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medicion. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/818/81802505/>
- Flores Cruz, J. D. Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016 . (*Tesis de Posgrado*). Universidad Cesar Vallejo, Abancay, Apurimac.
- G. Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigacion* (6a ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Garay Garrido, D. Evaluación De La Calidad En El Servicio Ofrecido Por Los Operadores De Telefonía Móvil En Cartagena Desde La Perspectiva Del Usuario A Través Del Servperf. (*Tesis de Pregrado*). Universidad De Cartagena, Cartagena, Colombia.
- García Mestanza, J., & Díaz Muñoz , R. (Agosto de 2008). Comparativa entre distintos sistemas. *Departamento de Economía y Administración de Empresas. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*. (130), 57-97. Málaga, España: EsicMarket.
- Griful Ponsati, E., & Canela Campos, M. Á. (2006). *Gestión de la calidad*. Barcelona, España: Edicions UPC.
- Gunanilo, C. (2010). *Gestión de la calidad de los procesos administrativos universitarios*. Lima, Peru: San Marcos de Anibal Paredes Galván.
- Hernandez Sampieri , R., Fernandez Collado , C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metologia de la Investigacion* (5a ed.). Mexico: McGrawHill.
- Hoffman, D., & Bateson, j. (2011). *Marketing de Servicios* (4a ed.). Mexico: CENGAGE Learning.
- Ibarra, L., & Casas, I. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Revista de contaduria y administración*, 60(1), 229-260. Obtenido de <https://www.google.com/search?noj=1&q=metodo+servperf+pdf+revistas&spel=1&sa=X&ved=0ahUKEwi368Cf3PDUAhWEFj4KHcbRCB8QBQgiKAA&biw=1366&bih=604>

- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. Mexico: Pearson Educacion .
- Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. (1997). *Mercadotecnia para Hotelería y Turismo* (1 a ed.). Mexico: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- M. Gryna, F., C. H. Chua , R., & A. Defeo, J. (2007). *Metodo Juran, Analisis y Planeacion de la Calidad* (5a ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Mabres , A. (1994). *Problemas y Perspectivas de las Universidades peruanas* . Piura.
- Maldonado Chacon , A. P. Calidad de atención percibida por los usuarios/clientes. (*Tesis de Postgrado*). Universidad Mayor De San Andrés, La Paz, Bolivia .
- Mejias A., A., Reyes S., O., & Moreiro M., N. (2006). Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana: Aplicación del Servqualing en Baja California. *Investigacion y Ciencia*, 14(34), 36-41. California. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67403407>
- Mejias Acosta, A., Valle Barra , M., & Vega Robles , A. (02 de 12 de 2013). La calidad de los servicios universitarios: reflexiones a partir del estudio de casos en el contexto latinoamericano. *Producción y Gestión*, 2(16), 13-24. Perú.
- Muller, E. (2001). *Cultura de calidad de servicio*. Mexico: Trillas.
- Ñahuirima Tica , Y. M. Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de andahuaylas, provincia de andahuaylas, región apurímac, 2015. *Tesis de Grado*. Universidad Nacional José María Arguedas , Andahuaylas, Peru .
- Parasuraman, V., Zeithaml, A., & Berry, L. (1992). *Calidad Total en la Gestión de Servicios: Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Días de Santo.
- Pérez , V. (2005). Calidad total en la atención al cliente pautas para garantizar la excelencia en el servicio. *Ideas Propias*. España. Obtenido de Ideas propias: http://www.academia.edu/8910048/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_ATENCI%C3%93N_AL_CLIENTE_Pautas_para_Garantizar_la_Excelencia_en_el_Servicio
- Poitevin, E. R., & Tumino, M. C. (Agosto de 2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(2), 64-84. Madrid, España.
- Puig Duran Fresco, J. (2011). *Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauracion*. Madrid: Diaz de Santos S.A. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=OrbhU931SKwC&pg=PP5&lpg=PP5&dq=Certificaci%C3%B3n+y+modelos+de+calidad+en+hosteler%C3%ADa+y+restauraci%C3%B3n+Fresco,+Jorge+PuigDur%C3%A1n+2011&source=bl&ots=jf4KDzUHSZ&sig=m3h8gJLIFH8WD0dQ_ZT0W1senl&hl=es&sa=X&ved=0

- Riveros Silva , P. E. (2007). *Sistema de Gestion de la Calidad del Servicio* (3a ed.). Bogota: ECOE.
- Sanguesa, M., Mateo, R., & Ilzarbe, L. (2006). *Teoría y práctica de la calidad*. España: THOMSON.
- Sineace. (04 de 02 de 2020). *Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa*. Obtenido de <https://www.sineace.gob.pe/quienes-somos/#1579885869434-fa34d27b-ccac>
- SUNEDU. (11 de 02 de 2020). *Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria*. Obtenido de <https://www.sunedu.gob.pe/8-condiciones-basicas-de-calidad/>
- Torres, M., & Vasquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Revista de la Universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre - Venezuela*, 1(35), 57-76. Obtenido de http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium_35_2015_4.pdf
- Vargas, M., & De Vega, L. (2011). *Calidad y servicio concepto y herramientas*. Colombia: ECOE.
- Zárate Coronado, J. L. CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DE ATENCION DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL-ANDAHUAYLAS, 2018. *tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión pública*. UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, Andahuaylas, Peru.
- Zeithalm, V., & Jo Bitner, M. (2009). *Marketing de servicios* (5a ed.). Mexico: McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación

TITULO: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO UNIVERSITARIO DE LOS ESTUDIANTES EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD, UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES FILIAL ANDAHUAYLAS - 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas - 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario en su dimensión de elementos tangibles, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas?</p> <p>¿Cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario en su dimensión de fiabilidad, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas?</p> <p>¿Cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario en su dimensión de capacidad de respuesta, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas – 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario en su dimensión de elementos tangibles, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas.</p> <p>Determinar cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario en su dimensión de fiabilidad, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas.</p> <p>Determinar cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario en su dimensión de capacidad de respuesta, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas.</p>	<p>Hipótesis</p> <p>Hernández et al. (2014), consideran que: No, no en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho. (p. 108)</p>	<p>VARIABLE ÚNICA</p> <p>V1: CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>DIMENSIÓN 01 Elementos Tangibles Indicadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Laboratorios y equipos modernos. •Ambientes físicos atractivos. •Aspecto del personal. •Materiales de servicio atractivos. <p>DIMENSIÓN 02 Fiabilidad</p> <p>Indicadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Cumplimiento de promesas. •Interés en solución de problemas. •Desarrollo de estrategias oportunamente. •Compromiso con el servicio. •Servicio oportuno. <p>DIMENSIÓN 03 Capacidad de respuesta</p> <p>Indicadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Tiempo de duración del servicio. •Ayuda rápida. •Disposición de ayuda. •Disposición de tiempo.

<p>¿Cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario en su dimensión de seguridad, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas?</p> <p>¿Cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario en su dimensión de empatía, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas?</p>	<p>Determinar cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario en su dimensión de seguridad, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas.</p> <p>Determinar cómo es la percepción de la calidad del servicio universitario en su dimensión de empatía, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas.</p>		<p>DIMENSIÓN 04 Seguridad</p> <p>Indicadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Inspiración de confianza. •Seguridad de operaciones. •Actitud cortés. •Conocimiento suficiente. <p>DIMENSIÓN 05 Empatía</p> <p>Indicadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Atención individualizada. •Horarios de atención conveniente. •Atención personalizada. •Prioridad del estudiante. •Atención de necesidades específicas.
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>Tipo de investigación</p> <p>El estudio es de tipo descriptivo - básico</p> <p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño</p> <p>No Experimental – transeccional</p>	<p>Población</p> <p>249 estudiantes matriculados regulares del 4to. al 10mo. ciclo, en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas, semestre académico 2019 - I.</p> <p>Muestra</p> <p>No probabilística, se consideró al total de estudiantes matriculados regulares del 4to. al 10mo. ciclo, siendo un total de 249 alumnos, de la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas, semestre académico 2019 - I.</p>	<p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario modelo SERVPERF</p> <p>Tratamiento Estadístico</p> <p>Se utilizó el paquete estadístico SPSS V23 – Microsoft 2010</p>	

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

TITULO: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO UNIVERSITARIO DE LOS ESTUDIANTES EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD, UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES FILIAL ANDAHUAYLAS - 2019.

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>Según Hoffman & Bateson (2011) “Es una actitud formada por medio de una evaluación general a largo plazo del desempeño de una empresa” (p.319).</p>	<p>Es un proceso mediante el cual se evalúa un determinado servicio a través de las dimensiones de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos • Tangibles, • Fiabilidad, • Capacidad de respuesta, • seguridad • empatía. 	<p>ELEMENTOS TANGIBLES</p> <p>Debido a la ausencia de un producto físico, los clientes a menudo se basan en la evidencia tangible entorno al servicio en la formación de las evaluaciones. Como por ejemplo las instalaciones físicas en donde se presta el servicio, la apariencia del personal que lo atiende, los equipos utilizados mediante los cuales se brinda el servicio, documentos, boletines, etc. Elementos físicos que están involucrados a la hora de que se preste el servicio y que influyen en la calidad del mismo. (Riveros, 2007)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Laboratorios y equipos modernos. • Ambientes físicos atractivos. • Aspecto del personal. • Materiales de servicio atractivos.
		<p>FIABILIDAD</p> <p>Se refiere a ofrecer el servicio en forma correcta desde el principio. También es la confianza que genera la empresa en el desarrollo de todos sus procesos para brindar al cliente un servicio de calidad y poder obtener una imagen honesta hacia los clientes. (Riveros, 2007)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de promesas. • Interés en solución de problemas. • Desarrollo de estrategias oportunamente. • Compromiso con el servicio. • Servicio oportuno.
		<p>CAPACIDAD DE RESPUESTA</p> <p>Refleja el compromiso de una empresa de ofrecer sus servicios de manera ágil y oportuna a los clientes, pero sin descuidar su calidad. Esta dimensión también puede reflejar el grado de preparación de la empresa para brindar el servicio (Riveros, 2007)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de duración del servicio. • Ayuda rápida. • Disposición de ayuda. • Disposición de tiempo.

		<p>SEGURIDAD</p> <p>Expresa sentimientos de los clientes de estar en buenas manos y la inexistencia de peligro o riesgo. Por ejemplo, en la confidencialidad de las transacciones que realice el cliente con la empresa, así como también la seguridad física que dan las instalaciones de la empresa. (Riveros, 2007)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inspiración de confianza. • Seguridad de operaciones. • Actitud cortés. • Conocimiento suficiente.
		<p>EMPATÍA</p> <p>La empatía se refiere a la capacidad de experimentar los sentimientos de otro como propios. Las empresas deben ponerse en el lugar de los clientes y poder identificar sus necesidades e intereses. Y de esa manera ofrecer una atención personalizada mostrando un compromiso con el cliente, capacidad para escuchar al cliente, mostrar respeto y consideración, interés y voluntad para resolver problemas. (Riveros, 2007)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada. • Horarios de atención conveniente. • Atención personalizada. • Prioridad del estudiante. • Atención de necesidades específicas.

Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos (PERCEPCIÓN)

TITULO: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO UNIVERSITARIO DE LOS ESTUDIANTES EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD, UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES FILIAL ANDAHUAYLAS - 2019.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	N° DE ITEMS	ITEMS O PREGUNTAS
Variable Única: Calidad de servicio	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Laboratorios y equipos modernos. • Ambientes físicos atractivos. • Aspecto del personal • Materiales de servicio atractivos 	18 %	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Los laboratorios de enseñanza-aprendizaje de la UTEA – Filial Andahuaylas son modernos y están equipados de acuerdo a su especialidad? 2. ¿Los ambientes para la enseñanza-aprendizaje, investigación, proyección social, administración, sub dirección y bienestar universitario de la UTEA – Filial Andahuaylas cumplen con la normatividad vigente y son visualmente atractivos? 3. ¿La presentación del personal académico y administrativo de la UTEA – Filial Andahuaylas es buena? 4. ¿Los materiales asociados con el servicio universitario (documentos normativos, plan de estudios, fichas de matrícula, certificados de estudio, constancias de estudio, boleta de notas, sílabos, formatos, etc.) de la UTEA – Filial Andahuaylas, son visualmente atractivos?
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de promesas • Interés en solución de problemas • Desarrollo de estrategias oportunamente • Compromiso con el servicio • Servicio oportuno. 	23 %	5	<ol style="list-style-type: none"> 5. ¿Cuándo la UTEA – ¿Filial Andahuaylas promete hacer algo (seminarios, exposiciones, foros, talleres, actividades deportivas, viajes de estudio, etc.) en un tiempo determinado, lo cumple? 6. ¿Cuándo un estudiante tiene una dificultad en un trámite académico y administrativo, la UTEA – Filial Andahuaylas muestra sincero interés por resolverlo en la brevedad posible? 7. ¿La UTEA – Filial Andahuaylas desarrolla sus estrategias de enseñanza-aprendizaje (teóricas y prácticas) de manera correcta y a la primera vez? 8. ¿La UTEA – Filial Andahuaylas proporciona sus servicios universitarios (psicopedagogía, tópicos, deportivos, arte y cultura, inserción laboral, etc.) en la oportunidad en que promete hacerlo? 9. ¿La UTEA – Filial Andahuaylas mantiene informado a los estudiantes sobre (programación de matrículas, vencimiento de pensiones, programación de parciales, registro de notas etc.)?

	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de duración del servicio. • Ayuda rápida. • Disposición de ayuda. • Disposición de tiempo. 	18 %	4	<p>10. ¿El personal administrativo y encargado de la atención en tópico, psicopedagogía, asistencia social, servicios deportivos, inserción laboral, arte y cultura de la UTEA – Filial Andahuaylas, brindan a los estudiantes, el servicio universitario con prontitud y de manera oportuna?</p> <p>11. ¿Los docentes tutores de la UTEA – Filial Andahuaylas siempre se muestran dispuestos a ayudar a los estudiantes del ciclo encargado?</p> <p>12. ¿El personal de biblioteca de la UTEA – Filial Andahuaylas nunca está demasiado ocupado, como para no proporcionar material bibliográfico al estudiante?</p> <p>13. ¿El personal administrativo y docente de la UTEA – Filial Andahuaylas siempre disponen de su tiempo para orientar y responder las preguntas formuladas por los estudiantes?</p>
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Inspiración de confianza. • Seguridad de operaciones. • Actitud cortés. • Conocimiento suficiente. 	18 %	4	<p>14. ¿El comportamiento del personal académico y administrativo de la UTEA – Filial Andahuaylas, inspiran confianza?</p> <p>15. ¿Al realizar trámites (proceso de matrícula, reserva de matrícula, reinicios de estudios, homologaciones, convalidaciones, traslados, solitudes de constancias y otros) en la UTEA – Filial Andahuaylas, el estudiante se siente seguro?</p> <p>16. ¿El personal administrativo de la UTEA – Filial Andahuaylas, trata a los estudiantes siempre con cortesía?</p> <p>17. ¿El personal docente, de la UTEA – Filial Andahuaylas cuenta con el conocimiento suficiente, para asesorar y responder las preguntas y dudas de los estudiantes?</p>
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada. • Horarios de atención conveniente. • Atención personalizada • Prioridad del estudiante. • Atención de necesidades específicas. 	23 %	5	<p>18. ¿La UTEA – Filial Andahuaylas cuenta con personal académico y administrativo que le brinda atención individualizada?</p> <p>19. ¿La UTEA – Filial Andahuaylas ofrece horarios de clases y de atención administrativa, convenientes para todos los estudiantes y usuarios?</p> <p>20. ¿La UTEA – Filial Andahuaylas cuenta con un Sub Director de Escuela que le brinda atención personalizada?</p> <p>21. ¿La UTEA – Filial Andahuaylas se preocupa siempre de cuidar y elevar la calidad de la formación académica y personal de los estudiantes?</p> <p>22. ¿El personal académico y administrativo de UTEA – Filial Andahuaylas entiende las necesidades específicas de los estudiantes?</p>

Anexo 4: Ficha de validación de expertos

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: *Joaquín Machaca Rojas*
Grado Académico: *Doctor en Ciencias Empresariales*
Fecha: *06.09.19*

II. OBSERVACIONES:

FORMA:
Es coherente con los propósitos de la investigación.

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)
Los variables, dimensiones e indicadores tienen correspondencia del mismo modo con los ítems.

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)
Sin observaciones.

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento Procedo No Procedo para su aplicación.



Dr. Joaquín Machaca Rojas
ROCENTE

Sello y Firma del Evaluador
DNI. *28227653*

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: ESTHER REYNA MERINO ASUE
Grado Académico: MAGISTER
Fecha: 09/09/19

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Es adecuada y procede el trabajo de investigación.

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

La matriz de consistencia se tiene coherente a la investigación realizada.

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Evaluar el mejor grupo muestral.
Evaluar la muestra del trabajo de investigación

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.


UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE DEPENDENCIAS EMPRESARIALES

Mgtr. Esther Reyna Merino Asue
DOCENTE
CLAD: 08015

Sello y Firma del Evaluador
DNI: 43556135

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Juan Cielo Ramírez Cajamarca
Grado Académico: Maestro en Administración
Fecha: 07/09/19

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

.....
.....
.....

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

.....
Mejorar dimensiones
.....

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

.....
Mejorar los reactivos
.....

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento No para su aplicación.

.....
.....



Mg. Lic. Adm. Juan Cielo Ramírez Cajamarca

Sello y Firma del Evaluador
DNI 09598927

Anexo 5: Fotografías de la investigación



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES FILIAL ANDAHUAYLAS –
CCOLLAHUACHO – JR. CATATAY N° 100**



**Encuesta realizada a los estudiantes del IV ciclo de la escuela profesional de enfermería,
facultad de ciencias de la salud, universidad tecnológica de los Andes Filial
Andahuaylas.**



Encuesta realizada a los estudiantes del V ciclo de la escuela profesional de enfermería, facultad de ciencias de la salud, universidad tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas



Encuesta realizada a los estudiantes del VI ciclo de la escuela profesional de enfermería, facultad de ciencias de la salud, universidad tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas.



Encuesta realizada a los estudiantes del VII ciclo de la escuela profesional de enfermería, facultad de ciencias de la salud, universidad tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas.



Encuesta realizada a los estudiantes del VIII ciclo de la escuela profesional de enfermería, facultad de ciencias de la salud, universidad tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas.



Encuesta realizada a los estudiantes del IX ciclo de la escuela profesional de enfermería, facultad de ciencias de la salud, universidad tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas



Encuesta realizada a los estudiantes del X ciclo de la escuela profesional de enfermería, facultad de ciencias de la salud, universidad tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas.

Anexo 6: Encuesta de la investigación



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

CUESTIONARIO

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene la intención de recabar información que permitan dar cuenta sobre la percepción de la calidad del servicio universitario, de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas – 2019. Su carácter es confidencial y anónimo, la información recabada se utilizará para fines académicos exclusivamente.

INSTRUCCIONES: Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una "X", dentro del paréntesis, sobre la opción con la cual este de acuerdo o pertenezca. Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo del cuestionario. Conteste por favor todas las preguntas evitando hacerlo al azar. A lo largo de la encuesta se hará una serie de preguntas sobre distintos aspectos de la calidad del servicio universitario, en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas.

Marque con una (X) según considere cada uno de los enunciados detallados a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación:

1	2	3	4	5
EN TOTAL DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI EN DESACUERDO, NI EN ACUERDO	DE ACUERDO	EN TOTAL DE ACUERDO

DATOS GENERALES

Eres: () Hombre Mujer

Ciclo () IV ciclo; () V ciclo; () VI ciclo; () VII ciclo; VIII; () IX ciclo; () X ciclo

Edad: 16 a 25 años; () 26 a 35 años; () 36 a 45 años;

Estado civil: () Casado, Soltero, () Conviviente.

I. CALIDAD DE SERVICIO:

D1. ELEMENTOS TANGIBLES						
No.	Pregunta	1	2	3	4	5
1	¿Los laboratorios de enseñanza-aprendizaje de la UTEA – Filial Andahuaylas son modernos y están equipados de acuerdo a su especialidad?			<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿Los ambientes para la enseñanza-aprendizaje, investigación, proyección social, administración, sub dirección y bienestar universitario de la UTEA – Filial Andahuaylas cumplen con la normatividad vigente y son visualmente atractivos?		<input checked="" type="checkbox"/>			
3	¿La presentación del personal académico y administrativo de la UTEA – Filial Andahuaylas es buena?			<input checked="" type="checkbox"/>		
4	¿Los materiales asociados con el servicio universitario (documentos normativos, plan de estudios, fichas de matrícula, certificados de estudio, constancias de estudio, boleta de notas, sílabos, formatos, etc.) de la UTEA – Filial Andahuaylas, son visualmente atractivos?				<input checked="" type="checkbox"/>	
D2. FIABILIDAD						
No.	Pregunta	1	2	3	4	5
5	¿Cuándo la UTEA – Filial Andahuaylas promete hacer algo (seminarios, exposiciones, foros, talleres, actividades deportivas, viajes de estudio, etc.) en un tiempo determinado, lo cumple?			<input checked="" type="checkbox"/>		
6	¿Cuándo un estudiante tiene una dificultad en un trámite académico y administrativo, la UTEA – Filial Andahuaylas muestra sincero interés por resolverlo en la brevedad posible?		<input checked="" type="checkbox"/>			
7	¿La UTEA – Filial Andahuaylas desarrolla sus estrategias de enseñanza-aprendizaje (teóricas y prácticas) de manera correcta y a la primera vez?			<input checked="" type="checkbox"/>		
8	¿La UTEA – Filial Andahuaylas proporciona sus servicios universitarios (psicopedagogía, tópicos, deportivos, arte y cultura, inserción laboral, etc.) en la oportunidad en que promete hacerlo?			<input checked="" type="checkbox"/>		
9	¿La UTEA – Filial Andahuaylas mantiene informado a los estudiantes sobre (programación de matrículas, vencimiento de pensiones, programación de parciales, registro de notas etc.)?				<input checked="" type="checkbox"/>	



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

D3. CAPACIDAD DE RESPUESTA						
No.	Pregunta	1	2	3	4	5
10	¿El personal administrativo y encargados de la atención en tópicos, psicopedagogía, asistencia social, servicios deportivos, inserción laboral, arte y cultura de la UTEA – Filial Andahuaylas, brindan a los estudiantes, el servicio universitario con prontitud y de manera oportuna?				X	
11	¿Los docentes tutores de la UTEA – Filial Andahuaylas siempre se muestran dispuestos a ayudar a los estudiantes del ciclo encargado?			X		
12	¿El personal de biblioteca de la UTEA – Filial Andahuaylas nunca está demasiado ocupado, como para no proporcionar material bibliográfico al estudiante.			X		
13	¿El personal administrativo y docente de la UTEA – Filial Andahuaylas siempre disponen de su tiempo para orientar y responder las preguntas formuladas por los estudiantes?			X		
D4. SEGURIDAD						
No.	Pregunta	1	2	3	4	5
14	¿El comportamiento del personal académico y administrativo de la UTEA – Filial Andahuaylas, inspiran confianza.			X		
15	¿Al realizar trámites (proceso de matrícula, reserva de matrícula, reinicios de estudios, homologaciones, convalidaciones, traslados, solicitudes de constancias y otros) en la UTEA – Filial Andahuaylas, el estudiante se siente seguro?			X		
16	¿El personal administrativo de la UTEA – Filial Andahuaylas, trata a los estudiantes siempre con cortesía?		X			
17	¿El personal docente, de la UTEA – Filial Andahuaylas cuenta con el conocimiento suficiente, para asesorar y responder las preguntas y dudas de los estudiantes?				X	
D5. EMPATÍA						
No.	Pregunta	1	2	3	4	5
18	¿La UTEA – Filial Andahuaylas cuenta con personal académico y administrativo que le brinda atención individualizada?			X		
19	¿La UTEA – Filial Andahuaylas ofrece horarios de clases y de atención administrativa, convenientes para todos los estudiantes y usuarios?			X		
20	¿La UTEA – Filial Andahuaylas cuenta con un Sub Director de Escuela que le brinda atención personalizada?				X	
21	¿La UTEA – Filial Andahuaylas se preocupa siempre de cuidar y elevar la calidad de la formación académica y personal de los estudiantes?			X		
22	El personal académico y administrativo de UTEA – Filial Andahuaylas entiende las necesidades específicas de los estudiantes?				X	

FUENTE: Adaptado de Cronin y Taylor (1992).

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 7: Documento para solicitar autorización de aplicación de encuesta

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

Andahuaylas, 07 de Septiembre del 2019

CARTA MULTIPLE N° 001-2019-RQP

SEÑOR(A) : JORGE LUIS VILCHEZ CASAS
DIRECTOR UTEA FILIAL ANDAHUAYLAS

: KARIN FLOR LOZANO AEDO
ADMINISTRADORA UTEA FILIAL ANDAHUAYLAS

: MG. JÉSSICA M. GUERRA SALAZAR
SUB DIRECTORA DE LA E.P DE ENFERMERÍA UTEA
FILIAL ANDAHUAYLAS.

ASUNTO : PERMISO PARA APLICACIÓN DE ENCUESTA

Por intermedio del presente; es muy grato dirigirme a usted para saludarlo (a) muy cordialmente con la finalidad de: peticionar a su despacho se autorice la aplicación de una encuesta sobre el proyecto de investigación denominado: **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO UNIVERSITARIO DE LOS ESTUDIANTES EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD, UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES FILIAL ANDAHUAYLAS - 2019.**

Se adjunta matriz de consistencia de la investigación e instrumento de investigación (encuesta).

Por lo cual peticiono, su apoyo y permiso para recabar información necesaria para cumplir con el objetivo de la investigación.

Atentamente,

.....
BACH. RICHARD QUISPE PERALES
47907119

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES FILIAL ANDAHUAYLAS	
TRAMITE DOCUMENTARIO	
07 OCT 2019	
EX.PEDIENTE N° 6639	FOLIO 05
HORA: 3:55 PM	FIRMA: 

Anexo 8: Base de datos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	
1	DATOS GENERALES					ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA						
2	Nro	SEXO	CICLO	EDAD	ESTADO CIVIL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
3	1	1	1	1	1	2	4	4	4	5	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4
4	2	2	1	1	1	2	2	3	1	3	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	3	4
5	3	2	1	1	1	2	3	4	2	4	4	2	3	4	4	4	3	2	3	4	2	3	2	4	4	3	2	
6	4	2	1	1	1	2	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	5	3	4	3	2	3	4	2	
7	5	2	1	1	1	2	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	2	4	4	4	3	3	5	3	4	4	5	1
8	6	2	1	1	1	2	3	3	3	2	4	4	3	4	5	4	5	5	2	3	4	3	4	4	4	5	3	4
9	7	1	1	1	1	2	3	3	3	2	4	3	4	2	5	4	3	5	4	4	3	4	5	5	5	4	3	3
10	8	2	1	1	1	2	4	3	4	5	3	2	4	5	3	2	2	4	2	4	4	4	4	2	2	3	4	4
11	9	2	1	1	1	2	2	4	4	3	1	3	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3
12	10	2	1	1	1	2	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	1	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4
13	11	2	1	1	1	2	3	4	4	4	3	3	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
14	12	2	1	1	1	2	4	5	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	1	4
15	13	2	1	1	1	2	3	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4
16	14	2	1	1	1	2	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	3	4	3	5	4	3	2	4	4	3
17	15	2	1	1	1	2	5	4	4	4	1	3	4	1	1	4	3	4	4	4	4	3	3	1	5	4	5	4
18	16	2	1	1	1	2	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
19	17	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	4	1	3	2	3
20	18	2	1	1	1	2	2	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	3	3	3
21	19	2	1	1	1	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4
22	20	2	1	1	1	2	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	2
23	21	2	1	1	1	3	2	3	3	1	3	1	2	2	4	2	3	2	1	1	1	2	3	3	2	2	2	1
24	22	2	1	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
25	23	2	1	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
26	24	1	1	1	1	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
27	25	2	1	1	1	2	4	4	4	3	2	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5
28	26	2	1	1	1	2	3	3	4	3	5	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3
29	27	2	1	1	1	2	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3
30	28	2	1	1	1	2	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4

31	29	2	1	1	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
32	30	2	1	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
33	31	2	1	1	1	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	
34	32	2	1	1	1	2	4	4	5	4	3	2	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	5	3	5
35	33	2	2	1	1	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
36	34	1	2	1	1	2	2	2	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	
37	35	2	2	1	1	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
38	36	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	
39	37	2	2	1	1	2	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	
40	38	2	2	1	1	2	3	3	2	3	2	1	2	3	4	3	3	2	1	3	3	3	4	1	3	4	2	3	
41	39	2	2	1	1	3	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	2	1	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
42	40	1	2	1	1	2	3	3	2	5	2	4	5	2	5	4	3	2	5	2	3	4	5	2	5	3	4	2	
43	41	2	2	1	1	2	2	5	5	5	4	5	4	3	5	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	
44	42	1	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	3	4	2	4	3	1	2	3	2	2	2	3	4	2	3	
45	43	1	2	1	1	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
46	44	2	2	1	1	2	1	2	4	5	1	3	2	3	3	1	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
47	45	2	2	1	1	2	2	3	4	2	2	4	4	3	4	2	4	4	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	
48	46	2	2	1	1	2	3	3	1	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
49	47	2	2	1	1	2	4	3	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	4	3	2	4	2	3	3	3	2	
50	48	2	2	1	1	2	1	2	3	5	2	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	2	4	4	3	4	4	
51	49	2	2	1	1	2	3	4	2	2	4	3	4	2	4	4	3	4	2	2	2	2	3	4	2	3	4	4	3
52	50	1	2	1	1	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
53	51	2	2	2	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3
54	52	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	3	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1
55	53	1	2	2	2	2	2	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
56	54	2	2	1	1	3	5	3	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
57	55	2	2	1	1	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	1	2	3	4	2	2	2	2
58	56	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	4	3	3	2	4	2	3	3	3	3	2
59	57	2	2	1	1	2	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	1	2	1	4	2	2	
60	58	2	2	1	1	2	1	3	4	4	4	1	1	4	5	3	4	4	1	1	1	1	4	1	1	3	4	1	