



VICERRECTORADO ACADÉMICO

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN
DE USUARIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN UNIVERSIDAD ALAS
PERUANAS, PIURA-2019**

PRESENTADO POR:

BACH. JANET DEL PILAR PALACIOS CRISANTO

<https://orcid.org/0000-0002-6914-4171>

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y
DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

LIMA – PERÚ

2024



VICERRECTORADO ACADÉMICO

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN
DE USUARIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN UNIVERSIDAD ALAS
PERUANAS, PIURA-2019**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
FORTALECIMIENTO DE LA FORMACIÓN TÉCNICO-
PROFESIONAL EN CONEXIÓN AL TRABAJO Y EL
CRECIMIENTO SOCIOECONÓMICO**

ASESORA:

Dra. MARINA FERNÁNDEZ MIRANDA

<https://orcid.org/0000-0001-5207-4827>




13% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 20 palabras)

Fuentes principales

- 8%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 8% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Trabajos del estudiante Universidad Alas Peruanas	4%
2	Internet repositorio.ucv.edu.pe	2%
3	Trabajos del estudiante Universidad Cesar Vallejo	2%
4	Internet hdl.handle.net	1%
5	Trabajos del estudiante Universidad Nacional de Tumbes	1%
6	Trabajos del estudiante Universidad Politécnica del Perú	1%
7	Internet repositorio.uap.edu.pe	0%
8	Internet redi.unjbg.edu.pe	0%
9	Trabajos del estudiante Pontificia Universidad Catolica del Peru	0%
10	Trabajos del estudiante Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle	0%
11	Internet repositorio.unajma.edu.pe	0%

12 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional de Piura 0%

13 Internet
repositorio.upeu.edu.pe 0%

DEDICATORIA

A DIOS, mi maestro y guía de mis proyectos.

A mis hijos, que son mis grandes amores el motor y motivo para emprender los retos de la vida y juntos construir un futuro.

AGRADECIMIENTO

Mil gracias a la Universidad Alas Peruanas, no solo por ser mi Alma Mater que ha permitido desarrollar mis competencias profesionales como estudiante y como profesional por ser el centro en el que laboro.

A los estudiantes de los diferentes ciclos, docentes, personal administrativo y egresados que libremente participaron de la investigación. A todas aquellas personas que de una u otra forma contribuyen con el logro de la investigación.

RECONOCIMIENTO

Mi reconocimiento a la Universidad Alas Peruanas, a los docentes de maestría, directivos de esta casa superior de estudios, estudiantes de los diferentes ciclos, docentes, personal administrativo y egresados que libremente participaron en la investigación propuesta y por permitir a la investigadora lograr un peldaño más de su vida personal.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RECONOCIMIENTO.....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	14
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.2.1. Delimitación Espacial.....	17
1.2.2. Delimitación Social.....	17
1.2.3. Delimitación Temporal.....	18
1.2.4. Delimitación conceptual.....	18
1.3. PROBLEMAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.3.1. Problema Principal.....	18
1.3.2. Problemas Específicos.....	18
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.4.1. Objetivo General.....	19
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	19
1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.5.1. Justificación Teórica.....	20
1.5.2. Justificación Práctica.....	20
1.5.3. Justificación Metodológica.....	20
1.5.4. Justificación Social.....	20
1.5.5. Importancia.....	21
1.6. FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	21

1.7. LIMITACIONES DEL ESTUDIO	21
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	22
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	22
2.2. BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS	26
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	39
CAPITULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	41
3.1. HIPÓTESIS GENERAL	41
3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	41
3.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES	42
3.4. CUADRO DE OPERACIÓN DE VARIABLES	43
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	45
4.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	45
4.1.1. Tipo de investigación	45
4.1.2. Nivel de investigación	45
4.2. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	45
4.2.1. Métodos de investigación.....	45
4.2.2. Diseño de la investigación	45
4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	46
4.3.1. Población.....	46
4.3.2. Muestra.....	47
4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	48
4.4.1. Técnicas.....	48
4.4.2. Instrumentos	48
4.4.3. Validez y confiabilidad	48
4.4.4. Plan de análisis de datos.....	49
4.4.5. Ética en la investigación.....	49
CAPITULO V: RESULTADOS	50
5.1. Análisis descriptivo e inferencial	50
CAPITULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	85
CONCLUSIONES.....	90

RECOMENDACIONES	92
FUENTES DE INFORMACIÓN	93
ANEXOS.....	100
1.-Matriz de consistencia.....	101
2.-Instrumentos.....	¡Error! Marcador no definido.03
3.-Fichas de validación de instrumentos.....	¡Error! Marcador no definido.09
4.-Copia de la data procesada.....	¡Error! Marcador no definido.1
5.-Consentimiento informado.....	¡Error! Marcador no definido.
6.-Autorización de la entidad donde se realizó el trabajo de campo	¡Error! Marcador no definido.4
7.-Declaratoria de autenticidad de tesis.....	¡Error! Marcador no definido.5

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de unidades de análisis en el semestre 2019-2B.....	46
Tabla 2	Alfa de Cronbach de instrumento	49
Tabla 3	Nivel de calidad del servicio educativo y satisfacción de los usuarios de la UAP	50
Tabla 4	Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario de la UAP	52
Tabla 5	Nivel de elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes	52
Tabla 6	Relación entre elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes	53
Tabla 7	Nivel de elementos tangibles y satisfacción de los docentes.....	54
Tabla 8	Relación entre los elementos tangibles y satisfacción de los docentes	55
Tabla 9	Nivel de elementos tangibles y satisfacción de los administrativos.....	55
Tabla 10	Relación entre elementos tangibles y satisfacción de los administrativos.....	56
Tabla 11	Nivel de elementos tangibles y satisfacción de egresados	57
Tabla 12	Relación entre elementos tangibles y satisfacción de egresados.....	58
Tabla 13	Nivel de fiabilidad y satisfacción de estudiantes.....	59
Tabla 14	Relación entre la fiabilidad y satisfacción de estudiantes.....	60
Tabla 15	Nivel de fiabilidad y satisfacción de docentes	61
Tabla 16	Relación entre la confiabilidad y satisfacción de docentes	62
Tabla 17	Nivel de confiabilidad y satisfacción de administrativos	62
Tabla 18	Nivel de fiabilidad y satisfacción de administrativos	63
Tabla 19	Nivel de fiabilidad y satisfacción de egresados	64
Tabla 20	Nivel de fiabilidad y satisfacción de egresados	65
Tabla 21	Nivel de capacidad de respuesta y satisfacción de estudiantes.....	65
Tabla 22	Relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de estudiantes.....	66
Tabla 23	Nivel de capacidad de respuesta y satisfacción de docentes	67
Tabla 24	Nivel de capacidad de respuesta y satisfacción de docentes	68
Tabla 25	Nivel de capacidad de respuesta y satisfacción de administrativos	68
Tabla 26	Nivel de capacidad de respuesta y satisfacción de administrativos	69
Tabla 27	Nivel de capacidad de respuesta y satisfacción de egresados	70
Tabla 28	Nivel de capacidad de respuesta y satisfacción de egresados	71
Tabla 29	Nivel de seguridad y satisfacción de estudiantes	71
Tabla 30	Relación entre la seguridad y satisfacción de estudiantes	73
Tabla 31	Nivel de seguridad y satisfacción de docentes.....	73
Tabla 32	relación entre la seguridad y satisfacción de docentes.....	74
Tabla 33	Nivel de seguridad y satisfacción de administrativos.....	75
Tabla 34	Relación entre la seguridad y satisfacción de administrativos.....	75
Tabla 35	Nivel de seguridad y satisfacción de egresados.....	76
Tabla 36	Relación entre la seguridad y satisfacción de egresados.....	77

Tabla 37	Nivel de empatía y satisfacción de estudiantes	78
Tabla 38	Relación entre la empatía y satisfacción de estudiantes	79
Tabla 39	Nivel de empatía y satisfacción de docentes	80
Tabla 40	Relación entre la empatía y satisfacción de docentes.....	81
Tabla 41	Nivel de empatía y satisfacción de administrativos.....	81
Tabla 42	Relación entre la empatía y satisfacción de administrativos.....	82
Tabla 43	Nivel de empatía y satisfacción de egresados.....	83
Tabla 44	Relación entre la empatía y satisfacción de egresados	84

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación en la Universidad Alas Peruanas –Filial Piura, 2019. Siendo la metodología empleada de tipo básica, con diseño no experimental, correlacional de corte transversal.

La población, estuvo conformado por 912 unidades de análisis (estudiantes, docentes, personal administrativo y egresados) de las diferentes escuelas profesionales que conforman la Facultad y una muestra de 315, utilizando el cuestionario como instrumento. Se llegó a la conclusión que existe una correlación positiva fuerte entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios en sus dimensiones de elementos tangibles, confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía para el servicio educativo en la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura.

Palabras Claves: Calidad, confiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the level of relationship between the quality of the educational service and the satisfaction of the users of the Faculty of Business Sciences and Education at the Alas Peruanas University – Piura Branch, 2019. The methodology used being basic, with non-experimental, cross-sectional correlational design.

The population was made up of 912 units of analysis (students, teachers, administrative staff and graduates) from the different professional schools that make up the Faculty and a sample of 315, using the questionnaire as an instrument. It was concluded that there is a strong positive correlation between the quality of the educational service and user satisfaction in its dimensions of tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy for the educational service at the Faculty of Business Sciences and Education from the Alas Peruanas University-Piura Branch.

Keywords: Quality, reliability, empathy, security, responsiveness

INTRODUCCIÓN

La universidad es parte del entorno social y como tal, debe satisfacer las expectativas de los diferentes beneficiarios que espera no solo transmitir conocimiento sino su participación holística en las comunidades donde tiene presencia. Razón por la cual, por ser una organización de estudios superiores de gran complejidad, es que la investigadora abordará la investigación de manera holística: desde la atención administrativa, el aspecto académico, impacto de la investigación y bienestar universitario; no sin antes estudiar los elementos necesarios para lograr la calidad y con ello reconocer si los usuarios estarán o no satisfechos con el servicio recibido.

Ante la realidad problemática de que revisten las variables de estudio se planteó como problema ¿En qué medida la calidad del servicio educativo se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas - ¿Filial Piura, 2019? fue corroborada mediante la probanza de hipótesis. Del mismo modo, como objetivo busco determinar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura, año 2019.

El estudio estuvo organizado en cinco capítulos, los mismos que son detallados a continuación: El capítulo I; versa sobre la situación problemática, desde el escenario internacional, nacional y local, también se propuso interrogantes, delimitaciones, justificación, factibilidad y limitaciones del estudio. El capítulo II, considera los antecedentes del estudio, las teorías sustantivas relacionadas con la calidad del servicio, satisfacción del usuario y la definición de la terminología de la investigación.

El tercero consideró las hipótesis y variables. El siguiente capítulo fue la metodología del estudio. El quinto, abordó los resultados del estudio; en el sexto capítulo se discutieron los resultados frente a los estudios previos confrontándolos con la teoría existente. Por último, se presentaron las conclusiones, recomendaciones, referencias y los anexos.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La calidad, el clima organizacional, la cultura organizacional y la satisfacción del servicio en las organizaciones del sector público como del sector privado es un problema latente, que con mucha frecuencia genera controversia. Esto se debe a la relación directa entre el usuario que es quien solicita un servicio y la organización quien da la prestación del mismo; también ha sido objeto de muchos estudios. Los usuarios o clientes que en este caso son los estudiantes, incluso el mismo personal quienes de una u otra manera tienen una percepción favorable o desfavorable del ambiente donde se desarrollan las actividades (Vargas, 2017).

Respecto a los temas que son abordados en la investigación, calidad del servicio educativo, a lo que Jhons(2012) manifiesta que son “hechos, actividades o el desempeño percibido por un servicio y tiene una consecuencia sobre la competitividad de la organización frente a otras organizaciones” (p.19). Es decir, el cliente tiene una percepción sobre la calidad que a su vez le permite a la organización alcanzar el éxito. Por otro lado, Oliver define la satisfacción como la percepción que tienen los usuarios al solicitar un bien o prestación”(2009, p.21).A lo expuesto por el autor, el cliente se siente satisfecho o no por los resultados obtenidos por un servicio o producto requerido.

Para Caballero 2002 citado por (López y Villacis, 2018) en su estudio hacen referencia que la satisfacción no solo es percibida por los estudiantes , familiares sino también por los maestros de los claustros universitarios que fueron objeto de innumerables estudios. Incluso en la actualidad a causa del estrés ha ocasionado el síndrome Bornout u otra patología.

Igualmente, la satisfacción percibida es resultado de las percepciones por el servicio recibido y está referido al espacio donde tiene lugar el servicio, las políticas y procedimientos administrativos en una organización (Caballero, 2002).

En México, Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018) identificaron factores que afectan la satisfacción de universitarios de Economía, Administración, Arquitectura de la Universidad Pública del Sur. Los temas abordados fueron, el proceso de E-A, la autorealización del estudiante, calidad formativa, percepción del trato que recibe el estudiante durante su permanencia, y se consideró la infraestructura.

En Chile, Sefair (2017) en su investigación encontró que los estudiantes de las diversas especialidades de ingeniería perciben altos índices de reprobación y deserción universitaria. La educación universitaria chilena demanda de cumplir con estándares e indicadores que conlleva a perfeccionar lo académico-administrativo y la prestación de servicios que otorgan a los universitarios. Por otro lado, entre los hallazgos principales está la relación directamente proporcional entre la satisfacción, la retención, el reclutamiento y el éxito académico.

La UNESCO (2014) en su informe refiere que un país alcanza la formación de calidad y por supuesto el aprender para la vida, siempre y cuando cumpla con cuatro factores: el primero; docentes capacitados y que sean mediadores del proceso de E-A de sus estudiantes, el segundo; desarrollo de contenidos pertinentes para que los estudiantes consigan desarrollar competencias de acuerdo a la carrera profesional; tercero; entornos de aprendizajes interactivos, inclusivos y seguros; el cuarto factor; el fortalecimiento de capacidades para el pensamiento crítico, reflexivos e innovadores que transformen su país.

Por otro, Vásquez (2013) sostiene que “en las instituciones la calidad puede tener una mirada holística para hacer las correcciones oportunas, sin embargo, el referente aquí es el estudiante quien recibe la prestación que puede tener una percepción favorable o desfavorable” (p.31). Generalmente existen condiciones o estándares que tienen que ser medidos para conseguir determinadas exigencias.

Blázquez, Chamizo y Gutiérrez (2013) determinaron que el conocimiento de las expectativas de los estudiantes, la participación, buen trato de las autoridades universitarias, y el nivel cognitivo y de preparación del docente, contribuyen a la

satisfacción del estudiante. Por supuesto, los estudiantes muchas veces ingresan con el solo fin de obtener un título profesional, en cambio otros ingresan con el propósito de adquirir competencias y conocimiento para la vida.

En Perú, a inicios del 2006 la calidad del servicio educativo superior, ha retomado el lugar y valor respecto a la formación. Los padres, así como los mismos estudiantes se preocupan de que el lugar donde comparten muchos años cumpla con los requisitos exigido para una enseñanza de calidad se han convertido en vigilantes. (Coveñas, 2017).

La Superintendencia Nacional de Educación Universitaria, es el órgano encargado de velar por el servicio de las universidades según Ley 30220, el 22 de agosto del año 2019 el ente regulador SUNEDU otorgó licenciamiento a 78 universidades y dos escuelas de posgrado. No obstante, 14 universidades se les han denegado su licencia de funcionamiento y tiene dos años de plazo para el cese total. Actualmente algunas universidades tienen problemas con el proceso de licenciamiento porque carecen de las condiciones mínimas exigidas por el ente regulador.

La Universidad Alas Peruanas, considerada como la universidad más grande del Perú, por tener aproximadamente 19 filiales al interior del país. Universidad que nace como respuesta ante la escasa oferta educativa que existía al interior del País desde hace 22 años, para acceder a una educación superior de calidad. Durante los años siguientes la universidad consiguió convertirse en la de mayor oferta académica del Perú gracias a su desarrollo académico. Actualmente la universidad, está en proceso de licenciamiento y como cumplimiento a la ley universitaria 30220, ha presentado y fue aprobado “El plan de adecuación” con sus 19 filiales en sus 33 locales a nivel nacional.

En la filial de Piura, existen 15 escuelas profesionales que brindan servicio educativo a la región Piura, acogiendo a estudiantes provenientes de las diferentes provincias del departamento de Piura. Entre ellas se encuentran las escuelas profesionales de Administración y Negocios Internacionales, Escuela Profesional de Ciencias Contables y financieras, Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación y la Escuela Profesional de Turismo, Hotelería y Hotelería, por ser las escuelas de mayor población estudiantil y son objeto de estudio.

La calidad del servicio de las escuelas profesionales en mención se va incrementando a los nuevos procesos internos, externos y crece la necesidad de mejorar

del servicio de las diferentes escuelas en la Filial Piura. La Facultad de Ciencias Empresariales y Educación, tiene como finalidad la formación integral y permanente de profesionales administradores, contadores, comunicadores y de turismo y hotelería de acuerdo a las demandas de la comunidad Piurana. Para el cumplimiento a las condiciones mínimas de calidad que exige la SUNEDU, como requisitos de lograr la calidad educativa y satisfacción de sus clientes internos, así como de los grupos de interés. La universidad Alas Peruanas, tiene el compromiso del cambio para los procesos de enseñanza-aprendizaje, la investigación formativa que presenta muchas falencias, proyección social y la extensión universitaria que conlleva al desarrollo socio-cultural de la región Piura y del País.

Bajo estas perspectivas de cumplimiento, la Universidad Alas Peruanas viene realizando una gran inversión para la implementación y puesta en marcha de modernos laboratorios de cómputo totalmente equipados, para las asignaturas de computación, estadística, laboratorio de audición para la carrera profesional de comunicación y laboratorios para el resto de las carreras que lo demanden. Es decir, con la autonomía que le compete a la universidad y con el propósito de desarrollar conocimiento en los estudiantes y condiciones óptimas para el proceso de enseñanza-aprendizaje que apuesta con nuevas tecnologías a través de la transparencia, la pertinencia, eficacia, calidad y la responsabilidad social.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Delimitación Espacial

El estudio fue realizado en los ambientes de la Universidad Alas Peruanas –Filial Piura, en específico en las escuelas de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación.

1.2.2. Delimitación Social

El estudio consideró al personal docente, administrativos, estudiantes y egresados de esta casa superior de estudios. En la investigación se ha creído conveniente no solo considerar a los estudiantes sino también a los egresados que realizan sus trámites de grado y titulación y son el referente de la percepción de la prestación recibido en las diferentes carreras profesionales donde estudian o han egresado.

1.2.3. Delimitación Temporal

El periodo para el trabajo de campo es de setiembre –diciembre del 2019.

1.2.4. Delimitación conceptual

La investigación versó sobre la calidad considerada como “producto de efectos que ocurren gracias a las evoluciones semánticas ocasionadas en el transcurso del tiempo” (Carrasco, 2009, P,11). Por otro lado, la satisfacción de los usuarios (en este caso el personal docente, administrativos, estudiantes y egresados) es entendida como “el impacto que tiene lugar en el cliente, y es comprobado con el efecto de las esperanzas” (Arce, 2018, p.14).

1.3. PROBLEMAS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema Principal

¿En qué medida la calidad del servicio educativo se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura, año 2019?

1.3.2. Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura, año 2019?

¿Cuál es la relación entre la confiabilidad del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura, año 2019?

¿Cuál es la relación entre la Capacidad de respuesta del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura, año 2019?

¿Cuál es la relación entre la seguridad del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura, año 2019?

¿Cuál es la relación entre la empatía del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura, año 2019?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura, año 2019.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Establecer la relación entre los elementos tangibles del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura, año 2019.

Determinar la relación entre la confiabilidad del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura, año 2019.

Identificar la relación entre la Capacidad de respuesta del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura, año 2019.

Conocer la relación entre la seguridad del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura, año 2019.

Evaluar la relación entre la empatía en el servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura, año 2019.

1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Justificación Teórica

La presente investigación se justifica desde un enfoque teórico porque se realiza con el propósito de lograr un aporte al conocimiento que se tiene actualmente sobre los conceptos de las dos variables que son mencionados, asimismo que esta investigación pueda ser un referente en el desarrollo de futuras investigaciones que también trabajen las variables calidad del servicio educativo y satisfacción de usuarios.

1.5.2. Justificación Práctica

La investigación buscó tener un diagnóstico sobre la expectativa y percepción de la calidad percibida por los universitarios de forma que permitirá identificar debilidades y fortalezas que posee las escuelas profesionales que fueron parte del estudio y como usuarios se sienten satisfechos respecto a: la atención administrativa, el aspecto académico, en cuanto a la investigación y bienestar universitario. Vale reconocer que el nivel de percepción es un indicador significativo.

1.5.3. Justificación Metodológica

En cuanto a la justificación Metodológica, esta investigación propone una serie métodos, técnicas e instrumentos que se convertirán en recursos para futuras investigaciones que permitirá generar conocimientos confiables y válidos, siendo el propósito principal de este trabajo recopilar información sobre cada una de las variables en consideración, mediante el uso de cuestionarios y el análisis de los datos recopilados.

1.5.4. Justificación Social

Se justifica por su aspecto social porque beneficiará a los universitarios de la entidad, los ciudadanos y al investigador, conllevando a proporcionar estrategias de solución a la problemática. No está demás, recordar que existe mucho interés de parte de la investigadora de conocer las expectativas de los usuarios en lo que compete a valorar la calidad y las condiciones del proceso educativo a fin de mejorar y optimizar la calidad del servicio que se viene brindando en las diferentes escuelas profesionales.

Con el proceso de licenciamiento institucional y cierre de algunas universidades los padres de familia y los estudiantes exigen mayor información y transparencia en

cuanto al accionar y desempeño de la institución en la cual está estudiando su hijo. Por otro lado, el personal docente y administrativo también vive en una constante incertidumbre si el centro de labores donde viene trabajando por muchos años cumple con los indicadores que exige la SUNEDU y le otorga el permiso para que pueda seguir ofertando sus servicios académicos.

1.5.5. Importancia

La información académica es fundamental puesto que en base a ello se puede valorar la calidad del servicio en sus diferentes formas. Los resultados obtenidos permiten plantear estrategias sobre el mejoramiento continuo de la prestación del servicio en la Facultad en mención. Logrando de esta manera la satisfacción del usuario teniendo en cuenta sus percepciones, necesidades e identificando carencias en la prestación del servicio.

La investigación es importante porque tiene aporte científico, administrativo y humano, por el papel que juega la universidad para la generación de discernimiento en los estudiantes de la Región Piura. Por otro lado, la información y datos recopilados puede servir como base para desarrollar nuevas investigaciones y se espera contribuya a optimizar la calidad del servicio en la universidad peruana.

1.6. FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es factible porque la autora labora en la misma institución, además el personal administrativo y docentes siempre tiene mucha predisposición para el trabajo conjunto siendo un punto a favor que permitió la culminación del estudio.

1.7. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Entre una de las limitaciones que probablemente se encontrará en el estudio es que los estudiantes de las diferentes escuelas profesionales tienen diferentes horarios para la aplicación de los instrumentos, resultando difícil para proceder a la aplicación y recolección. Para tal efecto se tendrá que coordinar horarios y turnos de los estudiantes con los coordinadores de las escuelas profesionales que participaron del estudio.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

A nivel internacional

López y Villacis (2018) plantearon como objetivo determinar la satisfacción laboral respecto al desempeño de los colaboradores de la organización. Siendo su marco metodológico bibliográfico documental y de campo, tomando como muestra a 65 sujetos entre docentes, personal administrativo y directivos quienes participaron de una entrevista. Entre los principales hallazgos se tiene que el 65% de las unidades de análisis generalmente analizan la misión y visión de la entidad, el 73% mantienen una aptitud positiva, el 50% se siente orgulloso de su trabajo y dónde lo efectúa y el 48% están de acuerdo a los valores de la institución. La investigación concluyó que cuando existen recompensas, el sujeto presenta valores significativos en lo que respecta a la satisfacción por la distinción por el adecuado trabajo, por lo tanto, se esmera más por tener ese incentivo.

Pérez, Sandoval y Bocanegra (2018) plantaron como objetivo valorar la satisfacción de los universitarios respecto a la calidad educativa. El método de estudio es descriptivo no experimental, se utilizó un cuestionario que respondieron los 7,676 estudiantes de las carreras de Arquitectura y Administración. La investigación concluyó que existe satisfacción estadísticamente significativa de los universitarios respecto a la edad, al programa al que pertenece y al estado civil.

Sefair (2017) realizó el estudio donde formuló como objetivo determinar la satisfacción de los estudiantes universitarios. El estudio sigue una metodología socio-crítico, donde se encuestó a 331 estudiantes de las diferentes carreras de ingeniería. Se determinó la existencia de veinticinco variables que afectan la satisfacción tomando en cuenta las dimensiones: aspectos administrativos, labor del docente, infraestructura y acciones extracurriculares. Se concluyó que 60% de los encuestados se sienten satisfechos por la prestación recibida, proponiéndose una propuesta para superar ese porcentaje carente en los estudiantes.

Pereyra (2014) en su estudio, tuvo por objetivo desarrollar y validar una escala de medición de la calidad percibida por los egresantes de la Universidad de Coruña. El estudio tiene un carácter cualitativo descriptivo donde la muestra estuvo conformada por 39 egresantes quienes respondieron la encuesta. Los hallazgos principales permitieron comprobar que el egresado percibe la calidad del servicio de forma global en la universidad o mediante sus tres dimensiones: la percibe como un único nivel de calidad de la universidad, la segunda dimensión como constitutivas de calidad y por último a la relación causal directa y fuerte entre la calidad y la satisfacción global del egresado. La investigación concluye que la calidad del servicio educativo ha conseguido un gran protagonismo gracias al crecimiento económico y el bienestar social.

A nivel nacional

Nobario (2018) en su estudio abordó determinar la satisfacción de los estudiantes respecto a la calidad del servicio educativo brindado a la comunidad. Corresponde a un método descriptivo - explicativo y se aplicó una encuesta y la Escala de likert. Los resultados determinaron la aproximación respecto a las carreras exiguas y de alta demanda llevando a la medición de la percepción y estando próximo al cuarto escaño. La investigación concluye que el contar con un sistema de Gestión de calidad contribuye a mantener una educación de calidad que la misma norma lo requiere.

Basantes (2017) en su estudio planteo como objetivo analizar desde la metodología de SERVQUAL la satisfacción de los universitarios. El estudio tuvo un carácter explicativo, considerando a 819 estudiantes quienes respondieron una encuesta. Los resultados encontraron una calidad buena (54,7%), excelente (22,3%), regular (17,5%) y calidad mala (4,6%) y finalmente deficiente (0,9%). Se concluyó que existe

alto nivel de la calidad desde el enfoque de SERVQUAL frente a la satisfacción por la elección de las carreras que oferta la universidad.

Moncerrate (2017) realizó la investigación donde demostró que la acreditación influye en la calidad de las universidades estudiadas. La metodología es descriptiva, explicativa. Se tomó a tres universidades de la provincia de Marabí-Ecuador como muestra. Se aplicaron encuestas, diagrama de causa efecto y de flujo y análisis. Entre los principales hallazgos se demostró que el 60% de las unidades estudiadas carecen de estrategia para el proceso educativo. Se concluyó que el 5% de la preparación por parte del órgano rector de acreditación influyó en la calidad de la educación de las organizaciones investigadas.

Pinedo(2017) realizó el estudio siendo su objetivo establecer la asociación entre la calidad y la satisfacción del estudiante en el CETPRO. La investigación empleó el diseño no experimental, tipo correlacional. Se tomó a 74 estudiantes y se utilizó el cuestionario de SERVQUAL para medir la calidad y una encuesta para la otra variable. Entre el hallazgo se encontró la existencia de una asociación significativa entre ambas variables. Se concluyó que las dimensiones de fiabilidad y responsabilidad tienen mayor asociación y son significativas.

Cahuana (2016) en su estudio planteó como objetivo determinar la existencia de una relación respecto a la calidad de los servicios educativos frente a la satisfacción de los estudiantes. La investigación es de tipo trasversal correlacional, siendo su muestra 288 estudiantes quienes respondieron una encuesta. Los resultados demostraron relación directamente proporcional de la calidad entre la unidad académica (0.607), la unidad de bienestar universitario (0.871) y la unidad de investigación (0.817) frente a la satisfacción de los usuarios. La investigación concluye que la calidad del servicio recibido influye en la satisfacción de los usuarios que reciben el servicio.

A nivel local

Coveñas (2017) efectuó un estudio denominado “Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindado por el PROEDUNP-Sullana, 2016”. Quien propuso conocer el grado de satisfacción en la calidad del servicio recibido en PROEDUNP-Sullana. Se tomaron a 337 estudiantes de diferentes escuelas

profesionales y se aplicó un cuestionario de 40 preguntas. Entre los resultados se encontró una baja satisfacción respecto a los servicios recibidos(53%), de las ocho dimensiones estudiadas, solo dos tuvieron mayores calificaciones, entre ellas está la malla curricular (65.4%) y la formación académica y destrezas para la instrucción en los docentes(64.6%). La investigación concluyó que la medida de satisfacción fue 53% es decir no están satisfechos ni satisfechos.

Jauregui(2015) en su estudio planeó como objetivo conocer el nivel de calidad del servicio en atención a los estudiantes en las cinco dimensiones de Parasuraman y otros. La investigación es cuantitativa utilizando el modelo SERVQUAL. Entre los hallazgos están presente los elementos tangibles fue 4.3, la confiabilidad 3.7, la capacidad de respuesta resultó 3.6, la dimensión de seguridad fue 3.4 y finalmente la dimensión de empatía resultó 3.8. Se concluyó que la calidad del servicio educativo es relativamente baja en la facultad investigada bajo el pensamiento de Parasuraman, Zeitham, y Berry.

Cuela (2016) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del proceso administrativo y la calidad del servicio administrativo en la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de Piura. Los resultados demostraron que la dimensión fiabilidad obtuvo los valores en cuanto a procesos de planificación 0.518, organización 0.540, dirección 0.572, control 0.535 y administración 0.603; la dimensión de capacidad de respuesta con relación a los mismos indicadores (procesos de planificación 0.517, organización 0.571, dirección 0.500, control 0.599 y administración 0.608) la dimensión de seguridad tuvo correlación con los procesos de planificación 0.532, organización 0.552, dirección 0.524, control 0.597 y administración 0.607; respecto a la dimensión de empatía respecto a los procesos de planificación 0.600, organización 0.626571, dirección 0.59100, control 0.572 y administración 0.663; en cuanto a la dimensión de elementos tangibles respecto a los procesos de planificación 0.535, organización 0.590, dirección 0.498, control 0.488 y administración 0.586 y finalmente la calidad del servicio respecto a los procesos de planificación 0.642, organización 0.694, dirección 0.650, control 0.658 y administración 0.736). La investigación concluyó que existe relación directa entre la calidad del servicio y los procesos de gestión.

2.2. BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS

2.2.1. CALIDAD DEL SERVICIO

2.2.1.1. Definición de calidad del servicio

La definición del término de la calidad del servicio tiene muchas conceptualizaciones que han sido propuestas conforme se van desarrollando las investigaciones, pero la investigadora tomó los aportes del modelo de Parasuraman et al. (1985) quienes postulan que la Calidad del servicio “está referido a la profundidad de la discrepancia sobre la percepción de la exigencia o expectativas que tienen los individuos” (P.14). A lo expuesto cabe reconocer que la calidad del servicio está determinada por el grado de satisfacción para el usuario al ver cumplidas sus expectativas. Años después los autores presentan un nuevo concepto, y afirman que la “calidad de servicio cumple la función de divergencia entre los clientes sobre la prestación recibida”. (Parasuraman et al. 1985, p.19)

Sánchez (2007) sostiene que “Es de relevancia la conservación de la calidad del servicio que proporcionan las organizaciones y lo dan en calidad de servicio hacia el público para lograr el posicionamiento y captar más individuos “(p.11). Salinas, et al. (2008) la concibe como “el esfuerzo para conseguir los niveles de satisfacción deseado y no logrados desde la óptica del cliente” (p.76). A lo expresados por los autores, es de gran importancia el estudio de la calidad del servicio porque conlleva a analizar las necesidades y expectativas que demanda el mercado complejo desde la óptica del consumidor y de esta forma dar cumplimiento a las exiguas pretensiones.

Por lo tanto, compensar y conseguir las expectativas que muestran los selectos clientes que apuestan y son ellos quienes podrán recomendarlo, convirtiendo a la organización en confiable, pertinente donde el personal esté debidamente capacitado para dar una atención de calidad. por su parte, Keith citado en Santamaria (2015) propone dos factores que permiten aumentar la motivación al interior de las organizaciones. a) Generalmente los clientes no solo buscan un servicio, sino que lo esperan. b) hace algún año existía limitaciones que posteriormente fueron mejorando acorde a la exigencia de la nueva sociedad.

El autor cree que el cliente hoy presenta es mucho más exigente y él espera que le brinden un mejor servicio y la organización que hace la prestación del servicio debe comprender que el cliente es lo más importante para la organización, por lo tanto, tiene la obligación de valorarlo y tratarlo de una forma tal como el cliente lo espera. Por otro lado, cabe rescatar que es trascendental la calidad del servicio porque actualmente las organizaciones están en constante competencia en más grandes mercados frente a otras organizaciones y que definitivamente valoran a sus clientes brindándoles una buena calidad de servicio.

2.2.1.2. Medición de la calidad del servicio

La evaluación de la calidad del servicio ha sido un tema muy controversial, pues cada quien busca cómo hacer para medir los indicadores. En este sentido, es que el tema ha sido abordado e investigado por pedagogos, psicólogos y administradores quienes de una u otra manera han elaborado instrumentos para su evaluación. A continuación, se presenta un resumen de algunos de ellos: Alvares, Chaparro y Reyes (2014), presentaron una escala Likert de cinco valoraciones donde le corresponde al nivel más bajo y 5 más alto de satisfacción, además consideraron ocho dimensiones.

Frisancho (2013), propuso una Escala de medición de la calidad para el nivel universitario que consta cinco dimensiones a saber: actitudes y comportamiento del catedrático, igual que sus competencias profesionales, la malla curricular, los elementos tangibles y la respectiva ordenación de la formación.

En el mismo orden de ideas, Vergara y Quesada (2011), postularon un modelo de ecuaciones estructurales que se desarrollaron mediante 16 variables. Entre ellas: los medios; herramientas y técnicas pedagógicas, calidad investigativa, académica de catedráticos y de la institución; estructura física; servicios de los departamentos, asignaturas lectivas; los contenidos de la malla curricular; valoración de satisfacción y de la calidad de la prestación; intención por la continuidad del estudio y por último sugerencias de continuar en la universidad.

Igualmente, Tumino y Poitevin (2013), se basaron en el modelo SERVQUAL seguido de Rubio, et al (2005), plantearon “supuestos para el amoldamiento del plan curricular y su eficacia en las gestiones administrativas relacionados al servicio universitario y formularon 46 ítems” (p.41). Agruparon ocho factores: malla curricular;

actitud y perfil de la plana docente; comunicación; efectividad de la administración; clima organizacional; evaluaciones y las asignaturas lectivas

Por su parte Mejías et al. (2006) también planteo un instrumento construido desde cinco dimensiones a partir de SERVQUAL. En otro instrumento construido de 46 ítems a partir de cuatro dimensiones donde se mostraron en primer lugar los resultados del Alfa de Cronbach de la prueba de confiabilidad y en segundo lugar el análisis de los componentes que permiten validar las variables determinantes de la percepción favorable o desfavorable por la prestación recibida (Salinas, Morales y Martínez ,2008). El instrumento de Jáuregui (2015), igualmente utilizo SERVQUAL, pero a las dimensiones de Salinas añadió otra

Palominos, et al (2016), tomaron la propuesta de Duque (2003) basado en siete factores entre los cuales se encuentran: evaluación de la infraestructura y el equipamiento, involucramiento del cliente, resultados de la prestación del servicio y la reputación de la universidad.

2.2.1.3. Modelos de la calidad del servicio

Son dos grandes escuelas que se han encargado de valorar la calidad del servicio, una de ellas es la llamada Tradición norte europea y la Tradición norteamericana, es la que ha tenido mayor acogida por su practicidad y aplicabilidad (Comisión, Cruz y Gonzales, 2006). Cada una de ellas tienen sus propios modelos,

Lepeley (2004) abordo el estudio de la Escuela tradicional norteeuropeo que agrupa cinco modelos (Saldaña, 2017). A manera de síntesis se exponen los modelos que de una u otra forma han permitido evaluar la calidad del servicio. El modelo de calidad de servicio de Crönroos (1993 y 1994) postula que “la calidad resulta de la integración de tres dimensiones: qué se da (calidad técnica), cómo se da (calidad funcional) e imagen corporativa. En ellas, están incluidos los atributos que quedaran integrados en los rasgos que pueden repercutir en la impresión que un cliente tiene sobre un objeto, producto o simplemente una prestación, pero la imagen es el elemento sustancial para determinar la calidad” (Lepeley, 2004, p.56).

Así mismo, Crönroos (1994) “manifiesta que es pertinente examinar el servicio que es visto como un producto concreto, como una mercancía, consumido desarrollado,

distribuido, producido y finalmente comercializado” (Lepeley, 2004, p.56). Por otro lado, Rust y Oliver (1994) plantearon el modelo de los tres componentes que tiene sus pilares en el contexto, el proceso de envío del servicio y la entrega (Lepeley, 2004, p.62). También está el Modelo de Servucción de Eiglier y Langeard (1989), cuyo propósito de organizar un proceso proyectado, fiscalizado y ponderado para la prestación de servicios. [...], también de discrimina cuatro elementos: el cliente- servicio, personal de contacto, soporte físico,” (Lepeley, 2004, p.69).

Camisón, Cruz y González (2006) analizaron la Escuela norteamericana que agrupa tres modelos para la medición de calidad del servicio y son los que tienen mayor aplicación en las organizaciones de hoy (Modelo jerárquico multidimensional de Brady & Cronin en 2001, Modelo SERVPERF de Cronin & Taylor en el año 1992, por último, el Modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1994). El Modelo jerárquico multidimensional de Brady y Cronin (2001), está referido a la apreciación por parte de los comparadores que emiten una opinión sobre la calidad del servicio, donde la valoración de la performance en diferentes proporciones se entrelaza para emitir una valoración holística de la calidad del servicio (Arce, 2018, p.72).

Por otro lado, el Modelo SERVPERF de Cronin y Taylor (1992) se considera parte del modelo SERVQUAL por su performance, valorando únicamente las impresiones que tienen los compradores acerca del producto ofertado “(Arce, 2018, p.72). La investigadora ha creído conveniente utilizar el modelo SERVQUAL de Parasuraman et al, (1994) porque ha sido adaptado para la evaluación del servicio en el ámbito educativo. La propuesta de Parasuraman et al, consentía diseñar un instrumento que denominaron Service Quality (SERVQUAL) para la medición de la calidad al [...] Modelo donde se expresa que la calidad de servicio puede ser valorada desde cinco dimensiones: elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía” (Arce, 2018, p.72).

Modelo se publicó por primera vez en 1988 y paso por varias discrepancias entre los protagonistas debido a las críticas recibidas, plantearon nuevos ensayos, consensuaron con el diseño de un instrumento de medición al cual denominaron escala multidimensional “SERVQUAL” como instrumento para efectuar la medición de la calidad del servicio. Cabe rescatar que el modelo que ha transitado por una serie de

adecuaciones y mejoras para su aplicación en diversas disciplinas y organizaciones tanto privadas como públicas (Arce, 2018, p.72).

La escala multidimensional permite la medición de las variables sobre las expectativas que es definida como “la valoración tendenciosa que le confiere un cliente sobre cómo disfrutaría recibir un servicio de una organización” (Arce, 2018, p.73) y percepciones, conceptualizada como “la valoración subjetiva que le otorga un cliente u usuario sobre un servicio brindado por una determinada organización” que tiene los usuarios respecto a un producto o servicio.

El modelo SERVQUAL admite analizar aspectos cualitativos como cuantitativos, haciendo mediciones de elementos incontrolables e impredecibles que puedan presentarse en clientes. El modelo proporciona información pormenorizada respecto a comentarios y sugerencias de los clientes quisieran que sean optimizados en las organizaciones, opiniones de los empleados en cuanto a la expectativa y percepción de los clientes (Botero & Peña, 2006).

Inicialmente el modelo permitía hacer valoraciones por separado expectativas-percepciones del cliente. Para tal efecto era necesario utilizar diez dimensiones; 1. Elementos tangibles; 2. Fiabilidad; 3. Capacidad de respuesta; 4. Profesionalidad; 5. Cortesía; 6. Credibilidad; 7. Seguridad; 8. Accesibilidad, 9. Comunicación; 10. Comprensión del cliente.

Luego del cúmulo de críticas recibidas al modelo los autores llegaron a la conclusión que las diez dimensiones propuestas no son necesariamente independientes unas de otras, siendo necesario realizar nuevos estudios encontraron correlaciones entre las dimensiones iniciales, lo que permitió reducirlas a cinco dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía (Botero y Peña, 2006).

Parasuraman, et al (1992) propusieron la fórmula para calcular la calidad del servicio, “sustentó su modelo en la contraposición y contraste del impacto y derivación de los clientes” (p.46). Dónde:

$$C = P - E$$

Dónde:

C = Calidad de atención

P = Percepción del cliente

E = Expectativa del cliente

$P > E$ → Significa alto nivel de calidad

$P = E$ → Significa Modesto nivel de calidad

$P < E$ → Significa Bajo nivel de calidad

Por otro lado, Botero y Peña (2006) suponen que la diferencia entre ambos estados emocionales de las percepciones y expectativas permite hacer calificaciones de la calidad como Nivel alto, modesto y bajo nivel de calidad.

2.2.1.4. Calidad educativa

La definición del término administración de calidad total, tiene sus supuestos en que los usuarios alcancen la satisfacción al máximo. El usuario tiene un juicio favorable si el servicio consigue satisfacer sus necesidades. El usuario puede ser parte central de una organización que está en busca de la excelencia educativa (Clemenza, Ferrer y Pelelcais, 2005).

Al respecto Águila (2005) afirma que la calidad educativa en el ámbito universitario tiene cinco aspectos:

1. Excelencia
2. Estudiantes sobresalientes y docentes destacados.
3. Requerimientos al medio.
4. Pertenencia
5. Propósitos declarados.

En el último quinquenio se ha hablado mucho en los ambientes universitarios sobre “gestión de calidad” llámese académicamente como institucionalmente. Álvarez y Topete (1997) manifiesta que la calidad en el contexto universitario “promueve cambios favorables en escenario universitarios desde cuatro componentes: a) dirección- liderazgo; b) evoluciones de protocolos académicos, performance de los equipos de trabajo y

proceder de los actores individuales” (p.6). Es decir, generar expectativas positivas de administración dentro de la organización.

Para Villareal (2010) en el mundo se ha diseñado instrumentos para medir la calidad organizacional, los mismos que siguen determinados criterios para tener información sobre la administración de la organización universitaria, la cual toma en consideración la alineación de recursos, financiamiento, fortalezas y debilidades para la mejora continua, a través de estrategias.

Nist (2014) recuerda que, si se pretende que las organizaciones universitarias consigan la calidad y competitividad deben de cumplir criterios como: a) liderazgo; planificación estratégica; valor del cliente; Mediciones; fuerza laboral); operaciones; g) resultados. Siendo necesario que los indicadores antes mencionados sean abordados desde la dimensión de proceso y resultados.

2.2.1.5. Dimensiones

Para efectos de la investigación la autora tomó el modelo de Parasuraman et al. (1988) que tiene “cinco dimensiones que el cliente asume al momento de evaluar la calidad del servicio” (p.61) y son:

- a. **Elementos tangibles:** “Consideran a la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal” (Parasuraman et al, 1988, p.54).
- b. **Fiabilidad:** “Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios” (Parasuraman et al, 1988, p.54).
- c. **Capacidad de respuesta:** “Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas” (Parasuraman et al, 1988, p.54).
- d. **Seguridad:** “Es el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza” (Parasuraman et al, 1988, p.54).

e. **Empatía:** “Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente” (Parasuraman et al, 1988, p.54).

2.2.2. SATISFACCIÓN

2.2.2.2. Definición

La satisfacción es definida como una respuesta al estímulo de las necesidades del mismo, respecto a las experiencias sin hacer una previa evaluación de las expectativas” (Cahuana, 2016, p.35). Es decir, es el impacto que tiene lugar entre el cliente y el resultado adquirido de la experiencia. Al respecto Kotler y Armstrong (2003) hacen referencia que si la actuación es similar a las ilusiones del cliente entonces se sentirá complacido, pero si las expectativas resultarán por encima de las perfiladas por el usuario, este estaría dichoso por el servicio recibido.

Si hacemos un recorrido en la historia, el hombre siempre ha buscado la forma de satisfacer sus necesidades a través del intercambio básico. El hombre se valió de diversas técnicas que permitieron apaciguar sus necesidades básicas de alimentación y vestimenta. Para alcanzar su propósito en la antigüedad utilizó la caza y la agricultura, años después el trueque y luego formas más sofisticadas de intercambio (García, 2004). Es decir, el hombre que es un ser viviente ha transitado en la búsqueda constante como un medio de satisfacer sus propias necesidades teniendo que recurrir a diferentes técnicas o procedimientos.

Es así, que en la cronología del tiempo, en la década del sesenta surgen las investigaciones sobre la satisfacción del cliente, donde la concepción de la satisfacción del usuario ha ido modificándose conforme transcurre el tiempo al igual que la vida del hombre, focalizando su interés en analizar las variables que tiene lugar en el proceso que coadyuva a la formación de la satisfacción (Nobario, 2018). Desde los años sesenta, las reclamaciones o quejas provenientes de los usuarios llamó la atención de los empresarios quienes contrataron a investigadores para que se encargaran de buscar cual era la causa de las quejas por parte de los clientes (Simón, 2005).

Diez años después se convierte en el boom estas mismas investigaciones, surge el interés por definir el término “satisfacción”, se incrementó exponencialmente las

investigaciones al respecto. Según la literatura se encontraron 15,000 artículos escritos donde se abordaba el tema de la satisfacción del cliente (Vavra, 2003). A partir de los años ochenta se caracterizaron estas investigaciones por la globalización comercial, todos los estudios apuntaban fundamentalmente a determinar las variables que afectan el proceso de la satisfacción en el hombre (Caballero, 2002).

A fines de los noventa se encontraron varios indicios de la satisfacción en el mundo y a partir del año 2000, la satisfacción del cliente se convirtió en el aspecto primordial de las organizaciones en las cuales tienen contacto directo con los clientes. En el siglo veinte se da inicio a las investigaciones sobre el consumidor y la satisfacción de los usuarios alcanzó mayor connotación en el ámbito internacional con las investigaciones en EE.UU. y Europa, convirtiéndose perentorio comprender las necesidades que tienen los usuarios, los negocios y la sociedad en un mundo moderno (Ramírez, 2017).

La tendencia en el mundo moderno consiste en encauzar las empresas para conseguir cubrir las necesidades de sus clientes, la misma que se consiguen gracias a las propias ambiciones del cliente, sus necesidades y expectativas sobre un determinado producto o servicio (Coveñas, 2017). Según la identificación y evaluación de la satisfacción del cliente la organización consigue sus ventajas competitivas en el mercado por la satisfacción del cliente; razón por la cual las estrategias de mercadeo están siendo utilizadas en los últimos años por las organizaciones que buscan satisfacer el cliente respecto al producto y/o servicio (Castillo, et al, 2012).

Al respecto, Maslow (1943) en su Teoría Psicológica en concordancia con Robbins y Timothy (2013) consideran que la satisfacción es un sentimiento de beneplácito que tiene lugar cada vez que el individuo satisface una necesidad sea de naturaleza física o psíquica, la cual se da por los deseos del mismo. La implicación es una fuerza poderosa que se genera en la mente del individuo con el objeto de cubrir sus propias carencias desde una jerarquía de necesidades o también llamada la pirámide de Maslow (1943) que está determinada por cinco niveles.

Respecto a la teoría de Maslow en el ámbito educativo, es pertinente evaluar en qué nivel se ubica el estudiante, puesto que tanto la motivación como la satisfacción tiene diferentes comportamientos en cada nivel, siendo necesario crear actividades educativas

para reforzar los procesos de enseñanza aprendizaje. Es pertinente que se cubran necesidades de los niveles superiores para conseguir la satisfacción.

Un estado de la mente que tienen los individuos y produce la sensación de saciedad que se presentan luego de hacer acciones que producen satisfacción. No obstante en la búsqueda por alcanzar la plenitud el individuo va experimentado diferentes niveles hasta alcanzar la felicidad esperada

2.2.2.2. Modelos de la satisfacción

Existen diversos modelos que permiten evaluar la satisfacción de los usuarios y/o clientes, para el caso de la presente investigación, a fin de evaluar el grado de satisfacción de los usuarios se recurrió a analizar los modelos conocidos como: El barómetro sueco de la satisfacción del cliente (SCSB) creado por la Universidad de Michigan en 1989 y fue el primer modelo empleados para evaluar la satisfacción del cliente. Anualmente evalúa más de 200 organizaciones (Mejías & Manríquez, 2011).

El modelo ACSI de satisfacción del cliente en 1994 evalúa el nivel de satisfacción de los ciudadanos en relación con los productos y servicios. Este modelo tiene mucha similitud al modelo de Barómetro Sueco, con la diferencia que circunscribe como variable intermedia la variable valor. El modelo del barómetro noruego de satisfacción del cliente (NCSB) incluye como preceptores de la satisfacción del cliente, la lealtad a la imagen de marca. Es decir, que es determinante el posicionamiento en la mente de los consumidores (Mejías & Manríquez, 2011).

Finalmente, el modelo del índice europeo de satisfacción del cliente (ECSI), tiene sus bases en el modelo de ACSI, pero no hay que olvidar que existen dos diferencias entre ambos modelos. El modelo ECSI no supone que la satisfacción tenga un impacto causado por las quejas, razón por la cual incorpora una variable al modelo. Esta es, la imagen de marca y sus asociaciones con expectativas de cliente, satisfacción y lealtad.

Tomando en consideración los cuatro modelos ha permitido analizar la información y con ello adaptar e incorporar al presente trabajo de investigación. Además, permitió diseñar un instrumento de medición, conformado por cuatro dimensiones, con sus respectivos ítems.

Respecto a los factores de la satisfacción, Kotler y Amstrong (2003) dejan en claro la existencia de cuatro factores que involucra la satisfacción de sus clientes y están determinados por: aspectos esenciales que espera encontrar el cliente en el producto y/o servicio; la asistencia que son servicios adicionales prestados al cliente; la reparación en caso ocurriese una mala práctica y por último valorar la naturaleza del producto.

Son las organizaciones quienes deben de cuidar que la producción o prestación del servicio contenga los aspectos fundamentales, brinde la asistencia cuando sea requerida, prever sistema de contingencia ante cualquier mala praxis el trabajador que perjudique al cliente y por último que el producto tenga la naturaleza que le compete para que cubra las expectativas del consumidor.

Finalmente, son los factores que se encargan de forman la satisfacción del cliente, pues las expectativas alcanzadas tendrán una percepción favorable o desfavorable por el producto y/o servicio solicitado.

2.2.2.3. Valoración de la satisfacción

Ocurrida la compra, el cliente experimentará uno de los tres niveles de satisfacción estudiados y propuestos por (Redhead,2015).

- a. **Insatisfacion** ; tiene lugar cuando existe descontento de no haber alcanzado las ilusiones del cliente.
- b. **Satisfaccion**; se produce la fidelizacion del producto porque lo percibido tiene relación directa con las ilusiones de los usuarios.
- c. **Complacencia**; cuando las ilusiones o espectaciones de los usuarios han sido superadas por el placer .

Según las perspectivas del usuario o cliente, Parasuraman et al, (1988) hacen hincapié que las expectativas del cliente son un conjunto de creencia relacionadas con la prestación del servicio, el mismo que hace las veces de un patrón de medición a favor del desempeño. Castillo et al.(2012) consideran que las perspectivas pueden ser entendidas como las esperanzas que el cliente tiene por conseguir algo, para que exista esto, se pueden presentar cuatro situaciones: la empresa efectuó promesas respecto a los beneficios del producto y el servicio, hábitos anteriores de compra por parte del cliente,

manejo de las opiniones de las personas con quien se relaciona y finalmente las promesas direccionadas al usuario.

2.2.2.4. Dimensiones de la satisfacción

Para efecto de la investigación la autora tomará los aportes del estudio de Kotler y Keller (2006) definen la satisfacción del cliente como una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado. (Pág. 144).

Bienestar universitario: Son todos los sucesos y acciones que tiene lugar en el espacio universitario relacionado al comedor universitario, becas, asistencia médica, juegos deportivos, espacio de esparcimiento entre otros donde el estudiante está involucrado (Cahuana, 2016, p.45).

Servicios administrativos: Es todo aquel servicio que tiene que ver con los aspectos de matrículas, peticiones, solicitudes y cualquier otro trámite administrativo que contribuya al proceso educativo (Cahuana, 2016, p.45).

Servicios académicos: En relación con el docente y estudiantes en interacción para conseguir el proceso de enseñanza-aprendizaje (Cahuana, 2016, p.45).

Servicios de investigación: Valoración que tiene la investigación como parte del proceso formativo de los estudiantes a lo largo de su carrera profesional para el desarrollo de las competencias investigativas (Cahuana, 2016, p.45).

2.2.2.5. El estudiante como consumidor

Hay quienes dicen ser una evaluación de las expectativas y los resultados alcanzados considerada dentro del enfoque cognoscitivo del hombre (Basantes, 2017). Para efectos de la investigación, se ha adoptado la segunda definición porque se busca hacer valoraciones de la complacencia como proceso evolutivo en los estudiantes y demás sujetos involucrados en la investigación.

A lo expuesto por Besantes (2017) la satisfacción del consumidor es entendida como una evaluación emocional post-compra o post-uso producto del procesamiento de información, donde se hacen comparaciones entre las expectativas de los consumidores y el resultado que perciben. En ese mismo orden de ideas, Kinichi y Kreitner (2003) opinan que en el caso que las expectativas resulten menores a lo exigido, el sujeto estará completamente insatisfecho, mientras suceda todo lo contrario, éste se sentirá complacido porque el resultado va más allá de sus expectativas.

En cuanto a las instituciones de educación superior, se deben de considerar mucha atención de no concebir expectativas que no puedan ser cumplidas en el tiempo previsto. Pues los estudiantes ya están en la capacidad de hacer evaluaciones y plantear quejas o reclamos que se convierten en insatisfacción respecto a la educación y servicio recibido.

Al respecto Mejías et al.(2006) menciona que en el aspecto educativo la medición y evaluación de la satisfacción en lo que compete al proceso y resultado educativo está orientado por las motivaciones, “actitudes y las percepciones de la prestación de servicios que reciben los estudiantes frente a sus propias experiencias, expectativas y necesidades personales” (p.103). Al respecto, Schiffman y Lazar (2001) indican que la evaluación que efectúan los estudiantes sobre la prestación del servicio educativo depende de las expectativas “del sujeto acerca del servicio y la evaluación de la evaluación real del servicio recibido” (p.18).

Bustos (2012) cree que las organizaciones educativas deben de contemplar a los estudiantes como clientes de sus empresas educativas. Es decir, incorporar el modelo de gestión educativa al servicio de atención al cliente de forma continua, donde se ofrezca a los estudiantes la prestación del servicio educativo de calidad de acuerdo a las necesidades de la sociedad actual.

En consecuencia, si los derechos de los estudiantes son satisfechos entonces se alcanza lealtad y fidelidad por parte de los estudiantes hacia la organización educativa. Resultando favorable su percepción y optimizan de esta manera el marketing educativo, necesario para alcanzar el posicionamiento en el mercado educativo que resulta dinámico, cambiante y competitivo ante los avances tecnológicos.

Díaz y Cortes (2014) proponen el modelo educativo centrado en el cliente, porque permite alcanzar el éxito económico y académico. Si se toma solo en consideración el

éxito económico se estaría cayendo en solo conseguir únicamente los avances tecnológicos hacia la humanidad y no es vista para el desarrollo del hombre en forma global. Por cuanto, los estudiantes piensan que la identidad de clientes en el aspecto comercial tiene igual significado que el aspecto académico y solo busca graduarse de forma rápida.

Para el autor, cuando el estudiante solo piensa que es un cliente comercial, muestra una actitud desinteresada, no respeta las exigencias académicas y no se esfuerza por adquirir conocimiento para la formación y consolidación de su carrera profesional, inclusive puede incorporar aquello que satisfaga su deseo personal únicamente. Visto desde este enfoque Cliente-comercial, algunos estudiantes creen que el docente está al servicio de ellos, además que tienen que crear actividades que solo los entretengan y no demande de mucho esfuerzo mental.

Por otro lado, un cliente educativo no puede ser considerado como cliente comercial: El prestador del servicio educativo deben comprobar que el estudiante demuestra capacidad para los exámenes; el convenio docente-estudiante tiene obligaciones de ambas partes; el estudiante debe acreditar dominio de la asignatura para aprobar y el docente tiene la obligación de formar un profesional competente que contribuya a generar conocimiento.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

1. **Bienestar universitario:**” Son todos los sucesos y acciones que tiene lugar en el espacio universitario” (Cahuana, 2016, p.45).
2. **Calidad de servicio:** Esta referida “a una serie de estrategias que toda institución aplica con la finalidad de agrandar las expectativas de los clientes” (Arce, 2018, p.72).
3. **Empatía:** se refiere a “la comprensión y trato distinguido de las necesidades del cliente” (Zeithaml y Bitner, 2002, p.54)
4. **Fiabilidad:** “Es la habilidad para desempeñar una determinada prestación en la cual se evidencie la credibilidad” (Zeithaml y Bitner, 2002, p.54)
5. **Satisfacción del cliente:** “Es la opinión respecto a determinadas peculiaridades respecto a un producto o servicio” (Arce, 2018, p.72).

6. **Seguridad:** “Es una habilidad para producir certeza y convicción, en la cual el usuario hace exposición sobre situaciones ante la institución o empresa quien tiene el convencimiento que encontrara la mejor solución (Arce, 2018, p.72).
7. **Servicios administrativos:** “Es todo aquel servicio que permite el trámite administrativo que contribuya al proceso educativo” (Cahuana, 2016, p.45).
8. **Servicios académicos:** “En relación al docente y estudiantes en interacción para conseguir el proceso de enseñanza-aprendizaje” (Cahuana, 2016, p.45).

CAPITULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. HIPÓTESIS GENERAL

La calidad del servicio educativo tiene relación directa y significativa con la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura.

3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1. Los elementos tangibles del servicio educativo tienen relación directa con la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura.

2. La confiabilidad del servicio educativo tiene relación directa con la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura.

3. La Capacidad de respuesta del servicio educativo tiene relación directa con la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura

4. La seguridad del servicio educativo tiene relación directa con la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura.

5. La empatía del servicio educativo tiene relación directa con la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura.

3.3. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

Definición conceptual

Variable: Calidad del servicio

Galviz, (2011) sostiene que los clientes poseen una expectativa de calidad acerca de un servicio, la cual es la deseada o esperada, luego de recibir el servicio, este tiene una calidad real, la diferencia entre la calidad real y la esperada, da como resultado la calidad percibida.

Variable: satisfacción del usuario

Kotler y Keller (2006) definen la satisfacción del cliente como una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado. (Pág. 144).

Definición operacional

La calidad de los servicios se medirá mediante la escala de SERVQUAL en base a las áreas de atención de esta casa superior de estudios. Consta de 22 preguntas relacionadas a las dimensiones como se evidencia en la matriz de operación de variables. Por otro lado, la satisfacción es considerada una motivación que puede ser positiva o negativa respecto a aquello que es solicitado. La satisfacción se medirá mediante una encuesta en base a las dimensiones de los servicios administrativos, académicos, de

investigación formativa y donde se desarrolla el estudiante en Bienestar Universitario y consta de 72 ítems.

3.4. CUADRO DE OPERACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Calidad del servicio	Elementos tangibles	1. Equipos 2. Instalaciones 3. Materiales 4. Limpieza	1,2,3,4	1=TDE, 2=ED 3= NA-NDE 4=DA 5=TDA
	Confiabilidad	5. Resolución de problemas 6. Servicios óptimos	9,10,11,12,13	1=TDE, 2=ED 3= NA-NDE 4=DA 5=TDA
	Capacidad de respuesta	7. Información responsable 8. Eficiencias del servicio 9. Disposición a servir al cliente	5,6,7,8	1=TDE, 2=ED 3= NA-NDE 4=DA 5=TDA
	Seguridad	10. Comportamiento adecuado 11. Cortesía y buen trato 12. Conocimiento sobre el trabajo	14,15,16,17	1=TDE, 2=ED 3= NA-NDE 4=DA 5=TDA
	Empatía	13. Atención personalizada 14. Intereses 15. Horarios 16. Necesidades del cliente	18,19,20,21,22	1=TDE, 2=ED 3= NA-NDE 4=DA 5=TDA

*1=Totalmente en desacuerdo;2=En desacuerdo; 3=Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; 4=De acuerdo; 5=Totalmente de acuerdo

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Satisfacción del servicio	Área administrativa	1. Gestión administrativa	1,2,3,4,5,6,7,8,9	*1=D 2=R 3=B 4=E
	Área académica	2. Aulas 3. Biblioteca 4. Laboratorios 5. Plana docente 6. Procesos académicos	1,2,3,4 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10, 11,12,13,14 1,2,3,4,5,6,7 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10, 11,12 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	1=D 2=R 3=B 4=E
	Área de investigación	7. Investigación 8. Proyectos 9. Financiamiento	1,2,3,4,	1=D 2=R 3=B 4=E
	Área de bienestar universitario	10. Bienestar 11. Becas 12. Asistencia	1,2,3,4,5,6	1=D 2=R 3=B 4=E

*1=Deficiente; 2=Regular;3=Bueno;4=Excelente

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

4.1.1. Tipo de investigación

Corresponde a una investigación básica porque contribuye a generar conocimiento respecto a la calidad del servicio y satisfacción del usuario a partir del modelo de Parasuraman, et al. (1993)

4.1.2. Nivel de investigación

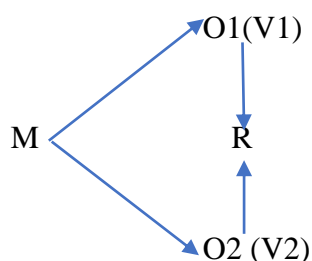
Tiene un alcance correlacional descriptivo, puesto que no solo buscó especificar propiedades, características y rasgos importantes sobre la calidad en las diferentes dimensiones que se oferta el servicio en la Facultad, como también la percepción de la satisfacción, además ha permitido conocer la relación que existen entre ambas variables (Hernández, et, al, 2014).

4.2.1. Métodos de investigación

Fue aplicada la metodología inductiva, porque se estudió una realidad específica como es el caso específico de las diferentes Escuelas Profesionales de Facultad que es motivo de investigación, de manera que los resultados respecto a las variables del estudio permitieron hacer una reflexión sobre la prestación del servicio que se viene brindando (Hernández, et, 2014).

4.2.2. Diseño de la investigación

Siendo un diseño no experimental, transeccional porque las variables no fueron manipuladas, solo fueron estudiadas en su estado natural sin la intervención de la investigadora respecto a las variables de estudio recogidas en un único momento (Bernal, 2013).



Dónde:

M= en que o quienes se realizan el estudio.

O₁; O₂= observaciones obtenidas en cada una de sus variables

R= Relación entre variables.

4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

4.2.1. Población

La población es el “conjunto de objetos, fenómenos, sujetos y otras organizaciones que son parte del proceso investigativo” (Carrasco, 2016, p.236). Las unidades de análisis estuvieron constituidas por estudiantes, egresados, docentes y personal administrativo de las diferentes Escuelas profesionales que son parte de la Facultad en mención, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1

Distribución de unidades de análisis en el semestre 2019-2B.

Escuelas profesionales	Población	Total	Porcentaje
Administración y Negocios Internacionales	Estudiantes	380	41.7
	Docentes	29	3.2
Ciencias contables	Estudiantes	172	18.9
	Docentes	15	1.6
Ciencias de la comunicación.	Estudiantes	172	18.9
	Docentes	15	1.6
Turismo y Hotelería	Estudiantes	70	7.7

	Docentes	11	1.2
Egresados de las cuatro escuelas		40	4.4
Personal administrativo		8	0.9
Total		912	100.00%

Nota. Tomada de Facultad de Ciencias Empresariales y Educación - UAP, Filial Piura.

Se tomó como base la matrícula de los estudiantes del semestre 2019-2B, el CAP de la oficina de talento humano respecto al personal docente y administrativo y egresados que confluyen a las escuelas a realizar sus trámites de grado y titulación.

4.3.2. Muestra

Ha sido considerada la fórmula para poblaciones finitas y la de estratos para determinar la cantidad de alumnos a evaluar; donde N = Tamaño de la población (912); Z = Parámetro crítico - Confianza del 95% (1.96); E = Error (5%), P = Probabilidad de éxito (0.50); y Q = Probabilidad de fracaso (0.50)

Siendo la fórmula:

$$n = \frac{1^2 * Np*q}{(N-1)*E^2 + Z^2*P*Q} \text{ Población finita}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 864 * 0.5 * 0.5}{(864-1) * 0.5^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 267$$

Así mismo, para determinar la muestra por escuela se procedió al cálculo de estratos, siendo la muestra (n) de 267 entre estudiantes y docentes de las escuelas en mención, valor que permitió calcular la subpoblación para determinar el estrato según fórmula para estudiantes:

$$ni = n * \frac{Ni}{N} \text{ Estrato}$$

$$ni = 117 \text{ EAYNI}$$

$$ni = 53 \text{ ECont.}$$

$$ni = 53 \text{ CCo}$$

$$ni = 22 \text{ TyH}$$

$n_i = 22$ Docentes

En lo que respecta al personal administrativos y egresados de las escuelas profesionales se consideró el muestreo por conveniencia, siendo $n = 08$ trabajadores administrativos (2 de c/u EAP) y $n = 40$ Egresados (10 de c/u EAP).

Siendo un total de 315 la muestra empleada en el estudio.

4.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.3.1. Técnicas

La técnica usada en el estudio fue la Escala SERVQUAL, propuesto por Parasuraman et al., y la encuesta.

4.4.1. Instrumentos

El cuestionario de la segunda variable se elaboró a partir de los indicadores de sus respectivas dimensiones y consta de 72 ítems (Hernández, *et, al.2014*). El cuestionario de SERVQUAL, tiene 22 ítems producto de las cinco dimensiones propuestas que han sido propuestas por los autores. Las valoraciones van de 1 a 5 donde 1 representa poco y 5 mucho, dicho en otras palabras, desfavorable o muy favorable se siente el cliente.

4.4.2. Validez y confiabilidad

La validez fue obtenida a través de la valoración de expertos (Carrasco, 2016), siendo estos profesionales que emitieron un juicio de valor respecto al cuestionario, resultado esta como excelente y la Escala SERVQUAL es un instrumento validado.

El cálculo de la confiabilidad se realizó a través de la prueba piloto para la obtención el coeficiente de Alfa de Cronbach determinado de esta manera la consistencia interna de los ítems de cada uno de los instrumentos (Carrasco, 2016, 335). Se aplicó a 31 sujetos según su distribución y condición. (Ver tabla 2)

Tabla 2*Alfa de Cronbach de instrumento*

VARIABLES/DIMENSIONES	ALFA DE CRONBRACH	N° ÍTEMS
Calidad del servicio	,928	22
Satisfacción de usuarios	,808	78

La aplicación de la prueba piloto determinó la consistencia interna de los ítems de la variable calidad del servicio educativo obteniéndose el Alfa de Cronbach ,928 resultando está excelente según Hernández, et al (2016), la satisfacción de los usuarios resultado ,808. también se logró obtener el Alfa de Cronbach para D1=ET ,798, D2=C ,746); D3=CR 0,721), D4=S ,897) y D5=E ,782) mostro un coeficiente de Alfa de Cronbach muy buena.

4.4.3. Plan de análisis de datos

Con la información que se obtuvo en el trabajo de campo y recojo de la data del cuestionario y de la escala de SERVQUAL, se procedió el respectivo análisis estadístico descriptivo y del estudio correlacional de Spearman a través del programa SPSS versión 25.

4.4.4. Ética en la investigación

El estudio no vulnera los principios éticos que tutelan las investigaciones, se solicitó el permiso en cada una de las escuelas profesionales para efectuar la investigación con su personal y los participantes firmaron un consentimiento informado (estudiantes, egresados que concurren a realizar sus trámites, docentes y personal administrativo) participantes para participar del estudio.

La evidencia documentada se muestra de la información recopilada que fue procesada, además se mantendrá la confidencialidad de las unidades de análisis.

CAPITULO V: RESULTADOS

La muestra estuvo conformada por 267 unidades de análisis, de las cuales 117 son de Escuela de Administración y negocios internacionales; 53 Escuela de contabilidad, 53 de Ciencias de la comunicación, 22 de Hotelería y turismo y 22 docentes que respondieron los instrumentos cuyos resultados son interpretados a continuación. Y para administrativos 8 y egresados 40 siendo un total de 315.

3.1. Análisis descriptivo e inferencial

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura, año 2019.

Tabla 3

Nivel de calidad del servicio educativo y satisfacción de los usuarios de la UAP

			Satisfacción de usuarios			
			Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Total
Calidad del servicio educativo	Muy buena	fx	139	60	4	203
		%	79,9%	45,1%	57,1%	64,6%
	Buena	fx	7	1	0	8
		%	3,4%	0,8%	0,0%	2,2%
	Regular	fx	29	72	3	104
		%	16,7%	54,1%	42,9%	33,1%
Total	fx	175	133	7	315	
	%	55,4%	42,4,0%	2,2,0%	100,0 %	

Nota. Encuesta aplicada a usuarios de UAP-Filial Piura, 2019

Los resultados dejan entrever que la calidad del servicio educativo de la Facultad, según la percepción de estudiantes, docentes, personal administrativo y egresados es muy buena (64.6%), mientras que otras la consideran que hay un nivel bueno (33,1%) y solo el 2,2% considero que la calidad del servicio educativo brindado por la Universidad Alas Peruanas es regular en sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta , seguridad y la empatía que brinda todo el personal de la universidad.

En cuanto a la satisfacción los estudiantes, docentes, personal administrativo y egresados se sienten muy satisfechos (55,4%), satisfechos (42,4%) mientras que otros afirman que se sientes pocos satisfechos (22,0%) en cuanto al servicio brindado por el área administrativa, por el área académica, por la unidad de investigación, por el área de bienestar universitario. Es decir, que el servicio que han recibido o están proporcionado si cumple con su expectativa porque están centrado bajo en modelo de calidad exigidos por SUNEDU. Es muy reconfortante recibir resultados alentadores no solo por los estudiantes, sino también por aquellos egresados que, al pasar por las aulas de la UAP, recibieron buen servicio lo que los llevó a dar una valoración favorable en la encuesta.

Contrastación de la Hipótesis general

Hi: La calidad del servicio educativo tiene relación directa y significativa con la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura.

Ho: La calidad del servicio educativo no tiene relación directa y significativa con la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura.

Tabla 4*Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario de la UAP*

			Calidad del servicio	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	1,000	,863**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción de usuarios	N	315	315
		Coefficiente de correlación	,863**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	315	315

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

Se determinó el nivel de relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad, el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de ,863 con una significancia bilateral de 0,00 que de acuerdo a los índices de correlación de Spearman se encuentra en una correlación positiva fuerte, es decir que mientras exista un alto nivel de calidad en el servicio educativo entonces los usuarios estarán muy satisfecho por el servicio recibido. En consecuencia, se acepta la hipótesis general debido a que existe relación directa fuerte entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura.

Objetivo 1: Establecer la relación entre los elementos tangibles del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura, año 2019.

Tabla 5*Nivel de elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes*

		Satisfacción de usuarios			Total
			Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho
Elementos tangibles	Alta	fx	66	53	4
		%	61,1%	40,8%	57,1%
	Media	fx	42	77	3
		%	38,9%	59,2%	42,9%
Total	fx	108	130	7	
	%	44,1%	53,1,0%	2,9,0%	
					100,0%

Nota. Encuesta aplicada a estudiantes de UAP-Filial Piura, 2019

Según la percepción de algunos estudiantes, consideran que la Facultad tiene un nivel alto respecto a la dimensión de elementos tangibles (50.2%) mientras que otros piensan que tiene un nivel medio (49,8%) en lo que atañe a : equipos de cómputo, de laboratorio, de aire acondicionado, de logística , de proyección multimedia para las clases, las instalaciones en todos los ambientes, los materiales para el desarrollo de clases y actividades académicas y la limpieza en el todo el campus.

En cuanto a la satisfacción los estudiantes, se sienten muy satisfechos (44,1%), satisfechos (53,1%) y solo el 2,9% afirman que se sienten pocos satisfechos en cuanto al servicio recibido por el área administrativa, acondicionamiento de las aulas con proyector multimedia, equipo de aire acondicionado, bibliotecas, laboratorios, la plana docente que son de alto nivel, los procesos académicos son inmediatos, la investigación, las becas que proporciona la UAP, el servicio de Bienestar universitarios y la participación en proyectos de investigación convocados y financiados por la misma universidad, el diferentes deportes, por último los talleres de arte y cultura.

Contrastación de la Hipótesis específica 1

Hi: Los elementos tangibles del servicio educativo tienen relación directa con la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura.

Ho: Los elementos tangibles del servicio educativo no tienen relación directa con la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura.

Tabla 6

Relación entre elementos tangibles y satisfacción de los estudiantes

			Elementos tangibles	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,881**
	Elementos tangibles	Sig. (bilateral)	.	,005
		N	245	245
	Satisfacción de usuarios	Coefficiente de correlación	,881**	1,000

Sig. (bilateral)	,005	.
N	245	245

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

Se determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión de los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad, el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de ,881 con una significancia bilateral de 0,05 que de acuerdo a los índices de correlación de Spearman se encuentra en una correlación positiva fuerte, es decir que mientras exista un alto nivel de elementos tangibles para el servicio educativo entonces los estudiantes estarán muy satisfecho por el servicio recibido. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 1 debido a que existe relación directa fuerte entre los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad.

Tabla 7

Nivel de elementos tangibles y satisfacción de los docentes

		Satisfacción de usuarios			Total	
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho		
Elementos tangibles	Baja	fx	3	1	1	5
		%	30,0%	9,1%	100,0%	22,7%
	Media	fx	2	1	0	3
		%	20,0%	9,1%	0,0%	13,6%
	Alta	fx	5	9	0	14
		%	50,0%	81,8%	0,0%	63,6%
Total	fx	10	11	1	22	
	%	45,5%	50,0%	4,5%	100,0%	

Nota. Encuesta aplicada a docentes de UAP-Filial Piura, 2019

Según la percepción de los docentes, la Facultad tiene un nivel alto(63,6) en cuanto a la dimensión de elementos tangibles, el 13,6% refiere que tiene un nivel medio y el 22,7% considera que los elementos tangibles presentes es bajo, respecto a los equipos de cómputo, de laboratorio, de aire acondicionado, de logística , de proyección multimedia para las clases, las instalaciones en todos los ambientes, los materiales para el desarrollos de clases y actividades académicas y la limpieza en el todo el campus.

Según la percepción de los docentes, refieren sentirse muy satisfechos (45,5%), satisfechos (50,0%) y solo el 4,5% de los docentes consideran sentirse pocos satisfechos

en cuanto al servicio recibido por el área administrativa, acondicionamiento de las aulas con proyector multimedia, equipo de aire acondicionado, bibliotecas, laboratorios, los procesos académicos son inmediatos, la investigación, la participación en proyectos de investigación convocados y financiados por la misma universidad.

Tabla 8

Relación entre los elementos tangibles y satisfacción de los docentes

			Elementos tangibles	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,851**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	22	22
	Satisfacción de usuarios	Coefficiente de correlación	,851**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	22	22

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

Se determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión de los elementos tangibles y la satisfacción de los docentes de la Facultad, el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de ,851 con una significancia bilateral de 0,01 que de acuerdo a los índices de correlación de Spearman se encuentra en una correlación positiva fuerte, es decir que mientras exista un alto nivel de elementos tangibles para el servicio educativo entonces los estudiantes estarán muy satisfecho por el servicio recibido. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 1 debido a que existe relación directa fuerte entre los elementos tangibles y la satisfacción de los docentes.

Tabla 9

Nivel de elementos tangibles y satisfacción de los administrativos

		Satisfacción de usuarios			Total	
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho		
Elementos tangibles	Bajo	fx %	1 16,7%	0 0,0%	0 0,0%	1 12,5%
	Medio	fx	2	0	0	2

	%	33,3%	0,0%	0,0%	25,0%
	fx	3	1	1	5
Alto	%	50,0%	100,0%	100,0%	62,5%
	fx	6	1	1	8
Total	%	75,0%	12,5%	12,5%	100,0%

Nota. Encuesta aplicada a personal administrativo de UAP-Filial Piura, 2019

Según la percepción del personal administrativo en la Facultad existe un nivel alto(62,5%) en cuanto a la dimensión de elementos tangibles, el 25,0% refiere que tiene un nivel medio y solo el 12,5% considera que los elementos tangibles presentes es bajo, respecto a los equipos de cómputo, equipos de aire acondicionado, servicios de logística , las instalaciones y acondicionamiento de los ambientes administrativos para brindar un servicio de calidad, los materiales para el desarrollos de clases son los adecuados y oportunos, por último la limpieza en los ambientes es oportuna.

Según la percepción del personal administrativo, refieren sentirse muy satisfechos (75,0%) y el 12,5% manifiestan sentirse satisfecho y poco satisfecho en cuanto a los materiales, equipo e insumos que le provee la universidad para poder brindar el servicio a estudiantes , padres de familia y docentes en lo que atañe al área académica, el acondicionamiento de las aulas con proyectores multimedia, equipo de aire acondicionado, bibliotecas, laboratorios y los procesos académicos son oportunos.

Tabla 10

Relación entre elementos tangibles y satisfacción de los administrativos

		Elementos tangibles	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,732**
		N	8
	Satisfacción de usuarios	Coefficiente de correlación	,732**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	8

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

Se determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión de los elementos tangibles y la satisfacción del personal administrativo de la Facultad, el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de ,732 con una significancia bilateral de ,005 que de acuerdo a los índices de correlación de Spearman se encuentra en una correlación positiva fuerte, es decir que mientras exista un alto nivel de elementos tangibles para el servicio educativo entonces el personal administrativo estará muy satisfecho por el servicio brindado. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 1 debido a que existe relación directa fuerte entre los elementos tangibles y la satisfacción del personal administrativo de la Facultad.

Tabla 11

Nivel de elementos tangibles y satisfacción de egresados

			Satisfacción de usuarios		Total
			Satisfecho	Poco satisfecho	
Elementos tangibles	Media	fx	36	2	38
		%	94,7%	100,0%	95,0%
	Baja	fx	2	0	2
		%	5,3%	0,0%	5,0%
Total	fx	38	2	40	
	%	95,0%	5,0%	100,0%	

Nota. Encuesta aplicada a egresados de UAP-Filial Piura, 2019

Según la percepción de los egresados, en la Facultad se evidencia un nivel medio respecto a la dimensión de elementos tangibles (95,5%) mientras que otros piensan que tiene un nivel bajo (5, %) en lo que atañe a: equipos de cómputo, de laboratorio, de aire acondicionado, de logística, de proyección multimedia para las clases, las instalaciones en todos los ambientes, los materiales para el desarrollo de clases y actividades académicas y la limpieza en el todo el campus. Como se puede evidenciar hay una contundente percepción media sobre los elementos tangibles, pero esto se debe a que en su paso por la universidad quizá no gozaron de los modernos laboratorios que desde el 2018 la universidad ha dotado su campus con el firme propósito de cumplir con las exigencias de las condiciones de calidad exigida por SUNEDU para el proceso de licenciamiento, pero en el cuanto a las áreas administrativas y el resto de áreas si hay percepción favorable.

En cuanto a la satisfacción los egresados, se sienten satisfechos (95,%) y solo el 5% afirman que se sientes pocos satisfechos en cuanto al servicio recibido por el área administrativa, acondicionamiento de las aulas con proyector multimedia, equipo de aire acondicionado, bibliotecas, laboratorios, la plana docente que son de alto nivel, los procesos académicos son inmediatos, la investigación, las becas que proporciona la UAP, el servicio de Bienestar universitarios y la participación en proyectos de investigación convocados y financiados por la misma universidad, el diferentes deportes, por último los talleres de arte y cultura.

Tabla 12

Relación entre elementos tangibles y satisfacción de egresados

			Elementos tangibles	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,753**
		Sig. (bilateral)	.	,747
		N	40	40
	Satisfacción de usuarios	Coeficiente de correlación	,753**	1,000
		Sig. (bilateral)	,747	.
		N	40	40

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

Se determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión de los elementos tangibles y la satisfacción de los egresados de Facultad el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de ,753 con una significancia bilateral de 0,05 que de acuerdo a los índices de correlación de Spearman se encuentra en una correlación positiva fuerte, es decir que mientras exista un alto nivel de elementos tangibles para el servicio educativo entonces los estudiantes estuvieron muy satisfecho por el servicio recibido. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 1 debido a que existe relación directa fuerte entre los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad.

Objetivo 2 : Determinar la relación entre la confiabilidad del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura, año 2019.

Tabla 13*Nivel de fiabilidad y satisfacción de estudiantes*

		Satisfacción de usuarios			Total	
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho		
Confiabilidad	Baja	fx	15	8	2	25
		%	13,9%	6,2%	28,6%	10,2%
	Media	fx	11	4	0	15
		%	10,2%	3,1%	0,0%	6,1%
	Alta	fx	23	31	1	55
		%	21,3%	23,8%	14,3%	22,4%
Muy alta	fx	59	87	4	150	
	%	54,6%	66,9%	57,1%	61,2%	
Total	fx	108	130	7	245	
	%	44,1%	53,1%	2,9%	100,0%	

Nota. Encuesta aplicada a estudiantes de UAP-Filial Piura, 2019

Según la percepción de algunos estudiantes, consideran que la Facultad tiene un nivel muy alto respecto a la dimensión de confiabilidad (61.2%) mientras que otros piensan que tiene un nivel alto (22,4%), otros consideran que su nivel es medio (6,1%) y solo el 10,2% manifiesta que es baja en lo que atañe a la resolución de los problemas que puedan tener los estudiantes y son servicios considerados como óptimos en el área administrativa, académica y área de bienestar universitario.

En cuanto a la satisfacción los estudiantes, se sienten muy satisfechos (44,1%), satisfechos (53,1%) y solo el 2,9% afirman que se sienten pocos satisfechos en cuanto al servicio recibido por el área administrativa, acondicionamiento de las aulas con proyector multimedia, equipo de aire acondicionado, bibliotecas, laboratorios, la plana docente que son de alto nivel, los procesos académicos son inmediatos, la investigación, las becas que proporciona la UAP, el servicio de Bienestar universitarios y la participación en proyectos de investigación convocados y financiados por la misma universidad, el diferentes deportes, por último los talleres de arte y cultura.

Contrastación de la Hipótesis específica 2

Hi: La confiabilidad del servicio educativo tiene relación directa con la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura.

Ho: La confiabilidad del servicio educativo tiene relación directa con la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura.

Tabla 14

Relación entre la fiabilidad y satisfacción de estudiantes

		Confiabilidad	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,834**
	Satisfacción de usuarios	N	.
		Coefficiente de correlación	,006
	Confiabilidad	Sig. (bilateral)	,834*
		N	1,000

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

Se determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión de confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad, el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de ,834 con una significancia bilateral de ,006 que de acuerdo a los índices de correlación de Spearman se encuentra en una correlación positiva fuerte, es decir que mientras exista un alto nivel confiabilidad en el servicio educativo entonces los estudiantes estarán muy satisfecho por el servicio recibido. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 2 debido a que existe relación directa fuerte entre la confiabilidad y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad.

Tabla 15*Nivel de fiabilidad y satisfacción de docentes*

			Satisfacción de usuarios			Total
			Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	
Confiabilidad	Bajo	fx	3	1	0	4
		%	30,0%	9,1%	0,0%	18,2%
	Media	fx	2	1	1	4
		%	20,0%	9,1%	100,0%	18,2%
	Alta	fx	5	9	0	14
		%	50,0%	81,8%	0,0%	63,6%
Total		fx	10	11	1	22
		%	45,5%	50,0%	4,5%	100,0 %

Nota. Encuesta aplicada a docentes de UAP-Filial Piura, 2019

Según los docentes consideran que la Facultad presenta un nivel alto respecto a la dimensión de confiabilidad (63,6%), otros docentes piensan que hay un nivel medio (18,2%) y similar porcentaje de ellos manifiestan que hay un nivel bajo en lo que atañe a la resolución de los problemas que puedan presentar los estudiantes, o ellos en alguna asignatura, los servicios pueden ser considerados como óptimos en el área administrativa y el resto de áreas.

Según la percepción de los docentes, refieren sentirse muy satisfechos (45,5%), satisfechos (50,0%) y solo el 4,5% de los docentes consideran sentirse pocos satisfechos en cuanto al servicio recibido por el área administrativa, acondicionamiento de las aulas con proyector multimedia, equipo de aire acondicionado, bibliotecas, laboratorios, los procesos académicos son inmediatos, la investigación, la participación en proyectos de investigación convocados y financiados por la misma universidad.

Tabla 16*Relación entre la confiabilidad y satisfacción de docentes*

			Confiabilidad	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,822**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	22	22
	Satisfacción de usuarios	Coefficiente de correlación	,822**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	22	22

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

Se determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión de confiabilidad y la satisfacción de los docentes de la Facultad, el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de ,822 con una significancia bilateral de 0,002 que de acuerdo a los índices de correlación de Spearman se encuentra en una correlación positiva fuerte, es decir que mientras exista un alto nivel confiabilidad en el servicio educativo entonces los docentes estarán muy satisfecho por el servicio recibido. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 2 debido a que existe relación directa fuerte entre la confiabilidad y la satisfacción de los docentes de la Facultad.

Tabla 17*Nivel de confiabilidad y satisfacción de administrativos*

		Satisfacción de usuarios			Total	
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho		
Confiabilidad	Bajo	fx	2	0	0	2
		%	33,3%	0,0%	0,0%	25,0%
	Medio	fx	1	0	0	1
		%	16,7%	0,0%	0,0%	12,5%
	Alto	fx	3	1	1	5
		%	50,0%	100,0%	100,0%	62,5%
Total	fx	6	1	1	8	
	%	75,0%	12,5%	12,5%	100,0%	

Nota. Encuesta aplicada a personal administrativo de UAP-Filial Piura, 2019

Según la percepción del personal administrativo consideran que la Facultad presenta un nivel alto respecto a la dimensión de confiabilidad (62,5%), otros sostiene

que hay un nivel medio (12,5%), mientras que el otro 25,0% afirma que la confiabilidad es baja en lo que atañe a la resolución de los problemas para atender a los estudiantes, los docentes, los padres de familia siendo necesario contar con el apoyo del resto de áreas para brindar un servicio de calidad.

Según la percepción del personal administrativo, refieren sentirse muy satisfechos (75,0%) y el 12,5% manifiestan sentirse satisfecho y poco satisfecho en cuanto a los materiales, equipo e insumos que le provee la universidad para poder brindar el servicio a estudiantes, padres de familia y docentes en lo que atañe al área académica, el acondicionamiento de las aulas con proyectores multimedia, equipo de aire acondicionado, bibliotecas, laboratorios y los procesos académicos son oportunos.

Tabla 18

Nivel de fiabilidad y satisfacción de administrativos

			Confiabilidad	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,832**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción de usuarios	N	8	8
		Coefficiente de correlación	,832**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	8	8

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

Se determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión de confiabilidad y la satisfacción del personal administrativo de la Facultad, el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de ,832 con una significancia bilateral de ,000 que de acuerdo a los índices de correlación de Spearman se encuentra en una correlación positiva fuerte, es decir que mientras exista un alto nivel confiabilidad en el servicio educativo entonces el personal administrativo estará muy satisfecho por el servicio recibido. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 2 debido a que existe relación directa fuerte entre la confiabilidad y la satisfacción del personal administrativo de la Facultad.

Tabla 19*Nivel de fiabilidad y satisfacción de egresados*

		Satisfacción de usuarios		Total	
		Muy satisfecho	Satisfecho		
Confiabilidad	Baja	fx	13	0	13
		%	34,2%	0,0%	32,5%
	Media	fx	5	2	7
		%	13,2%	100,0%	17,5%
	Alta	fx	8	0	8
		%	21,1%	0,0%	20,0%
Muy alta	fx	12	0	12	
	%	31,6%	0,0%	30,0%	
Total	fx	38	2	40	
	%	95,0%	5,0%	100,0%	

Nota. Encuesta aplicada a egresados de UAP-Filial Piura, 2019

Según la percepción de algunos estudiantes, consideran que la Facultad tiene un nivel bajo respecto a la dimensión de confiabilidad (32,5%) mientras que otros piensan que tiene un nivel muy alto (30,0%), otros consideran que su nivel alto (20,0%) y el 17,5% manifiesta que tiene un nivel medio en lo que atañe a la resolución de los problemas que presentaron en su época de estudiantes y pero también consideran algunos servicios como óptimos en el área administrativa, académica y área de bienestar universitario.

En cuanto a la satisfacción de los egresados, se sienten satisfechos (95,%) y solo el 5% afirman que se sienten pocos satisfechos en cuanto al servicio recibido por el área administrativa, acondicionamiento de las aulas con proyector multimedia, equipo de aire acondicionado, bibliotecas, laboratorios, la plana docente que son de alto nivel, los procesos académicos son inmediatos, la investigación, las becas que proporciona la UAP, el servicio de Bienestar universitarios y la participación en proyectos de investigación convocados y financiados por la misma universidad, el diferentes deportes, por último los talleres de arte y cultura. Si bien es cierto existen cosas favorables, también algunos de estos servicios aún presentan carencias.

Tabla 20*Nivel de fiabilidad y satisfacción de egresados*

			Confiabilidad	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,772**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Satisfacción de usuarios	Coeficiente de correlación	,772	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Se determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión de confiabilidad y la satisfacción de los egresados de la Facultad, el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de ,772 con una significancia bilateral de ,000 que de acuerdo a los índices de correlación de Spearman se encuentra en una correlación positiva fuerte, es decir que mientras exista un alto nivel confiabilidad en el servicio educativo entonces los egresados estuvieron satisfecho por el servicio recibido. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 2 debido a que existe relación directa fuerte entre la confiabilidad y la satisfacción de los egresados de la Facultad.

Objetivo 3: Identificar la relación entre la Capacidad de respuesta del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura, año 2019.

Tabla 21*Nivel de capacidad de respuesta y satisfacción de estudiantes*

		Satisfacción de usuarios			Total	
			Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	
Capacidad de respuesta	Baja	fx	19	13	2	34
		%	17,6%	10,0%	28,6%	13,9%
	Media	fx	27	12	2	41
		%	25,0%	9,2%	28,6%	16,7%
	Alta	fx	62	105	3	170
		%	57,4%	80,8%	42,9%	69,4%
Total	fx	108	130	7	245	
	%	44.1%	53.1%	2.9%	100,0%	

Nota. Encuesta aplicada a estudiantes de UAP-Filial Piura, 2019

Según la percepción de algunos estudiantes, consideran que la Facultad tiene un nivel alto respecto a la dimensión de capacidad de respuesta (69,4%) mientras que otros piensan que tiene un nivel medio (16,7) y solo el 13,9% considera que es baja la capacidad de respuesta respecto a la información que se emite es de forma responsable, el eficiente servicio recibido de las diferentes áreas y la disponibilidad de atención por parte de los trabajadores y por parte de los docentes el trato respetuoso y adecuado a los estudiantes.

En cuanto a la satisfacción los estudiantes, se sienten muy satisfechos (44,1%), satisfechos (53,1%) y solo el 2,9% afirman que se sienten pocos satisfechos en cuanto al servicio recibido por el área administrativa, acondicionamiento de las aulas con proyector multimedia, equipo de aire acondicionado, bibliotecas, laboratorios, la plana docente que son de alto nivel, los procesos académicos son inmediatos, la investigación, las becas que proporciona la UAP, el servicio de Bienestar universitarios y la participación en proyectos de investigación convocados y financiados por la misma universidad, el diferentes deportes, por último los talleres de arte y cultura.

Contrastación de la Hipótesis específica 3

Hi: La confiabilidad del servicio educativo tiene relación directa con la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura.

Ho: La confiabilidad del servicio educativo no tiene relación directa con la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura

Tabla 22

Relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de estudiantes

		Capacidad de respuesta	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 245
	Satisfacción de usuarios	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,789** ,003 245
			,789** ,003 245
			,789** ,003 245

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

Se determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad, el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de ,789 con una significancia bilateral de 0,003 que de acuerdo a los índices de correlación de Spearman se encuentra en una correlación positiva fuerte, es decir que mientras exista un alto nivel de capacidad de respuesta para el servicio educativo entonces los estudiantes estarán muy satisfechos por el servicio recibido. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 3 debido a que existe relación directa fuerte entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad.

Tabla 23

Nivel de capacidad de respuesta y satisfacción de docentes

		Satisfacción de usuarios			Total	
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho		
Capacidad de respuesta	Baja	fx	3	2	1	6
		%	30,0%	18,2%	100,0%	27,3%
	Mediana	fx	3	3	0	6
		%	30,0%	27,3%	0,0%	27,3%
	Alta	fx	4	6	0	10
		%	40,0%	54,5%	0,0%	45,5%
Total	fx	10	11	1	22	
	%	45,5%	50,0%	4,5%	100,0%	

Nota. Encuesta aplicada a docentes de UAP-Filial Piura, 2019

Según la percepción de los docentes, consideran que la Facultad tiene un nivel alto respecto a la dimensión de capacidad de respuesta (45,5%) mientras que otros piensan que tiene un nivel medio (27,3%) y similar porcentaje consideran que es baja la capacidad de respuesta respecto a la información que se emite, es de forma responsable, el eficiente servicio recibido de las diferentes áreas y la disponibilidad de atención por parte del personal administrativo en cuanto al trato respetuoso y adecuado a los estudiantes.

Según la percepción de los docentes, refieren sentirse muy satisfechos (45,5%), satisfechos (50,0%) y solo el 4,5% de los docentes consideran sentirse pocos satisfechos en cuanto al servicio recibido por el área administrativa, acondicionamiento de las aulas

con proyector multimedia, equipo de aire acondicionado, bibliotecas, laboratorios, los procesos académicos son inmediatos, la investigación, la participación en proyectos de investigación convocados y financiados por la misma universidad.

Tabla 24

Nivel de capacidad de respuesta y satisfacción de docentes

			Capacidad de respuesta	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,921**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	22	22
	Satisfacción de usuarios	Coefficiente de correlación	,021**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	22	22

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

Se determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de los docentes de la Facultad, el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de ,921 con una significancia bilateral de ,001 que de acuerdo a los índices de correlación de Spearman se encuentra en una correlación positiva fuerte, es decir que mientras exista un alto nivel de capacidad de respuesta para el servicio educativo entonces los docentes estarán muy satisfechos por el servicio recibido. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 3 debido a que existe relación directa fuerte entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los docentes de la Facultad.

Tabla 25

Nivel de capacidad de respuesta y satisfacción de administrativos

			Satisfacción de usuarios			Total
			Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	
Capacidad de respuesta	Bajo	fx	2	0	0	2
		%	33,3%	0,0%	0,0%	25,0%
	Media	fx	1	1	0	2
		%	16,7%	100,0%	0,0%	25,0%
	Alto	fx	3	0	1	4

	%	50,0%	0,0%	100,0%	50,0%
	fx	6	1	1	8
Total	%	75,0%	12,5%	12,5%	100,0%

Nota. Encuesta aplicada a personal administrativo de UAP-Filial Piura, 2019

Según la percepción del personal administrativo, consideran que la Facultad tiene un nivel alto respecto a la dimensión de capacidad de respuesta (50,0%) mientras que otros piensan que tiene un nivel medio (25,0%) y similar porcentaje consideran que existe un bajo nivel sobre la capacidad de respuesta en lo que se refiere a la información que se emite, siendo esta de forma responsable, el eficiente servicio recibido de las diferentes áreas y la disponibilidad de atención por parte de todo el personal administrativo y los docentes en cuanto al trato respetuoso y adecuado a los estudiantes

Según la percepción del personal administrativo, refieren sentirse muy satisfechos (75,0%) y el 12,5% manifiestan sentirse satisfecho y poco satisfecho en cuanto a los materiales, equipo e insumos que le provee la universidad para poder brindar el servicio a estudiantes, padres de familia y docentes en lo que atañe al área académica, el acondicionamiento de las aulas con proyectores multimedia, equipo de aire acondicionado, bibliotecas, laboratorios y los procesos académicos son oportunos.

Tabla 26

Nivel de capacidad de respuesta y satisfacción de administrativos

			Capacidad de respuesta	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,785**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	8	8
	Satisfacción de usuarios	Coefficiente de correlación	,785**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	8	8

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

Se determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del personal administrativo de la Facultad, el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de ,785 con una significancia bilateral de 0,001 que

de acuerdo a los índices de correlación de Spearman se encuentra en una correlación positiva fuerte, es decir que mientras exista un alto nivel de capacidad de respuesta para el servicio educativo entonces el personal administrativo estarán muy satisfecho por el servicio recibido. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 3 debido a que existe relación directa fuerte entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del personal administrativo de la Facultad.

Tabla 27

Nivel de capacidad de respuesta y satisfacción de egresados

			Satisfacción de usuarios		Total
			Muy satisfecho	Satisfecho	
Capacidad de respuesta	Baja	fx	9	0	9
		%	23,7%	0,0%	22,5%
	Media	fx	5	0	5
		%	13,2%	0,0%	12,5%
	Alta	fx	24	2	26
		%	63,2%	100,0%	65,0%
Total	fx	38	2	40	
	%	95,0%	5,0%	100,0%	

Nota. Encuesta aplicada a egresados de UAP-Filial Piura, 2019

Según la percepción de los egresados, consideran que la Facultad tiene un nivel alto respecto a la dimensión de capacidad de respuesta (65,0%) mientras que otros piensan que tiene un nivel medio (12,5%) y el 22,5% refieren que existe un bajo nivel respecto a la capacidad de respuesta en lo que se refiere a la información que se emite, siendo esta de forma responsable, el eficiente servicio recibido de las diferentes áreas y la disponibilidad de atención por parte del personal administrativo y docentes en cuanto al trato respetuoso y adecuado a los estudiantes.

En cuanto a la satisfacción de los egresados, se sienten satisfechos (95,%) y solo el 5% afirman que se sienten pocos satisfechos en cuanto al servicio recibido por el área administrativa, acondicionamiento de las aulas con proyector multimedia, equipo de aire acondicionado, bibliotecas, laboratorios, la plana docente que son de alto nivel, los procesos académicos son inmediatos, la investigación, las becas que proporciona la UAP, el servicio de Bienestar universitarios y la participación en proyectos de investigación

convocados y financiados por la misma universidad, en diferentes deportes, por último los talleres de arte y cultura.

Tabla 28

Nivel de capacidad de respuesta y satisfacción de egresados

			Capacidad de respuesta	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,865**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Satisfacción de usuarios	Coeficiente de correlación	,865**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Se determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de los egresados de la Facultad, el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de ,865 con una significancia bilateral de ,000 que de acuerdo a los índices de correlación de Spearman se encuentra en una correlación positiva fuerte, es decir que mientras exista un alto nivel de capacidad de respuesta para el servicio educativo entonces los egresados estarán muy satisfecho por el servicio recibido. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 3 debido a que existe relación directa fuerte entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los egresados de la Facultad.

Objetivo 4: Conocer la relación entre la seguridad del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura, año 2019.

Tabla 29

Nivel de seguridad y satisfacción de estudiantes

			Satisfacción de usuarios			Total
			Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	
Seguridad	Baja	fx	13	8	0	21
		%	12,0%	6,2%	0,0%	8,6%
	Media	fx	30	30	1	61

	%	27,8%	23,1%	14,3%	24,9%
	fx	65	92	6	163
Alta	%	60,2%	70,8%	85,7%	66,5%
	fx	108	130	7	245
Total	%	44,1%	53,1%	2,9%	100,0%

Nota. Encuesta aplicada a estudiantes de UAP-Filial Piura, 2019

Según la percepción de algunos estudiantes, consideran que la Universidad Alas Peruanas tiene un nivel alto respecto a la dimensión de seguridad (66,5%) mientras que otros piensan que tiene un nivel medio (24,9%) y solo el 8,6% considera que es baja la seguridad respecto al comportamiento adecuado por parte del personal, docentes y el personal administrativo quienes brindan los diferentes servicios académicos, muestran trato cordial y presentan un reconocimiento por el esfuerzo de los estudiantes en sus aprendizajes.

En cuanto a la satisfacción los estudiantes, se sienten muy satisfechos (44,1%), satisfechos (53,1%) y solo el 2,9% afirman que se sienten pocos satisfechos en cuanto al servicio recibido por el área administrativa, acondicionamiento de las aulas con proyector multimedia, equipo de aire acondicionado, bibliotecas, laboratorios, la plana docente que son de alto nivel, los procesos académicos son inmediatos, la investigación, las becas que proporciona la UAP, el servicio de Bienestar universitarios y la participación en proyectos de investigación convocados y financiados por la misma universidad, el diferentes deportes, por último los talleres de arte y cultura.

Contrastación de la Hipótesis específica 4

Hi: La seguridad del servicio educativo tiene relación directa con la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura.

Ho: La seguridad del servicio educativo no tiene relación directa con la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura.

Tabla 30*Relación entre la seguridad y satisfacción de estudiantes*

			Seguridad	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,737**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	245	245
	Satisfacción de usuarios	Coefficiente de correlación	,737**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	245	245

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

Se determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad, el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de ,737 con una significancia bilateral de 0,003 que de acuerdo a los índices de correlación de Spearman se encuentra en una correlación positiva fuerte, es decir que mientras exista un alto nivel de seguridad para el servicio educativo entonces los estudiantes estarán muy satisfecho por el servicio recibido. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 4 debido a que existe relación directa fuerte entre la seguridad y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad.

Tabla 31*Nivel de seguridad y satisfacción de docentes*

		Satisfacción de usuarios				
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Total	
	Bajo	fx	3	1	0	4
		%	30,0%	9,1%	0,0%	18,2%
Seguridad	Medio	fx	2	4	1	7
		%	20,0%	36,4%	100,0%	31,8%
	Alto	fx	5	6	0	11
		%	50,0%	54,5%	0,0%	50,0%
Total		fx	10	11	1	22
		%	45,5%	50,0%	4,5%	100,0%

Nota. Encuesta aplicada a docentes de UAP-Filial Piura, 2019

Según la percepción de los docentes, consideran que la Facultad tiene un nivel alto respecto a la dimensión de seguridad (50,0%) mientras que otros piensan que tiene un nivel medio (31,8%) y solo el 18,2% considera que existe un nivel bajo de empatía

respecto al comportamiento adecuado por parte de estudiantes y el personal administrativo quienes proporcionan los diferentes servicios académicos, muestran trato cordial y presentan un reconocimiento por el esfuerzo realizado a los estudiantes en sus aprendizajes.

Según la percepción de los docentes, refieren sentirse muy satisfechos (45,5%), satisfechos (50,0%) y solo el 4,5% de los docentes consideran sentirse pocos satisfechos en cuanto al servicio recibido por el área administrativa, acondicionamiento de las aulas con proyector multimedia, equipo de aire acondicionado, bibliotecas, laboratorios, los procesos académicos son inmediatos, la investigación, la participación en proyectos de investigación convocados y financiados por la misma universidad.

Tabla 32

relación entre la seguridad y satisfacción de docentes

			Seguridad	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,766**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	22	22
	Satisfacción de usuarios	Coefficiente de correlación	,766**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	22	22

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

Se determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los docentes de la Facultad, el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de ,766 con una significancia bilateral de ,001 que de acuerdo a los índices de correlación de Spearman se encuentra en una correlación positiva fuerte, es decir que mientras exista un alto nivel de seguridad para el servicio educativo entonces los docentes estarán muy satisfecho por el servicio recibido. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 4 debido a que existe relación directa fuerte entre la seguridad y la satisfacción de los docentes de la Facultad.

Tabla 33*Nivel de seguridad y satisfacción de administrativos*

		Satisfacción de usuarios			Total	
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho		
Seguridad	Bajo	fx	2	0	0	2
		%	33,3%	0,0%	0,0%	25,0%
	Medio	fx	0	1	0	1
		%	0,0%	100,0%	0,0%	12,5%
Alto	fx	4	0	1	5	
	%	66,7%	0,0%	100,0%	62,5%	
Total	fx	6	1	1	8	
	%	75,0%	12,5%	12,5%	100,0%	

Nota. Encuesta aplicada a personal administrativo de UAP-Filial Piura, 2019

Según la percepción del personal administrativo, consideran que la Facultad tiene un nivel alto respecto a la dimensión de seguridad (62,5%) mientras que otros piensan que tiene un nivel medio (12,5%) y solo el 25,0% consideran que existe un nivel bajo respecto al comportamiento adecuado por parte del equipo directivo y del resto de personal administrativo de la Universidad, los docentes muestran trato cordial y presentan un reconocimiento por el esfuerzo de los estudiantes en sus aprendizajes.

Según la percepción del personal administrativo, refieren sentirse muy satisfechos (75,0%) y el 12,5% manifiestan sentirse satisfecho y poco satisfecho en cuanto a los materiales, equipo e insumos que le provee la universidad para poder brindar el servicio a estudiantes, padres de familia y docentes en lo que atañe al área académica, el acondicionamiento de las aulas con proyectores multimedia, equipo de aire acondicionado, bibliotecas, laboratorios y los procesos académicos son oportunos.

Tabla 34*Relación entre la seguridad y satisfacción de administrativos*

			Seguridad	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,854**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	8	8
	Satisfacción de usuarios	Coefficiente de correlación	,854**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	8	8

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

Se determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción del personal administrativo de la Facultad, el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de ,854 con una significancia bilateral de 0,000 que de acuerdo a los índices de correlación de Spearman se encuentra en una correlación positiva fuerte, es decir que mientras exista un alto nivel de seguridad para el servicio educativo entonces el personal administrativo estarán muy satisfecho por el servicio recibido. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 4 debido a que existe relación directa fuerte entre la seguridad y la satisfacción del personal administrativo de la Facultad.

Tabla 35

Nivel de seguridad y satisfacción de egresados

		Satisfacción de usuarios		Total	
		Muy satisfecho	Satisfecho		
Seguridad	Baja	fx	11	0	11
		%	28,9%	0,0%	27,5%
	Media	fx	7	0	7
		%	18,4%	0,0%	17,5%
	Alta	fx	20	2	22
		%	52,6%	100,0%	55,0%
Total	fx	38	2	40	
	%	95,0%	5,0%	100,0%	

Nota. Encuesta aplicada a egresados de UAP-Filial Piura, 2019

Según la percepción de los egresados, consideran que la Facultad tiene un nivel alto respecto a la dimensión de seguridad (55,0%) mientras que otros piensan que tiene un nivel medio (17,5%) y el 25,0% consideran que existe un nivel bajo respecto al comportamiento adecuado por parte del personal administrativo de la Universidad y los docentes muestran trato cordial y presentan un reconocimiento por el esfuerzo de los estudiantes en sus aprendizajes.

En cuanto a la satisfacción los egresados, se sienten satisfechos (95,%) y solo el 5% afirman que se sienten pocos satisfechos en cuanto al servicio recibido por el área administrativa, acondicionamiento de las aulas con proyector multimedia, equipo de aire acondicionado, bibliotecas, laboratorios, la plana docente que son de alto nivel, los procesos académicos son inmediatos, la investigación, las becas que proporciona la UAP, el servicio de Bienestar universitarios y la participación en proyectos de investigación

convocados y financiados por la misma universidad, el diferentes deportes, por último los talleres de arte y cultura.

Tabla 36

Relación entre la seguridad y satisfacción de egresados

			Seguridad	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente correlación	1,000	,799**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Satisfacción de usuarios	Coefficiente correlación	,799**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Se determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los egresados de la Facultad, el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de ,799 con una significancia bilateral de 0,003 que de acuerdo a los índices de correlación de Spearman se encuentra en una correlación positiva fuerte, es decir que mientras exista un alto nivel de seguridad para el servicio educativo entonces los egresados estuvieron muy satisfechos por el servicio recibido. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 4 debido a que existe relación directa fuerte entre la seguridad y la satisfacción de los egresados de la Facultad.

Objetivo 5: Evaluar la relación entre la empatía en el servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura, año 2019.

Tabla 37

Nivel de empatía y satisfacción de estudiantes

		Satisfacción de usuarios			Total	
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho		
Empatía	Baja	fx	32	19	1	52
		%	29,6%	14,6%	14,3%	21,2%
	Media	fx	13	12	2	27
		%	12,0%	9,2%	28,6%	11,0%
	Alta	fx	63	99	4	166
		%	58,3%	76,2%	57,1%	67,8%
Total	fx	108	130	7	245	
	%	44.1%	53.1%	2.9%	100,0%	

Nota. Encuesta aplicada a estudiantes de UAP-Filial Piura, 2019

Según la percepción de algunos estudiantes, consideran que la Facultad tiene un nivel alto respecto a la dimensión de empatía (67,8%) mientras que otros piensan que tiene un nivel medio (11,0%), pero 21,2% de estudiantes consideran que existe un nivel bajo respecto a la atención personalizada a ellos, valoran mucho el interés que ellos presentan, se cumple con los horarios de atención administrativa así como el horario de clases y siempre apuestan por satisfacer la necesidades de los estudiantes y padres de familia.

En cuanto a la satisfacción los estudiantes, se sienten muy satisfechos (44,1%), satisfechos (53,1%) y solo el 2,9% afirman que se sienten pocos satisfechos en cuanto al servicio recibido por el área administrativa, acondicionamiento de las aulas con proyector multimedia, equipo de aire acondicionado, bibliotecas, laboratorios, la plana docente que son de alto nivel, los procesos académicos son inmediatos, la investigación, las becas que proporciona la UAP, el servicio de Bienestar universitarios y la participación en proyectos de investigación convocados y financiados por la misma universidad, el diferentes deportes, por último los talleres de arte y cultura.

Contrastación de la Hipótesis específica 5

Hi: La empatía del servicio educativo tiene relación directa con la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura.

Ho: La empatía del servicio educativo no tiene relación directa con la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura.

Tabla 38

Relación entre la empatía y satisfacción de estudiantes

			Empatía	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,777**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	245	245
	Satisfacción de usuarios	Coefficiente de correlación	,777**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	245	245

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

Se determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión empatía y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad, el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de ,777 con una significancia bilateral de 0,006 que de acuerdo a los índices de correlación de Spearman se encuentra en una correlación positiva fuerte, es decir que mientras exista un alto nivel de empatía para el servicio educativo entonces los estudiantes estarán muy satisfechos por el servicio recibido. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 5 debido a que existe relación directa fuerte entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad.

Tabla 39*Nivel de empatía y satisfacción de docentes*

		Satisfacción de usuarios			Total	
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho		
Empatía	Bajo	fx	3	1	0	4
		%	30,0%	9,1%	0,0%	18,2%
	Medio	fx	2	2	1	5
		%	20,0%	18,2%	100,0%	22,7%
	Alta	fx	5	8	0	13
		%	50,0%	72,7%	0,0%	59,1%
Total	fx	10	11	1	22	
	%	45,5%	50,0%	4,5%	100,0%	

Nota. Encuesta aplicada a docentes de UAP-Filial Piura, 2019

Según la percepción de los docentes, consideran que la Facultad tiene un nivel alto respecto a la dimensión de empatía (59,1%) mientras que otros piensan que tiene un nivel medio (22,7%), pero 18,2% de docentes consideran que existe un bajo nivel respecto a la atención personalizada a ellos, valoran mucho el interés que ellos presentan, se cumple con los horarios de atención administrativa así como el horario de clases y siempre apuestan por satisfacer la necesidades de los estudiantes y padres de familia.

Según la percepción de los docentes, refieren sentirse muy satisfechos (45,5%), satisfechos (50,0%) y solo el 4,5% de los docentes consideran sentirse pocos satisfechos en cuanto al servicio recibido por el área administrativa, acondicionamiento de las aulas con proyector multimedia, equipo de aire acondicionado, bibliotecas, laboratorios, los procesos académicos son inmediatos, la investigación, la participación en proyectos de investigación convocados y financiados por la misma universidad.

Tabla 40*Relación entre la empatía y satisfacción de docentes*

			Empatía	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,766**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	22	22
	Satisfacción de usuarios	Coefficiente de correlación	,766**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	22	22

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

Se determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión empatía y la satisfacción de los docentes de la Facultad, el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de ,766 con una significancia bilateral de ,000 que de acuerdo a los índices de correlación de Spearman se encuentra en una correlación positiva fuerte, es decir que mientras exista un alto nivel de empatía para el servicio educativo entonces los docentes estarán muy satisfechos por el servicio recibido. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 5 debido a que existe relación directa fuerte entre la empatía y la satisfacción de los docentes de la Facultad.

Tabla 41*Nivel de empatía y satisfacción de administrativos*

		Satisfacción de usuarios			Total	
		Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho		
Empatía	Bajo	fx	1	0	0	1
		%	16,7%	0,0%	0,0%	12,5%
	Medio	fx	2	1	0	3
		%	33,3%	100,0%	0,0%	37,5%
Alto	fx	3	0	1	4	
	%	50,0%	0,0%	100,0%	50,0%	
Total	fx	6	1	1	8	
	%	75,0%	12,5%	12,5%	100,0%	

Nota. Encuesta aplicada a personal administrativo de UAP-Filial Piura, 2019

Según la percepción el personal administrativo, consideran que la Facultad tiene un nivel alto respecto a la dimensión de empatía (50,0%) mientras que otros piensan que tiene un nivel medio (37,5%), pero 12,5% consideran que existe un bajo nivel respecto a

la atención personalizada a ellos, valoran mucho el interés que ellos presentan, se cumple con los horarios de atención administrativa así como el horario de clases y siempre apuestan por satisfacer la necesidades de los estudiantes y padres de familia.

Según la percepción del personal administrativo, refieren sentirse muy satisfechos (75,0%) y el 12,5% manifiestan sentirse satisfecho y poco satisfecho en cuanto a los materiales, equipo e insumos que le provee la universidad para poder brindar el servicio a estudiantes, padres de familia y docentes en lo que atañe al área académica, el acondicionamiento de las aulas con proyectores multimedia, equipo de aire acondicionado, bibliotecas, laboratorios y los procesos académicos son oportunos.

Tabla 42

Relación entre la empatía y satisfacción de administrativos

			Empatía	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,828**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	8	8
	Satisfacción de usuarios	Coefficiente de correlación	,828**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	8	8

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

Se determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión empatía y la satisfacción del personal administrativo de la Facultad, el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de ,828 con una significancia bilateral de ,002 que de acuerdo a los índices de correlación de Spearman se encuentra en una correlación positiva fuerte, es decir que mientras exista un alto nivel de empatía para el servicio educativo entonces el personal administrativo estará muy satisfecho por el servicio recibido. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 5 debido a que existe relación directa fuerte entre la empatía y la satisfacción del personal administrativo de la Facultad.

Tabla 43*Nivel de empatía y satisfacción de egresados*

			Satisfacción de usuarios		Total
			Muy satisfecho	Satisfecho	
Empatía	Baja	fx	14	2	16
		%	36,8%	100,0%	40,0%
	Media	fx	6	0	6
		%	15,8%	0,0%	15,0%
	Alta	fx	18	0	18
		%	47,4%	0,0%	45,0%
Total	fx	38	2	40	
	%	100,0%	100,0%	100,0%	

Nota. Encuesta aplicada a egresados de UAP-Filial Piura, 2019

Según la percepción de los egresados, consideran que la Facultad tiene un nivel alto respecto a la dimensión de empatía (45,0%) mientras que otros piensan que tiene un nivel medio (15,0%), en cambio el 40,0% de los egresados consideran que existe un bajo nivel de respecto a la atención personalizada hacia ellos, valoran mucho el interés que para ellos representan, a veces hay incumplimiento con los horarios de atención administrativa, pero fue diferente en el horario de clases y siempre apuestan por satisfacer la necesidades de los estudiantes y padres de familia.

En cuanto a la satisfacción los egresados, se sienten satisfechos (95,%) y solo el 5% afirman que se sientes pocos satisfechos en cuanto al servicio recibido por el área administrativa, acondicionamiento de las aulas con proyector multimedia, equipo de aire acondicionado, bibliotecas, laboratorios, la plana docente que son de alto nivel, los procesos académicos son inmediatos, la investigación, las becas que proporciona la UAP, el servicio de Bienestar universitarios y la participación en proyectos de investigación convocados y financiados por la misma universidad, el diferentes deportes, por último los talleres de arte y cultura.

Tabla 44*Relación entre la empatía y satisfacción de egresados*

			Empatía	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman		Coefficiente correlación	1,000	,860**
	Empatía	Sig. (bilateral)	.	,005
		N	40	40
		Coefficiente correlación	,860	1,000
	Satisfacción de usuarios	Sig. (bilateral)	,005	.
		N	40	40

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

Se determinó el nivel de relación que existe entre la dimensión empatía y la satisfacción de los egresados de la Facultad, el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de ,860 con una significancia bilateral de ,005 que de acuerdo a los índices de correlación de Spearman se encuentra en una correlación positiva fuerte, es decir que mientras existió un alto nivel de empatía para el servicio educativo entonces los egresados estuvieron muy satisfechos por el servicio recibido. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 5 debido a que existe relación directa fuerte entre la empatía y la satisfacción de los egresados de la Facultad.

CAPITULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En cuanto al objetivo general, Parasuraman Zeithaml y Berry (1985) sostienen que la calidad del servicio es concebida como un conjunto de controversias sobre las percepciones de satisfacción que presentan los individuos por un servicio solicitado. Por su parte, Pérez (1994) sostiene que la calidad del servicio está referida a la diferencia entre las necesidades del cliente y la necesidad de un servicio y la expectativa de este, frente a que realmente se recibe. En lo que respecta a la satisfacción, Orestes (2012) lo considera como la noción intacta de bipolaridad entre la confirmación y la disconfirmación de la percepción percibe. Por su parte, Kotler y Amstrong (2003) sostiene que si el servicio es análogo a las expectativas del cliente entonces estará satisfecho, pero si las expectativas son superiores a las del cliente, este estaría muy encantado por el servicio recibido.

En la investigación realizada según la percepción de los usuarios consideran que existe un alto nivel de calidad del servicio educativo (64.6%), mientras que otros refieren que hay un nivel bueno (33,1%) y solo el 2,2% afirman que la calidad del servicio educativo brindado por Facultad es regular. Por otro lado, en cuanto a la satisfacción de los usuarios, la mayoría de ellos resultaron muy satisfechos (55,4%), satisfechos (42,4%) mientras que otros están pocos satisfechos (22,0%). De acuerdo a la hipótesis general, se determinó que existe relación positiva fuerte entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios en la Facultad.

Contradictorios fueron los resultados en Jauregui(2015) quien encontró que la dimensión de elementos tangibles fue 4.3, la confiabilidad 3.7, la capacidad de respuesta resultó 3.6, la dimensión de seguridad fue 3.4 y finalmente la dimensión de empatía resultó 3.8, lo que concluye calidad del servicio educativo es relativamente baja, desde la perspectiva de Parasuraman, Zeitham, y Berry. Por su parte, Basantes (2017) en su estudio encontró resultados similares en cuanto a un alto nivel de la calidad de servicios educativos mediados por el modelo de SERVQUAL sobre la satisfacción favorable de los estudiantes de las carreras profesionales investigadas.

Respecto al objetivo específico uno; Zeithaml y Bitner (2002) postulan que la infraestructura, instalaciones, equipos, materiales, personal y la distribución en las organizaciones se constituyen en los elementos tangibles sobre los cuales los clientes tienen percepciones que se ven alcanzadas cuando estas se cumplen o están por encima de sus expectativas. Al respecto, en la investigación realizada por la autora se observa los resultados sobre la percepción de los estudiantes quienes refieren un nivel alto respecto a la dimensión de elementos tangibles (50.2%), similar nivel para los docentes (63,6%), también el personal administrativo (62,5%), en cambio para los egresados resultó tener un nivel medio (95.0%). Por otro lado, en cuanto a la satisfacción de los estudiantes, la mayoría de ellos resultaron satisfechos (53,1%), similar percepción tienen los docentes (50,0%), en cambio el personal administrativo refiere estar muy satisfecho (75,0%) y los egresados manifiestan estar satisfechos (95,0%). De acuerdo a la hipótesis específica 1, desde la percepción de los estudiantes, docentes, personal administrativo y egresados existe relación positiva fuerte entre la dimensión de los elementos tangibles para el servicio educativo y la satisfacción de los usuarios en la Facultad.

Similar fue el hallazgo en Ortega (2015) quien determinó que existe adecuada calidad del servicio y oportuna satisfacción sobre de las carreras profesionales de Ciencias Sociales, Jurídicas y Ciencias de la salud y también de otras especialidades de la universidad además la educación superior en el mundo enfrenta un marco de gran competencia por el estudiante a través de la oferta y la demanda y esto se consigue por la calidad del servicio brindado por la universidad.

Respecto al objetivo específico dos; Zeithaml y Bitner (2002) hacen referencia que la confiabilidad es concebida como la habilidad para ofrecer y brindar el servicio prometido de forma fiable y escrupulosa, a fin de dar cumplimiento a las políticas planteadas por la organización en pro de alcanzar los objetivos institucionales con el apoyo de sus colaboradores respecto a la atención a los clientes, en cuanto a las promesas, entregas, ejecución del servicio, solución de problemas y fijación de precios de productos o servicios ofertados.

Al respecto, en la investigación realizada por la autora se observa los resultados sobre la percepción de los estudiantes quienes refieren un nivel alto respecto a la dimensión de confiabilidad (61,2%), alto nivel para los docentes (63,6%), también el personal administrativo (62,5%), en cambio para los egresados resultó tener un nivel muy alto y nivel alto (50,0%). Por otro lado, en cuanto a la satisfacción de los estudiantes, la mayoría de ellos resultaron satisfechos (53,1%), similar percepción tiene los docentes (50,0%), en cambio el personal administrativo refiere estar muy satisfecho (75,0%) y los egresados manifiestan estar muy satisfechos (95,0%). De acuerdo a la hipótesis específica 2, desde la percepción de los estudiantes, docentes, personal administrativo y egresados existe relación positiva fuerte entre la dimensión de confiabilidad para el servicio educativo y la satisfacción de los usuarios en la Facultad.

Similares resultados se encontraron en Pinedo(2017) que demostró que existe relación significativa las dimensiones de fiabilidad y la responsabilidad que tienen mayor asociación y son significativas a la variable aborda.

Respecto al objetivo específico tres; Zeithaml y Bitner (2002) dejan una clara evidencia que la capacidad de respuesta conduce a socorrer a los usuarios y para suministrar un servicio rápido y adecuado, tanto el trato igualitario a todas las solicitudes, dar respuesta a las preguntas y/o quejas que puedan presentar los clientes y dar solución a los problemas. Al respecto, en la investigación realizada por la autora se observa los resultados sobre la percepción de los estudiantes quienes refieren un nivel alto respecto a la dimensión de la capacidad de respuesta (69,4%), similar nivel para los docentes (45,5%), igual percepción del personal administrativo (50,0%), no sin menos percepción tienen los egresados (65,0%). Por otro lado, en cuanto a la satisfacción de los estudiantes, la mayoría de ellos resultaron satisfechos (53,1%), similar percepción tiene los docentes

(50,0%), en cambio el personal administrativo refiere estar muy satisfecho (75,0%) y los egresados manifiestan estar satisfechos (95,0%). De acuerdo a la hipótesis específica 3, desde la percepción de los estudiantes, docentes, personal administrativo y egresados existe relación positiva fuerte entre la dimensión capacidad de respuesta para el servicio educativo y la satisfacción de los usuarios en la Facultad.

Similares fueron los resultados en Cahuana (2016) quien determinó la existencia de una relación directamente proporcional respecto a la calidad de los servicios educativos frente a la satisfacción de los estudiantes, en cuanto con a la unidad académica, la unidad de bienestar universitario y la unidad de investigación.

Respecto al objetivos específico cuatro; Zeithaml y Bitner (2002) manifiestan que la seguridad está directamente vinculada al conocimiento y atención de los empleados y sus destrezas para infundir credibilidad y confianza en los clientes al brindar un servicio que cumplan con los estándares de calidad propios de las exigencias de los usuarios. Al respecto, en la investigación realizada por la autora se observa los resultados sobre la percepción de los estudiantes quienes refieren un nivel alto respecto a la dimensión de seguridad (66,5%), similar nivel para los docentes (50,0%), también el personal administrativo (62,5%), igualmente para los egresados resultó tener un nivel alto (55,0%). Por otro lado, en cuanto a la satisfacción de los estudiantes, la mayoría de ellos resultaron satisfechos (53,1%), similar percepción tiene los docentes (50,0%), en cambio el personal administrativo refiere estar muy satisfecho (75,0%) y los egresados manifiestan estar satisfechos (95,0%). De acuerdo con la hipótesis específica 4, desde la percepción de los estudiantes, docentes, personal administrativo y egresados existe relación positiva fuerte entre la dimensión de seguridad para el servicio educativo y la satisfacción de los usuarios en la Facultad.

Contradictorios fueron los resultados encontrados en el estudio de Coveñas (2017) que determinó una baja satisfacción respecto a los servicios recibidos, de las ocho dimensiones estudiadas, solo dos tuvieron mayores calificaciones, entre ellas está el plan de estudios y la capacitación y destrezas para la enseñanza en los docentes, en consecuencia no están satisfechos ni insatisfechos debido a que las dimensiones no se cumplen en su totalidad, obteniéndose más bajas calificaciones en los servicios de

apoyo, capacitaciones, infraestructura, plan de estudios, y habilidades de enseñanza de los docentes, metodología y evaluación.

Respecto al objetivo específico cinco; Zeithaml y Bitner (2002) hacen énfasis que la empatía corresponde al nivel de atención particularizado que ofrecen las organizaciones con el propósito de brindar un servicio de calidad que cubra las expectativas de sus clientes y se consiga el posicionamiento. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente. Al respecto, en la investigación realizada por la autora se observa los resultados sobre la percepción de los estudiantes quienes refieren un nivel alto respecto a la dimensión de empatía (67,8%), similar nivel para los docentes (59,1%), también para el personal administrativo (50,0%) y para los egresados (45,0%). Por otro lado, en cuanto a la satisfacción de los estudiantes, la mayoría de ellos resultaron satisfechos (53,1%), similar percepción tiene los docentes (50,0%), en cambio el personal administrativo refiere estar muy satisfecho (75,0%) y los egresados manifiestan estar satisfechos (95,0%). De acuerdo a la hipótesis específica 5, desde la percepción de los estudiantes, docentes, personal administrativo y egresados existe relación positiva fuerte entre la dimensión de la empatía para el servicio educativo y la satisfacción de los usuarios en la Facultad.

Similares resultados se encontraron en la investigación de Pereyra (2014) donde los hallazgos permitieron comprobar que el egresado percibe la calidad del servicio desde sus tres dimensiones: como un único nivel de calidad, como constitutivas y a la relación causal directa y fuerte entre la calidad y la satisfacción global del egresado.

CONCLUSIONES

Según los resultados obtenidos bajo la teoría de Parasuraman Zeithaml y Berry para la calidad del servicio educativo se concluye que existe una correlación positiva fuerte entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios, siendo el índice de correlación de Spearman de 0.863, en cuanto a las dimensiones de elementos tangibles, confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía para el servicio educativo en la Facultad que ha sido motivo del estudio.

Los elementos tangibles y la satisfacción muestran un nivel de correlación positivo fuerte con un índice de correlación de Spearman de 0,881 en los estudiantes, 0,851 en los docentes; 0,732 en el personal administrativo y 0,753 en los egresados pero aún existen algunas carencias en cuanto a los equipos de cómputo, de laboratorio, de aire acondicionado, de logística, de proyección multimedia para las clases, las instalaciones en todos los ambientes, los materiales para el desarrollo de clases y actividades académicas.

La confiabilidad y la satisfacción muestran un nivel de correlación positivo fuerte con un índice de correlación de Spearman de 0,834 en los estudiantes, 0,822 en los docentes; 0,832 en el personal administrativo y 0,772 en los egresados, pero también hay dificultad para dar resolución a los problemas, a los servicios en el área administrativa, académica y de bienestar universitario.

La capacidad de respuesta y la satisfacción muestran un nivel de correlación positivo fuerte con un índice de correlación de Spearman de 0,789 en los estudiantes, 0,921 en los docentes; 0,785 en el personal administrativo y 0,865 en los egresados, no está demás afirmar que aún hay carencias en la información que se emite, pero es responsable, en las áreas administrativas, académicas y de servicio universitario.

La seguridad para el servicio educativo y la satisfacción muestran un nivel de correlación positivo fuerte con un índice de correlación de Spearman de 0,737 en los estudiantes, 0,766 en los docentes; 0,854 en el personal administrativo y 0,799 en los egresados, pero aún hay dificultad para el trato a los estudiantes.

La empatía para el servicio educativo y la satisfacción muestran un nivel de correlación positivo fuerte, con un índice de correlación de Spearman de 0,777 en los estudiantes, 0,766 en los docentes; 0,828 en el personal administrativo y 0,860 en los egresados, pero aún hay dificultad en los horarios de atención administrativa, así como el horario de clases.

RECOMENDACIONES

A la coordinadora de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura, a formular y aplicar un plan de mejora continua que busque optimizar un servicio educativo de calidad desde cinco dimensiones y con ello el 100% de la comunidad universitaria de las diferentes escuelas profesionales se encuentre totalmente satisfecha.

Al departamento de logística, que elabore un plan de innovación sobre infraestructura, equipamiento, materiales e insumos para la enseñanza aprendizaje y así lograr ser la Facultad que brinde el mejor servicio en la Universidad.

A la coordinadora de la Facultad, aplicar estrategias sobre resolución de problemas para suplir conflictos de los universitarios, así como para la enseñanza - aprendizaje y tener un plan B ante la imposibilidad que la misma Universidad no dé solución inmediata a académicas -administrativas que con frecuencia se presenta.

A la alta dirección, para que mejore y ejecute un plan de estrategias de comunicación para transmitir de forma horizontal la información de forma transparente y clara proporcionando de esta manera a docentes y personal administrativo los recursos necesarios para una comunicación efectiva y por ende la percepción de la capacidad de respuesta será de forma inmediata y de mayor satisfacción.

Al personal administrativo a aplicar estrategias sobre seguridad ante los servicios de bienestar universitario y académicos para los estudiantes, padres de familia o docentes. En lo que atañe al docente también debe ser muy cauto en la gestión de evaluaciones y trato en el ámbito académico.

Al personal docente y personal administrativo aplicar estrategias comunicativas para mostrar un trato cordial hacia el los estudiantes y/o docentes en todo momento, pero en especial cuando los estudiantes acuden a las diferentes escuelas profesionales de la Facultad a solicitar un servicio sobre cruces de horarios, convalidaciones , pensiones de pago u otros servicios, por su parte los docentes también deben mostrar un trato cordial a los estudiantes ante sus problemas o reclamos de evaluaciones.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Águila, V. (2005). El concepto calidad en la educación Universitaria: Clave para el logro de la competitividad institucional. *Revista Iberoamericana de Educación*, 35(5), 1-8.
- Alvares, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos Brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca". *Revista Iberoamericana sobre Calidad*, 13(2), 5-26.
- Álvarez, I. & Topete, C. (1997). Modelo para una evaluación integral de las políticas sobre gestión de calidad en la Educación Superior. *Gestión y estrategia*, 11, art 11.
- Arce, A. (2018). *Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto – 2017*. Universidad Peruana Unión, Escuela de Posgrado, Lima-Perú.
- Basantes, R. (2017). *Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador*. Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor San Marcos, unidad de Posgrado, Lima -Perú.
- Blázquez, J. Chamizo, M & Gutiérrez, S. (2013). Calidad de vida universitaria. Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de Educación*, 362.
- Botero, M. & Peña, P. (2006). Calidad en el servicio: el cliente incógnito. *Suma Psicológica*, 13(2), 217-228.
- Bustos, H. (2012). *Marketing Educacional*. Recuperado de <http://marketingeducacionalchile.blogspot.pe/2012/04/el-alumno-es-uncliente-no-es-lo-que.html>.
- Caballero, K. (2002). El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza. Profesorado. *revista de curriculum y formación de profesorado*, 6(1-2).
- Cahuana, J. (2016). *Calidad de Iso servicios educativos y la satisfacion de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Tesis de maestría, Universidad Peruana, Escuela de posgrado, Lima-perú.

- Camison, C., Cruz, S. & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y sistemas*. Pearson.
- Carrasco, S. (2009). *Gestión de calidad y formación profesional*. Lima-Perú: San Marcos.
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de investigación*. Editorial San Marcos.
- Castillo, Días, Martínez, Sánchez, & Valencia. (2012). *La calidad en el servicio al cliente del restaurante terraza, ubicado en la delegación cauhtémoc*. Mexico.DF.
- Coveñas, J. (2017). *Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por el PROEDUNP-Sulla 2016*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Piura, Piura.
- Cuela, S. (2016). *El proceso administrativo institucional y su relación con la calidad del servicio en la facultad de ciencias administrativas universidad Nacional de Piura*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Piura, Piura.
- Clemenza, C., Ferrer, J. y Pelekais, C. (2005). La calidad como elemento competitivo en las Universidades. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, 6(14), 55-83.
- Davila, R. (2017). *Gestión de almacenes para mejorar la productividad del área de almacén de la dirección regional de educación de Lima Metropolitana – Lima, 2017*. (Tesis de grado), Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Díaz, C., & Cortés, S. (2014). Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación. *El estudiante como cliente: riesgo para la calidad de la educación superior*. Colombia. Recuperado de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:gRk6ckdzDG0J:www.oei.es/historico/congreso2014/memoriactei/500.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>.
- Duque, E. (25 de 01 de 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR*, 64-80.
- Frisancho, A. (2013). “Análisis Comparado de la percepción de la Calidad de Enseñanza que se realiza en los programas especiales de la facultad de educación de la UNMSM” (Tesis de pregrado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- García, R. (2004). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Batista, P. (2014). *Metodología de investigación*. Mac trillas.

- Jauregui, M. (2015). *Medición del Servicio al Alumno de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de Piura, la Luz del Pensamiento Parasuraman, Zeitham, y Berry– Piura-2015*”. Tesis de maestría , Universidad Nacional de Piura,, Facultad de Ciencias Administrativas, Piura.
- Jhons, H. (2012). *En busca de la Calidad en los Servicios Públicos*. Mexico: McGraW-Hill Interamericana.
- Keith (1989)
- Kinichi, A., & Kreitner, R. (2003). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos del Marketing*. En T. R. Escalona. México, D.F.: Pearson Educación.
- López, S., & Villacis, G. (2018). *Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santo Toribio de Guayaquil, Guayaquil-Ecuador.
- Lepeley, M.T. (2004). *Gestión y calidad en educación. Un modelo de evaluación*. México: McGraw Hill.
- Maslow, A. (1975), *Motivación y Personalidad*, Sagitario, Barcelona.
- Mejías, A., Reyes, O., & Maneiro, N. (2006). *Calidad de los servicios en la educación superior mexicana: Aplicación del SERVQUALing en Baja California*. *Investigación y Ciencia*, 14(24), 36-41.
- Mejías, A.A & . Manrique, S(2011) *Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores*. *Ingeniería Industrial*, (XXXII) 1, p. 43-47
- Moncerrate, L. (2017). *Criterios del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de Educación superior y su influencia en la calidad de la educación de las extensiones universitarias de la provincia de Manabí”- Ecuador*. Tesis doctoral, Universidad Nacional San Marcos, Unidad de posgrado, Lima-Perú.
- Nist (2014). *National Institute of Standards and Technology*. Recuperado de <http://www.nist.gov>

- Nobario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. Tesis de maestría, Universidad Cayatano Heredia, Escuela de posgrado., Lima-Peru.
- Oliver, R. (2009). *Cientes contentos de Verdad, Claves para comprender a clientes y usuarios*. España: Gestion 2000 S.A.
- Ortega, J. (2015). *Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad del servicio presencial y electrónico*. Salamanca-España: Universidad de Salamanca.
- Palomino, J. (2016). *Medición de la satisfacción de los estudiantes en los servicios de la E.A.P. Ingeniería Industrial Facultad de Ingeniería Industrial UNMSM*. Lima,Peru : UNMSM.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A y Berry, L.L (1985) a CONCEPTUAL MODEL OF SERVICE QUALITY and its implications of future research. *Journal of Marketing*, 4,45-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A y Berry, L.L (1988) Servqual: A multiple item scale for measuring customer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1) 12-40.
- Pereyra, M. (2014). *Educación superior universitaria: calidad percibida y satisfacción de los egresados*. Tesis doctoral, Universidad de Coruña, Departamento de Sociología, Ciencia Política y de la Administración, San Pablo-Brasil.
- Perez, E., Sandoval, M., & Bocanegra, C. (2018). *Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria*. Tesis doctoral, Universidad de La Sabana, Tabasco -Mexico.
- Pinedo, E. (2017). *La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima-Peru.
- Ramírez, R. (2017). *Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba Ecuador*. Tesis de grado, Universidad Nacional Chimborazo Riobamba Ecuador, Ecuador.

- Redhead, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Tesis de grado, Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013, Lima, Perú.
- Robbins, S. P., & Timothy, J. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson. Recuperado de <http://www.farem.unan.edu.ni/investigacion/wpcontent/uploads/2015/05/67-Comportamiento-Organizacional-15edi-Robbins.pdf>.
- Rubio, M., Aguilar, R., Massa, P., Maldonado, J. y Ramírez, I. (2005). *Proceso de autoevaluación de los programas de educación a distancia basado en el proyecto. Loja*. (Tesis de grado) Universidad Técnica Particular de Loja.
- Saldaña, M. (2017). *Propuesta de mejora de la gestión del almacén general para reducir los costos operativos en la empresa agroindustrial del Perú*. (Tesis de grado), Universidad Privada del Norte, Trujillo-Peru.
- Salinas, A., Morales, J. y Martínez, P. (2008). *Satisfacción del estudiante y calidad Universitaria: un análisis explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas*, México. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 31(4), 39-55.
- Sánchez, S. (2007). *Universidad y calidad: experiencias y proyectos*. En E. H. Villarroel, *La Calidad Docente del Profesorado Universitario*.
- Santamaría, S. (2015). *“La evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la Financiera Crediscotia S. A, Piura – 2015”*. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de Piura, Piura.
- Schiffman, L., & Lazar, L. (2001). *Comportamiento del consumidor*. México : Prentice Hall.
- Sefair, E. (2017). *Factores que explican la satisfacción de los estudiantes de la facultad de ingeniería de la Universidad de Valparaíso, Chile*. Tesis doctoral, Universidad de Almería, España.
- Sefair, E. (2017). *Factores que explican la satisfacción de los estudiantes de la facultad de ingeniería de la Universidad de Valparaíso, Chile*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=136730>
- Simón, R. (2005). *La Reestructuración de la Educación Superior en la Era de la Globalización. ¿Hacia un Modelo Heterónimo? Educación, Democracia y Desarrollo en el Fin de Siglo*. México, D.F.: Siglo XXI Editores.

- Surdez, E., Sandoval, M., & Lamoyi, C. (22 de 02 de 2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educacion y educadores*, 21(1).
- Tumino, M; Poitevin, E(2014). Calidad, Eficacia y Cambio en Educación *Revista Electrónica Iberoamericana* . 12(2): 63-84
- Tumino, M.& Poitevin, E. (2013). “Evaluación de la Calidad de Servicio Universitario desde la Percepción de Estudiantes y Docentes: Caso de Estudio”. *Revista Electrónica Iberoamericana*. 31(4), 55-65.
- UNESCO. (2014). *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura*. Recuperado el 14 de 09 de 2019, de Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/834/83455923001/html/index.html>
- Vargas, L. (2017). *Satisfacción laboral y percepcion de la calidad del servicio educativo brindado a las alumnas de 5o año de secundaria de al institucion educativa "Sara a.Bullon" ,Llambayeque durante, 2017*. Tesis de maestría, Univesidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Escuela de Posgrado, Lambayeque.
- Vavra, T. (2003). *Medir la Satisfacción del Cliente; Según la ISO 9001:2000*. 2 Ed. Madrid: Fundación Confemetal.
- Vázquez, A. (2013). *Calidad educativa*. Recuperado el 15 de 09 de 2019, de Investigación Educativa17(2): <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8206>
- Vergara, J y Quesada, V. (2011). “Análisis de la Calidad en el Servicio y Satisfacción de los Estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Mediante un Modelo de Ecuaciones Cartagena Estructurales”. *Revista Educativa*.17(2):77-86.
- Vergara, C; Quesada, M, y Blanco, I. (2013). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios en dos hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cartagena (Colombia) mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 19(3), 420-428. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052011000300011>.
- Villarreal, M. (2010). Calidad en la educación superior: Un análisis reflexivo sobre la gestión de sus procesos en los Centros educativos de América. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 8(5), 110-118.

Zeithaml, A., & Bitner, J. (2002). *Marketing de Servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa* (2ª edición ed.). México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

Aenxo 1:Matriz de consistencia

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Calidad del servicio educativo y satisfacción de usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación en la Universidad Alas Peruanas –filial Piura, Año 2019

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿En qué medida la calidad del servicio educativo se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas- ¿Filial Piura, año 2019?	Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura, año 2019.	La calidad del servicio educativo tiene relación directa y significativa con la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura.	VARIABLE 1: Calidad del servicio	Tipo de Investigación: Básica
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	DIMENSIONES Elementos tangibles Capacidad de respuesta Confiabilidad Seguridad	Nivel de la Investigación: Descriptivo-Correlacional
¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-¿Filial Piura, año 2019?	Establecer la relación entre los elementos tangibles del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura, año 2019.	Los elementos tangibles del servicio educativo tienen relación directa con la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura.	VARIABLE 2: Satisfacción	Diseño de la Investigación: Transversal no experimental
¿Cuál es la relación entre la confiabilidad del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas- ¿Filial Piura, año 2019?	Determinar la relación entre los la confiabilidad del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura, año 2019.	La confiabilidad del servicio educativo tiene relación directa con la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura.	DIMENSIONES Área administrativa Área académica Área de investigación Área de bienestar universitario	Población: 912
	Identificar la relación entre lo Capacidad de respuesta del	La Capacidad de respuesta del servicio educativo tiene relación		Muestra: 315
				Técnicas de procesamiento de Datos: Escala Multidimensional SERVQUAL Encuesta

<p>¿Cuál es la relación entre la Capacidad de respuesta del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas- ¿Filial Piura, año 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la seguridad del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas- ¿Filial Piura, año 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la empatía en el servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas- ¿Filial Piura, año 2019?</p>	<p>servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura, año 2019.</p> <p>Conocer la relación entre la seguridad del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura, año 2019.</p> <p>Evaluar la relación entre la empatía en el servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura, año 2019.</p>	<p>directa con la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura.</p> <p>La seguridad del servicio educativo tiene relación directa con la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura.</p> <p>La empatía en el servicio educativo tiene relación directa con la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura.</p>		
---	--	---	--	--

Anexo 2: Cuestionarios

Escala multidimensional para evaluar la calidad del servicio

Estimado alumno(a)

Con el propósito de mejorar los servicios académicos en la escuela profesional, solicito que respondas de formar consiente el cuestionario. Los datos serán tomados con mucha confidencialidad y es un trabajo netamente académico.

Indicaciones

Marca con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista, “No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes”. Debe considerar la escala de valoración: 5. Totalmente de acuerdo; 4. De acuerdo; 3 Indeciso; 2. En desacuerdo; 1. Totalmente en desacuerdo. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas

Información general:

1. edad_____
2. Lugar de procedencia
3. Ciclo_____
4. Escuela Profesional: Administración y Negocios Internacionales (), Ciencias Contables (); Ciencias de la Comunicación (), turismo y Hotelería ()

DIMENSIÓN	ÍTEMS	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	T en desacuerdo
Elementos tangibles	1. El personal orientador le explicó de manera clara acerca de la consulta y/o trámite requerido.					
	2. La consulta y/o trámite se realizó en el horario establecido atención.					
	3. Su atención se realizó respetando el orden de llegada.					
	4. La solicitud presentada es registrada en su sistema de registro de información					
Fiabilidad	5. La atención al usuario se obtuvo con facilidad					
	6. La atención fue rápida.					
	7. La atención para el trámite solicitado fue rápida.					
	8. El personal encargado se encuentra capacitado para brindarle la información requerida.					
	9. Durante su atención en la ventanilla se respetó su privacidad.					
Capacidad de respuesta	10. El personal le brindó el tiempo necesario para absolver sus dudas o preguntas sobre su consulta y/o problema.					
	11. El personal que le atendió le inspiró confianza.					
	12. El personal lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia.					

	13. El personal que le atendió mostró interés en su problema.					
Seguridad	14. El personal que le atendió mostró interés para solucionar su problema					
	15. El personal orientador le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender los requisitos para la consulta y/o problema de la atención.					
	16. El personal orientador le explico a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender los requisitos para los diferentes procesos académico o administrativo.					
	17. El personal le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos que se tiene que realizar en la escuela profesional.					
Empatía	18. La señalización de la atención (carteles, letreros y flechas) son adecuados para orientar a los usuarios para el servicio requerido y /o situaciones de emergencia.					
	19. La ubicación del monitor para la búsqueda de información académica y administrativa se encuentra en un lugar adecuado para su correcta visualización.					
	20. El personal de la escuela profesional posee una imagen impecable y adecuada para la atención a los usuarios.					
	21. La escuela profesional cuente con los equipos y materiales y/o folletos necesarios para brindar una un servicio de calidad.					
	22. La escuela profesional se encuentra limpio, cómodo y acogedor					

Tomado de Parasuraman Zeithaml y Berry (1985) y adaptado por la investigadora.



VICERRECTORADO ACADÉMICO

ESCUELA DE POSGRADO

Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario

Estimado alumno(a)

Con el propósito de mejorar los servicios académicos en la escuela profesional, solicito que respondas de formar consiente el cuestionario. Los datos serán tomados con mucha confidencialidad y es un trabajo netamente académico.

Indicaciones

Marca con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista, “No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes”. Debe considerar la escala de valoración:3 Excelente;2. Buena; 1. Mala. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

ÁREA ADMINISTRATIVA			
Gestión administrativa: Marca considerando 3 Excelente;2. Buena; 1. Mala	3	2	1
1. ¿El control de las actividades administrativas en su facultad es?			
2. ¿La distribución de los recursos es?			
3. ¿Los trámites documentarios en su facultad es?			
4. ¿El Texto único de procedimientos administrativos es?			
5. ¿La conservación de los bienes e inmuebles en su facultad es?			
6. ¿El mejoramiento continuo de los servicios es?			
7. ¿El cumplimiento de las normas generales y leyes específicas es?			
8. ¿La administración de los bienes de la facultad es?			
9. ¿El desempeño profesional del personal de apoyo es?			
¿La atención que brinda la gestión administrativa en general es?			
Economía: Marca considerando 3 Excelente;2. Buena; 1. Mala	3	2	1
10 ¿La atención del personal de la oficina de cuentas corrientes es?			
11 ¿El comportamiento del personal de la oficina de cuentas corrientes inspira confianza?			
12 ¿El personal de la oficina de cuentas corrientes brinda un servicio rápido?			
13 ¿El desempeño profesional de cuentas corrientes es?			
14 ¿La atención de la oficina de cuentas corrientes respondió a mis expectativas?			
15 ¿El trato del personal de la oficina de cuentas corrientes es?			
16 ¿La calidad de los servicios que brinda la oficina de cuentas corrientes es?			
17 ¿En general, la calidad de los servicios en el área administrativa es?			

ÁREA ACADÉMICA			
Aulas: Marca considerando la escala 3 Excelente;2. Buena; 1. Mala	3	2	1
18 ¿La capacidad del aula es adecuada de acuerdo al número de estudiantes?			
19 ¿Las instalaciones físicas de las aulas es?			
20 ¿Los equipos utilizados en las aulas es?			
21 ¿El mantenimiento de las aulas es?			
¿La calidad de las aulas y sus recursos que se utiliza es			
Biblioteca: Marca considerando 3 Excelente;2. Buena; 1. Mala			
22 ¿El horario de atención de la biblioteca es?			
23 ¿La bibliografía de la biblioteca es?			
24 ¿Las instalaciones de la biblioteca es?			
25 ¿La ventilación en los ambientes de estudio es			
26 ¿La atención en la biblioteca es?			
27 ¿El desempeño profesional del personal que atiende en la biblioteca es?			
28 ¿La rapidez de la atención es?			
29 ¿El servicio de la biblioteca virtual es?			
30 ¿El servicio para la búsqueda, acceso y recuperación de información es?			
31 ¿Existe una hemeroteca con suscripciones vigentes?			
32 ¿El servicio para la reproducción de documentos es?			
¿La calidad de los servicios brindados en la biblioteca en general es?			
Laboratorio: Marca considerando 3 Excelente;2. Buena; 1. Mala			
33 ¿Las instalaciones físicas de los laboratorios es?			
34 ¿La capacidad del laboratorio es?			
35 ¿La modernidad de los equipos es			
36 ¿La capacidad de los laboratorios es?			
37 ¿La disponibilidad para el uso de los laboratorios e instalaciones es?			
38 ¿Los recursos que disponen o tienen los laboratorios es?			
39 ¿Las señales de seguridad y las condiciones de los equipos contra incendio son?			
40 ¿La calidad de los servicios brindados en los laboratorios en general es?			
Procesos académicos: Marca considerando 3 Excelente;2. Buena; 1. Mala			
41 ¿El diseño del perfil de la carrera que estudias es			
42 ¿La frecuencia de actualización del plan de estudios de tu carrera es?			
43 ¿El plan de estudio de tu carrera es?			
44 ¿Los objetivos de los cursos en general y su distribución en horas son?			
45 ¿Los métodos de enseñanza - aprendizaje es?			
46 ¿Los recursos para el aprendizaje y el trabajo individual de los estudiantes son			
47 ¿Se cuenta con recursos para el desarrollo de las actividades de enseñanza?			
48 ¿El acceso a los talleres, seminarios y prácticas de laboratorio de los diversos cursos			
49 ¿El número de estudiantes en las clases teóricas y prácticas es			
50 ¿Los mecanismos de supervisión del desarrollo de los contenidos de sílabo es?			
51 ¿La calidad de los procesos académicos en general es?			

ÁREA ACADÉMICA				
Plana docente: Marca considerando 4 Excelente;3. Buena; 2. Regular, 1. Mala	4	3	2	1
Dominio				
52 ¿Los docentes demuestran dominio de la materia?				
53 ¿La amplitud y profundidad del desarrollo de los contenidos de los cursos es?				
54 ¿Demuestran los docentes solvencia frente a las preguntas planteadas por los estudiantes sobre el tema?				
55 ¿Las evaluaciones del aprendizaje del alumno por parte de los docentes son objetiva de acuerdo a lo establecido?				
Responsabilidad y ética				
56 ¿La asistencia a clases de los docentes de acuerdo a lo programado en el sílabo es?				
57 ¿La puntualidad en el horario establecido de los docentes es?				
58 ¿Los valores éticos en su carácter diario de los docentes es				
59 ¿El cumplimiento de los sílabos de acuerdo a la programación es				
60 ¿El sistema de tutorías y asesorías a estudiantes por parte de los docentes es?				
Didáctica				
61 ¿Sus exposiciones de los docentes son entendibles y comprensibles				
62 ¿Las técnicas didácticas utilizadas por los docentes es				
63 ¿Promueven los docentes la participación activa de los estudiantes?				
64 ¿En general, el dominio, responsabilidad ética y didáctica utilizada por los docentes es?				
65 ¿En general, la calidad de los servicios académicos (Aulas, Bibliotecas, laboratorios, plana docente y procesos académicos) es?				

ÁREA DE INVESTIGACIÓN				
Aulas: Marca considerando la escala 3 Excelente;2. Buena; 1. Mala	3	2	1	
66 ¿La información verificable en los planes curriculares y sílabos sobre incorporación de conocimientos generados por la investigación en el área es?				
67 ¿Las publicaciones impresas y/ o correos electrónicos especializados, para la difusión de investigaciones es?				
68 ¿El apoyo económico para realizar la tesis como trabajo de investigación en el pregrado es				
69 ¿Los incentivos económicos para los estudiantes por la participación en un proyecto es?				
70 ¿Las normas de distribución de los beneficios intelectuales que puedan surgir de las investigaciones es?				
71 ¿El apoyo y fomento a los estudiantes a participar en el desarrollo de proyectos de investigación es?				

ÁREA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

Aulas: Marca considerando la escala 3 Excelente;2. Buena; 1. Mala	3	2	1
72 ¿Los programas y actividades de bienestar dirigida a estudiantes que desarrolla la universidad son?			
73 ¿La solución de los problemas del alumno por la unidad de bienestar es?			
74 ¿Las actividades sociales programadas es?			
75 ¿Las becas para estudiantes de escasos recursos económicos es			
76 ¿Los programas y actividades de bienestar dirigidas a docentes, administrativos y estudiantes que desarrolla la facultad es?			
77 ¿El servicio que presta la unidad de bienestar a los docentes y administrativos es?			
78 ¿Los servicios brindados por el área de bienestar universitario es			

Anexo 3: Validación del instrumento



FECHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

- I. DATOS PERSONALES:
- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: APRAYA CELS EDUARDO YGNACIO
 - 1.2 GRADO ACADÉMICO: MAESTRO
 - 1.3 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: COORDINADOR ACADÉMICO - UAP
 - 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN EN LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS - FILIAL PUNO, AÑO 2019
 - 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO: JONAT DEY PILAR PALACIOS CRUZADO, LIC. EN ADMINISTRACIÓN
 - 1.6 MAESTRÍA/MENCIÓN: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESA
 - 1.7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA

II. ASPECTOS DE EVALUAR: (Calificación Cuantitativa)

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente	Bastante	Bueno	Muy	Excelente
		0-30%	31-40%	41-60%	Bueno 61-80%	81-100%
1.- CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					85
2.- OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observadas				80	
3.- ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y entidad					82
4.- ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento					82
5.- SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad				80	
6.- INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos				80	
7.- CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio					84
8.- COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores					85
9.- METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio					85
10.- CONVENIENCIA	Genera nuevas pistas para la investigación y construcción de teorías				80	
Sub-Total					320	503
Total					32.0	50.3

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0,2): (82.3 / 10.20) = 16.46
 VALORACIÓN CUALITATIVA: Instrumento con validación significativa.
 OPCIÓN DE APLICABILIDAD: Se aplica con su aplicación.

Fecha de Dictamen del 2019

 Firma y Poderes del experto
 DNI: 4789431
 N° Teléfono: 974 469980

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS PERSONALES:

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: GÓMEZ ZURIGA CECILIA PAULA LUISA
 1.2 GRADO ACADÉMICO: MAESTRO
 1.3 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: DOCENTE UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Calidad del Servicio Educativo y Satisfacción de Usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación en la Universidad Alas Peruanas Filial Tarma Año 2018
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO: JANET DEL PILAR PALACIOS CRISANTO
 1.6 MAESTRÍA/MENCIÓN: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
 1.7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA

II. ASPECTOS DE EVALUAR: (Calificación Cuantitativa)

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1.- CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					85
2.- OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observadas					85
3.- ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad				80	
4.- ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento				80	
5.- SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad					85
6.- INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos				80	
7.- CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios					84
8.- COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores					85
9.- METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio					84
10.- CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				80	
Sub Total					32.0	50.8
Total					32.0	50.8

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.2):
 VALORACIÓN CUALITATIVA
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD

76.56
 INSTRUMENTO CON VALIDACIÓN SIGNIFICATIVA
 QUE PROCEEDA CON SU APLICACIÓN

Piura, P de Tarma del 2018


 Mgtr Cecilia Gomez Zuriga
 CIAD. 15719

Firma y Posfirma del experto
 DNI: 03590490
 N° Telefónico: 999380055

ANEXO N°4: COPIA DE LA DATA PROCESADA

Encuestado	CALIDAD DE SERVICIO																					
	TANGIBLE				FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	5	1	4	3	5	3	2	4	5	5	5	3	2	1	5	3	1	3	3	4	3	3
2	5	1	4	1	3	5	3	3	5	5	4	3	3	1	4	3	1	2	2	3	2	2
3	5	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	1	2	3	3	3	1	5	3	4	1	2
4	5	4	2	1	1	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	1	5	3	2	1	2
5	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	2	4	2	4	3	4	4
6	3	2	3	1	1	3	3	3	4	3	2	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3
7	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
8	5	4	2	1	3	4	4	5	4	5	4	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3
9	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	4	4	2	3	2	3	2	5
10	5	2	2	3	3	4	5	3	5	5	5	3	2	1	5	3	1	1	3	2	3	4
11	5	1	1	1	1	3	1	1	1	3	4	3	2	1	5	3	1	3	3	1	3	4
12	5	3	1	1	1	3	2	3	3	5	4	3	2	2	5	2	1	3	3	5	3	4
13	4	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	5	2	1	1	4	2	1
14	2	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	2	4	4	4	4	2	2	3	3	4
15	2	2	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	1	3	5	2	2	5
16	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	4	2	2	3	2	5	3	3
17	5	3	3	2	2	3	3	5	3	3	3	1	2	1	5	3	1	5	5	4	3	3
18	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	1	3	4	3	1	3	3	3	1	3
19	3	5	3	3	3	4	3	3	5	4	2	2	2	3	4	3	4	2	1	2	1	3
20	4	3	3	3	3	4	3	2	5	4	2	3	3	3	4	5	3	3	1	2	4	3
21	5	4	1	1	1	4	3	5	4	4	4	4	1	5	4	5	4	4	1	1	1	1



VICERRECTORADO ACADÉMICO

ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN
Calidad del servicio educativo y satisfacción de usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación en la Universidad Alas Peruanas –Filial Piura, año 2019
PROPÓSITO DEL ESTUDIO
Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas-Filial Piura, año 2019.
PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INFORMACIÓN
Se procederá a presentar las pautas e indicaciones para proceder a aplicar la encuesta para la toma de información y datos.
RIESGOS
La investigación no demanda de ningún riesgo para el que brinda información.
BENEFICIOS
No representa ningún tipo de beneficio económico para el encuestado
COSTOS
No representa ningún costo para el encuestado ni para su institución
INCENTIVOS O COMPENSACIONES
La investigación por ser académica no contempla Incentivos o compensaciones que se le podrían dar a el que brinda información
TIEMPO
la investigación será el año 2019, setiembre –diciembre para la toma de información.
CONFIDENCIALIDAD
La Participación es voluntaria y anónima, de ser el caso y la información será tratada con mucha confidencialidad.

CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente participar en esta investigación. Tengo pleno conocimiento del mismo y entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio si los acuerdos establecidos se incumplen.

En fe de lo cual firmo a continuación:

Apellidos y Nombres

DNI N° _____

ANEXO N°6: AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD DONDE SE REALIZÓ EL TRABAJO DE CAMPO

Los cuestionarios fueron aplicados a los estudiantes, docentes, administrativos y egresados, en forma directa cuando transitaban por lugares cercanos al ingreso o salida de la universidad o Google drive y wasap, los cuales lo realizaron en forma voluntaria, por lo que no se requirió autorización de alguna entidad para el trabajo de campo.

ANEXO 07: DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL PLAN DE TESIS

Yo, Janet del Pilar Palacios Crisanto estudiante de la Sección de Maestría en Administración y dirección de empresa de la Universidad ALAS PERUANAS, con código N° 2013226959. identificado (a) con DNI N° 40373335, con la tesis titulada “*Calidad del servicio educativo y satisfacción de usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación en la Universidad Alas Peruanas –Filial Piura, año 2019*”

Declaro bajo juramento que:

1. El plan de tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, el plan de tesis no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
3. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), de plagio (información sin citar a autores), de piratería (uso ilegal de información ajena) o de falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad ALAS PERUANAS.

Piura, 29 de octubre del 2021

Firma:..... 

DNI: 40373335

Confiabilidad de instrumentos

Alfa de Cronbach de cuestionario de Calidad del servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	31	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	31	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	22

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
PC1	4,59	,783	31
PC2	4,54	,827	31
PC3	4,51	,862	31
PC4	4,63	,790	31
PC5	4,53	,850	31
PC6	4,56	,841	31
PC7	4,59	,835	31
PC8	4,55	,842	31
PC9	4,54	,850	31
PC10	4,65	,709	31
PC11	4,57	,806	31
PC12	4,63	,676	31

PC13	4,66	,759	31
PC14	4,56	,798	31
PC15	4,59	,819	31
PC16	4,59	,771	31
PC17	4,61	,716	31
PC18	4,65	,714	31
PC19	4,61	,781	31
PC20	4,61	,773	31
PC21	4,69	,690	31
PC22	4,54	,811	31

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
100,99	119,997	10,954	22

Alfa de Cronbach de cuestionario de satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	31	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	31	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,808	78

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
PS1	3,71	,545	31
PS2	3,77	,485	31
PS3	3,79	,471	31
PS4	3,86	,425	31
PS5	3,83	,431	31
PS6	3,82	,443	31
PS7	3,91	1,770	31
PS8	3,80	,507	31
PS9	3,86	,380	31
PS10	3,79	,485	31
PS11	3,82	,461	31
PS12	3,78	,488	31
PS13	3,79	,514	31
PS14	3,88	,364	31
PS15	3,76	,529	31
PS16	3,84	,459	31
PS17	3,90	1,762	31
PS18	3,85	,440	31

PS19	3,90	,339	31
PS20	3,86	,391	31
PS21	3,85	,397	31
PS22	3,85	,428	31
PS23	3,88	,372	31
PS24	3,87	,341	31
PS25	3,83	,426	31
PS26	3,91	1,771	31
PS27	3,81	,432	31
PS28	3,86	,388	31
PS29	3,87	,387	31
PS30	3,84	,400	31
PS31	3,83	,416	31
PS32	3,85	,405	31
PS33	3,85	,418	31
PS34	3,86	,371	31
PS35	3,82	,473	31
PS36	3,86	,386	31
PS37	3,84	,445	31
PS38	3,87	,373	31
PS39	3,86	,402	31
PS40	3,86	,444	31
PS41	3,83	,431	31
PS42	3,92	1,220	31
PS43	3,86	,417	31
PS44	3,84	,426	31
PS45	3,83	,459	31
PS46	3,84	,426	31
PS47	3,93	1,216	31
PS48	3,95	,277	31
PS49	3,82	,491	31
PS50	3,81	,449	31
PS51	3,85	,461	31
PS52	3,84	,445	31
PS53	3,85	,452	31
PS54	3,84	,443	31
PS55	3,85	,405	31
PS56	3,87	,401	31
PS57	3,97	1,751	31
PS58	3,89	,391	31
PS59	3,84	,428	31
PS60	3,96	1,758	31

PS61	3,85	,435	31
PS62	3,82	,538	31
PS63	3,82	,499	31
PS64	3,81	,524	31
PS65	3,89	,390	31
PS66	3,83	,504	31
PS67	3,85	,455	31
PS68	3,86	,447	31
PS69	3,90	,426	31
PS70	3,93	1,205	31
PS71	3,84	,512	31
PS72	3,85	,459	31
PS73	3,88	,392	31
PS74	3,84	,514	31
PS75	3,91	,361	31
PS76	3,81	,530	31
PS77	3,86	,437	31
PS78	3,82	,486	31

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
300,34	82,591	9,088	78