

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**



**TESINA**

**CALIDAD DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y SU INFLUENCIA EN LA  
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE  
CONTABILIDAD Y FINANZAS DE LA UPSC PUNO 2019 – I**

**PRESENTADO POR:**

**EDITH VILCA COAQUIRA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**BACHILLER EN CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**PUNO – PERÚ**

**2021**

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESINA

**CALIDAD DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y SU INFLUENCIA EN LA  
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL  
DE CONTABILIDAD Y FINANZAS DE LA UPSC PUNO 2019 – I**

PRESENTADO POR:

EDITH VILCA COAQUIRA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

BACHILLER EN CONTABILIDAD Y FINANZAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

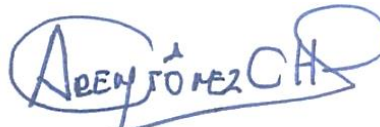
:



Mg. ROGER QUISPE RIQUELME

PRIMER MIEMBRO

:



Mg. AREMY GOMEZ CHARAJA

ASESOR DE TESIS

:



Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área: Ciencias Sociales

Disciplina: Administración pública

Especialidad: Control Interno

Puno, 14 de Mayo del 2021.

## DEDICATORIA

A Dios, padre todo poderoso y a la Virgen María, por ser la luz que guía mi camino, por darme salud y fuerzas para proseguir adelante.

A mi madre querida quien a lo largo de toda mi vida estuvo ahí motivándome para alcanzar mis anhelos.

A una persona muy especial por su apoyo incondicional, quien siempre estuvo ahí con sus palabras de aliento durante los momentos difíciles, por su comprensión y paciencia para que pueda alcanzar esta meta.

### AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Privada San Carlos, por brindarme una formación profesional en sus aulas e impartir conocimientos y principios necesarios, que contribuyen para mi crecimiento profesional, para el desarrollo de mi región.

A los docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas por compartir sus conocimientos y experiencia profesional.

A los miembros del jurado calificador, por ser parte de esta investigación.

A mi asesor por brindarme el apoyo y la orientación para la culminación de esta investigación.

**ÍNDICE GENERAL**

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
INDICE DE ANEXOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1

**CAPÍTULO I****PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2. ANTECEDENTES	4
1.2.1. A NIVEL INTERNACIONAL	4
1.2.2. A NIVEL NACIONAL	5
1.2.3. A NIVEL LOCAL	6
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	7
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8

**CAPÍTULO II****MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

2.1. MARCO TEÓRICO	9
--------------------	---

2.1.1. CALIDAD DE SERVICIO	9
2.1.2. CALIDAD DE EDUCACIÓN	9
2.1.3. SERVICIO ACADÉMICO	10
2.1.4. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	10
2.1.5. SERVQUAL	11
2.2. MARCO CONCEPTUAL	12
2.2.1. CALIDAD	12
2.2.2. ATENCIÓN	12
2.2.3. SATISFACCIÓN	12
2.2.4. SERVICIO	13
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	13
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	13
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	13

### CAPÍTULO III

#### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO	14
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	14
3.2.1. Población	14
3.2.2. Muestra	14
3.3. MÉTODO Y TÉCNICAS	15
3.3.1. Método	15
3.3.2. Técnica	15
3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	16
3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	16
3.5.1. Métodos de Investigación	16
3.5.2. Diseño de la Investigación	16

**CAPÍTULO IV****EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

4.1. EXPOSICION Y ANALISIS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE	17
4.2. EXPOSICION Y ANALISIS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE	23
4.3. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS	29
DISCUSIÓN	31
CONCLUSIONES	32
RECOMENDACIONES	34
BIBLIOGRAFÍA	35
ANEXOS	37

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Calidad en Infraestructura y servicio Universitario	17
<b>Tabla 2.</b> Calidad de actividades académicas y administrativas	18
<b>Tabla 3.</b> Calidad en actividad de investigación	19
<b>Tabla 4.</b> Servicio de bienestar social, deporte, recreación y programas de salud	20
<b>Tabla 5.</b> Calidad en la formación profesional	21
<b>Tabla 6.</b> Calidad de servicio	22
<b>Tabla 7.</b> Satisfacción en Infraestructura y servicio universitario	23
<b>Tabla 8.</b> Satisfacción Actividades académicas y administrativas	24
<b>Tabla 9.</b> Satisfacción Actividades de investigación	25
<b>Tabla 10.</b> Satisfacción en servicio de bienestar social, deporte, recreación y programas de salud	26
<b>Tabla 11.</b> Satisfacción en actividad de formación Profesional	27
<b>Tabla 12.</b> Satisfacción en calidad universitaria	28
<b>Tabla 13.</b> Pruebas de chi-cuadrado	30



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Calidad en Infraestructura y servicio universitario	18
<b>Figura 2.</b> Calidad de actividades académicas y administrativas	19
<b>Figura 3.</b> Calidad en actividades de investigación	20
<b>Figura 4.</b> Servicio de bienestar social, deporte, recreación y programas de salud	21
<b>Figura 5.</b> Calidad formación profesional	22
<b>Figura 6.</b> Calidad universitaria	23
<b>Figura 7.</b> Satisfacción en Infraestructura y servicio universitario	24
<b>Figura 8.</b> Satisfacción actividades académicas y administrativas	25
<b>Figura 9.</b> Satisfacción actividades de investigación	26
<b>Figura 10.</b> Satisfacción en servicio de bienestar social, deporte, recreación y programas de salud	27
<b>Figura 11.</b> Satisfacción en actividad de formación profesional	28
<b>Figura 12.</b> Satisfacción en calidad universitaria	29

## INDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO ACADÉMICO	38
<b>Anexo 2.</b> CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN - SERVQUAL	40
<b>Anexo 3.</b> MATRIZ DE CONSISTENCIA	42

## RESUMEN

El presente trabajo denominado “Calidad de Servicios Académicos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la UPSC PUNO 2019 –I” se realizó con el objetivo de determinar si la calidad de servicios académicos influye en la satisfacción de los estudiantes de los últimos semestres. La metodología de estudio fue de tipo descriptivo, haciendo uso de la técnica de la encuesta y como modelo se utilizó el cuestionario SERVQUAL y 5 indicadores.

Los resultados del estudio fueron: el 31.3% de los estudiantes perciben que la calidad de servicio es de regular calidad, y en relación a la satisfacción el 36.3% de los estudiantes se encuentran satisfechos con la calidad universitaria. La calidad de servicio académicos influye de manera directa en la satisfacción expresada por los estudiantes; por esta razón se acepta la hipótesis planteada porque se obtuvo  $p=0.004$ .

**Palabras clave:** Calidad de servicio, satisfacción, modelo SERVQUAL.

### ABSTRACT

The present work called "Quality of Academic Services and its influence on the satisfaction of students of the Professional School of Accounting and Finance of the UPSC PUNO 2019 -I" was carried out with the objective of determining if the quality of academic services influences satisfaction of the students of the last semesters. The study methodology was descriptive, using the survey technique and the SERVQUAL questionnaire and 5 indicators were used as a model.

The results of the study were: 31.3% of the students perceive that the quality of service is of regular quality, and in relation to satisfaction, 36.3% of the students are satisfied with the quality of the university. The quality of academic service directly influences the satisfaction expressed by students; For this reason, the hypothesis proposed is accepted because  $p = 0.004$  was obtained.

**Keywords:** Service quality, satisfaction, SERVQUAL model.

## INTRODUCCIÓN

La Universidad Privada San Carlos, fue creada mediante Resolución N° 354-2006 del Consejo Nacional para la Autorización de Funcionamiento de Universidades (CONAFU), de fecha 25 de octubre del 2006 ,comprometida en la formación de profesionales competitivos, generadores de conocimientos de carácter científico y tecnológico con visión social y empresarial.

El año 2014 por medio de la Ley N° 30220, se crea la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) para promover la enseñanza superior con calidad, es así que mediante ésta ley se exige que las universidades estén licenciadas obligatoriamente para verificar que se brinden las condiciones básicas de calidad necesarias en la oferta de la educación superior. El trabajo de investigación consta de IV capítulos divididos en:

Capítulo I: Se plantea el problema de investigación, antecedentes que respaldan esta investigación y los objetivos.

Capítulo II: Marco teórico, conceptual, se conceptúan definiciones relacionados al tema y la hipótesis de la investigación.

Capítulo III. Metodología de la investigación: zona de estudio, tamaño de muestra, métodos y técnicas, identificación de variables, método y diseño estadístico.

Capítulo IV. Exposición y análisis de los resultados. Finalmente, las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos que validan información de la presente investigación.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) según los autores norteamericanos en los últimos años se ha resaltado la importancia de la evaluación de calidad percibido por los clientes de los diferentes bienes y servicios ofertados por los agentes económicos, con el fin de implementar proposiciones y recomendaciones con el fin de desarrollar planes de mejora continua. Mientras que Cerna (2017) realiza un estudio en Lima donde se da a conocer el nivel de calidad entre las áreas de atención y percepción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, concluyendo que los resultados en la calidad de atención son ineficientes.

Según la constitución del Perú el año (1993) se modificó la educación básica regular como consecuencia del incremento por la oferta en la educación superior, que a su vez elevó la demanda de estudiantes que desean alcanzar estudios superiores universitarios, a partir de ello, se tomó mayor importancia para que las universidades brinden una educación de calidad, ya que la demanda por estudios superiores y al mismo tiempo la oferta tanto de manera pública como privada, ha originado una presión de la sociedad, sobre todo en el sector laboral, para que los jóvenes

universitarios tengan una formación de calidad y que estén altamente calificados en vista que nos encontramos en un mundo globalizado que requiere de capital humano que se adapte rápidamente a los cambios, y la única forma de que esto suceda es que reciban una educación que promueva una mayor innovación y progreso científico.

Así, en diferentes investigaciones se ha demostrado que uno de los motores principales de desarrollo sostenible es la educación, por lo que en el Perú el gobierno con la intención de mejorar y supervisar la calidad educativa ofertada por las universidades, en el año 2006 se crea (SINEACE), mediante ley N° 28740 con la finalidad de garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad, ha hecho que se tome importancia a la evaluación de la calidad educativa brindada por las universidades, considerando que uno de los principales clientes prioritarios de las universidades son los estudiantes, la calidad se podría medir por el nivel que percibe el usuario del servicio adquirido.

Por otra parte, uno de los modelos ampliamente usados para la evaluación de calidad en diferentes sectores es el modelo SERVQUAL el mismo que permite evaluar la percepción de los usuarios por un determinado servicio por medio del análisis de 5 dimensiones entre ellas la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Por lo antes mencionado, se realizó el diagnóstico de calidad de servicios académicos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de contabilidad y finanzas de la Universidad Privada San Carlos Puno. Puesto que se exige una mejora continua en cuanto a la calidad de enseñanza y demás servicios ofertados por parte de la Universidad y esta investigación permitirá conocer los puntos clave para mejorarla.

### 1.1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

#### PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la calidad de servicios académicos influye en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la UPSC Puno 2019 - I?

#### PROBLEMA ESPECÍFICO

¿Cuál es la calidad de servicio que brinda el personal en los servicios académicos de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la UPSC Puno 2019 - I?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes de los servicios académicos de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la UPSC Puno 2019 - I?

### 1.2. ANTECEDENTES

#### 1.2.1. A NIVEL INTERNACIONAL

Salazar y Cabrera (2016), así mismo buscan determinar la calidad de servicio en los procesos de matrícula en la Universidad Nacional de Chimborazo en Ecuador, realizando una investigación con base al modelo SERVQUAL en la que obtuvieron como resultado regular de acuerdo a la percepción de los usuarios, mientras que (Tumino & Poitevin, 2013), indica que las causas que inciden en la satisfacción de los estudiantes universitarios y docentes en la atención de los servicios que ofrece la Universidad Privada del centro de Argentina, llegando a conocer el resultado en enseñanza con un 18,67%, y las dimensiones relacionadas con el personal docente el 30% .

Para Maneiro, Mejias, Romero, & Zerpa, (2008), realizó un estudio para identificar el grado de satisfacción de las áreas que ofrece la Universidad de Carabobo, donde se encontró posibles deficiencias en la Escuela de Ingeniería Industrial, mientras que



(Riñon, 2000), indica que se utilizó la metodología SERVQUAL, cuestionario basado en 5 criterios, obteniendo resultado donde muestran que existen deficiencias en el servicio, es decir se observó una diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios de la Biblioteca.

Reyes (2012), realizó un estudio sobre relación que existe entre percepción de calidad del servicio educativo y la importancia atribuida a dimensiones latentes que integran la calidad de los Alumnos y Profesores de Tiempo Completo de Licenciatura en la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Autónoma de Baja California; lo cual aplicó el método SERVQUALING, formado por 22 ítems, y 5 dimensiones, de tal manera que se obtuvieron las dimensiones subyacentes que son servicio eficaz y compromiso con la eficacia.

### **1.2.2. A NIVEL NACIONAL**

Saltos y Arguello (2017), realizaron un estudio donde se ha dado a conocer los riesgos y la satisfacción con que perciben los estudiantes en las diferentes áreas de la Universidad Nacional de Chimborazo, obteniendo un resultado de calidad de atención de los servicios ofertados el, 54.7% son bueno; el 22.3% excelentes, y solo 0.9% son percibidos como deficientes, por otra parte, (Aguirre & Rodríguez, 2017) menciona que realizó un estudio de diferentes aspectos de condición de las áreas que ofrece la Universidad Privada de La Selva Peruana influyen en relación con la satisfacción de estudiantes y docentes, donde obtuvo resultado de mayor satisfacción en la enseñanza con 18,67%.

Mientras que Cahuana, (2016), da a conocer el estudio de la calidad de servicios educativos y su relación con la satisfacción, en los estudiantes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, lo cual aplicó la investigación descriptiva, transversal, correlacional, obteniendo un resultado 70,1 % de alumnos considera que la calidad de servicios académicos: aulas, bibliotecas, laboratorios plana docente y procesos

académicos es regular, el 25,0% deficiente y solo un 4,9% de los alumnos cree que la calidad del servicio que brinda el área académica es buena, así mismo,(Bullón, 2007) señala que la satisfacción por estudiantes de los últimos ciclos de cuatro especialidades de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de la universidad privada de Lima, se obtuvo el 61,3% de satisfacción con la calidad de la universidad, el 38,7% de satisfacción por debajo de la valoración bastante satisfecho.

(Suárez, 2015),señala en su estudio que no se ha desarrollado un sistema de gestión de calidad, por lo que surgen diversas deficiencias, que al pasar de los años se han ido incrementando al igual que la demanda de estudiantes, en la Universidad Nacional del Callao, para lo cual aplicó el modelo SERVQUAL donde obtuvo un resultado, de 3.39% de expectativas y percepciones lo cual indica un nivel medio de satisfacción, la confiabilidad de 55% están muy de acuerdo y el 42% están ni acuerdo ni en desacuerdo, sin embargo (Mego, 2012) indica que grado de expectativas, percepciones de los estudiantes en la Escuela Académico Profesional de Administración de la "Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann", obtuvo un resultado que las expectativas de los estudiantes son muy adecuadas, siendo el indicador "Competencia del docente" de mayor valoración. y las percepciones de los estudiantes son regulares; y que existe un nivel elevado de insatisfacción estudiantil, siendo de mayor intensidad en estudiantes del V año.

### **1.2.3. A NIVEL LOCAL**

Gonzales,( 2017) en su estudio busca identificar aspectos que determinan la relación entre la atención y percepción de los estudiantes en las áreas que ofrece la escuela de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano, debido a que se observó en dicha escuela, un resultado de calidad de atención de servicios administrativos muestran que el 79% de estudiantes perciben regular y 21% de baja calidad, mientras tanto que (De la Cruz, 2017), en su trabajo de investigación

de calidad del servicio y grado de percepción de estudiantes, de cuarto y quinto año perteneciendo de las tres sedes: Lima, Juliaca y Tarapoto de la Universidad Peruana Unión, llegó a un resultado que la mayoría de estudiantes dan a conocer que la calidad de atención es regular en Lima en la sede de Juliaca, deficiente; y en la sede de Tarapoto, excelente.

Ferro, (2017), señala en su estudio sobre la calidad atención que se brinda en los servicios ofrecidos por la Universidad Nacional del Altiplano de uno, a cada estudiante de pregrado ya que es un cliente, llegando a un resultado de 32.51% satisfecho si mejora el sistema de biblioteca, en 22.55% si los docentes mejoran sus estrategias de enseñanza y en 17.48% si se mejora la infraestructura, a su vez (Inquilla, Calsina, & Velazco, 2017) indican que la evaluación de calidad de servicio de educación y administrativo, en la Universidad Nacional del Altiplano, los resultados muestran que la escala adaptada al modelo evidencia un alfa Cronbach de 0.709, significa que tanto el instrumento y los atributos es fiable y consistente para medir la calidad del servicio y el nivel de calidad percibida se ubica por debajo de los valores de expectativas.

Frisancho (2017) indica que el nivel de satisfacción laboral, en el proceso de enseñanza de los estudiantes de la Facultad de Odontología de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, en la determinación del nivel de satisfacción laboral docente por lo tanto en lo que respecta a los 40 docentes encuestados, 19 docentes están insatisfechos que representa el 48% en relación a situación laboral y con respecto a la satisfacción por el performance laboral 19 docentes están insatisfechos que representa el 47%; lo que indica que la mayor parte de docentes están en situación de insatisfacción.

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

**1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar si la calidad de servicios académicos influye en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la UPSC Puno 2019 - I

**1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Evaluar la calidad de servicios que brinda el personal en los servicios académicos de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la UPSC Puno 2019 - I.

Describir el nivel de satisfacción de los servicios académicos de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la UPSC Puno 2019 - I.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. MARCO TEÓRICO

##### 1.1.1. CALIDAD DE SERVICIO

Según (Alcaraz & Martínez, 2012) señalan que la calidad en el servicio es una medida desde el punto de vista del proveedor, el cual mide el grado de respuesta a los requisitos descritos en las especificaciones del servicio, y desde el punto de vista del cliente el cual mide el grado de respuesta de un servicio a sus demandas, deseos y expectativas.

Por otra parte afirma que la Calidad de Servicio es la amplitud de la diferencia que existe entre las expectativas y su percepción de los clientes que satisfacen esas necesidades de superación por el servicio prestado, de manera que es el componente base para lograr el rendimiento de la calidad de los servicios y así poder cumplir nuevas expectativas de los usuarios, (Alvarez, 1995)

##### 1.1.2. CALIDAD DE EDUCACIÓN

Según (Adenauer, 2015), señala que la educación representa uno de los factores más importantes para que los seres humanos puedan mejorar sus condiciones de vida. Por esto, la importancia de que el centro escolar ofrezca servicios educativos de calidad desde el aula. La calidad de la educación debe ser un área prioritaria de la agenda

política del país y responder a un proyecto de nación que garantice continuidad y cumplimiento de esta, como política educativa en Guatemala.

Mientras que (Munera, 2012) señala que la calidad en la educación superior ha sido un factor de constante preocupación en las instituciones de educación superior, no sólo a nivel nacional sino en el ámbito internacional al hacerse latente la necesidad de incrementar la calidad profesional que permita una mayor competitividad a nivel mundial.

Por lo tanto (Seibold, 2000), señala que la calidad educativa es relativamente reciente en la literatura pedagógica, desde el siglo XVIII, para no remontarnos más atrás, las mejoras en la educación se han ido sucediendo sin solución de continuidad, gracias en gran parte a las políticas educativas implementadas y a la variedad de métodos pedagógicos empleados. En todo ello no se buscó solamente lo cuantitativo al crear más escuelas y facilitar el acceso a nuevas poblaciones escolares, sino se intentó favorecer lo cualitativo mejorando los niveles de enseñanza.

### **1.1.3. SERVICIO ACADÉMICO**

Es la encargada de programar y coordinar las actividades para el registro académico de los estudiantes, de acuerdo con la normatividad correspondiente, como también se realizan actividades para atender las demandas y necesidades específicas de la comunidad académica, ya sea consultorías, asesorías y evaluación de programas y políticas curriculares. (Vargas, 2017).

### **1.1.4. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

En la actualidad, lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes, (Thompson, 2005).

#### **2.1.4.1. Elementos que Conforman la Satisfacción del Cliente**

#### 2.1.4.1.1. El Rendimiento Percibido:

Se refiere al desempeño que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio.

#### 2.1.4.1.2. Las Expectativas:

Son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. animarse a comprar.

#### 2.1.4.1.3. Los Niveles de Satisfacción:

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

#### 1.1.5. SERVQUAL

Palacios & Ormazza, (2016) en su estudio, menciona que el autor señala que el modelo SERVQUAL, es una técnica de investigación comercial en profundidad que permite realizar una medición del nivel de calidad de cualquier tipo de empresa de servicios, permitiendo conocer qué expectativas tienen los clientes y cómo ellos aprecian el servicio, también diagnostica de manera global el proceso de servicio objeto de estudio.

Según (Carlos Ornelas & Yolanda Montelongo, 2010) señalan que el modelo SERVQUAL cuantifica la evaluación de los clientes de la calidad del servicio mediante el cálculo de las discrepancias entre las expectativas del cliente y sus percepciones

del servicio recibido, en cuanto a 22 declaraciones que consideran cinco dimensiones de la calidad del servicio: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad :

**2.1.1.1. Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

**2.1.1.2. Capacidad de Respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

**2.1.1.3. Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

**2.1.1.4. Empatía:** Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

**2.1.1.5. Elementos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

## 1.2. MARCO CONCEPTUAL

### 1.2.1. CALIDAD

La calidad es un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la gestión, de los distintos grupos de la organización para proporcionar productos y servicios a niveles que permitan la satisfacción del cliente, a un costo que sea económico para la empresa, agregando posteriormente: calidad es la resultante de una combinación de características de ingeniería y de fabricación, determinantes del grado de satisfacción que el producto proporcione al consumidor su uso.(Ministerio de Fomento, 2010).

### 1.2.2. ATENCIÓN

Acto que muestra que se está atento al bienestar o seguridad de una persona o muestra respeto o afecto hacia alguien. (Gonzalez, 2017)



### **1.2.3. SATISFACCIÓN**

La satisfacción es un estado de ánimo que crea agrado y complacencia por la realización de una necesidad, deseo, etc, según el autor, Rico.(Vivas, 2010).

### **1.2.4. SERVICIO**

Conjunto de actividades que realiza una empresa y que buscan satisfacer las necesidades de un cliente.(Collins, 2006).

## **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. HIPÓTESIS GENERAL**

La calidad de servicios académicos influye de manera directa en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la UPSC Puno 2019 - I

### **1.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS**

La calidad de servicios que brinda el personal en la atención en los servicios académicos de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la UPSC Puno 2019 - I, es regular.

El nivel de satisfacción de los estudiantes de los servicios académicos de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la UPSC Puno 2019 - I, es medianamente satisfecha.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. ZONA DE ESTUDIO

El presente trabajo de investigación fue realizado en la Universidad Privada San Carlos período 2019-I, que se encuentra ubicado en el departamento, provincia y distrito de Puno, siendo su dirección en Jr. Conde de Lemos N° 128 de la ciudad de Puno.

#### 2.2. TAMAÑO DE MUESTRA

##### 2.2.1. Población

La población para esta investigación fue de 100 estudiantes de los últimos semestres de la escuela profesional de contabilidad y finanzas de la Universidad Privada San Carlos Puno.

##### 2.2.2. Muestra

En esta investigación se tomó la muestra a través del muestreo no probabilístico por cuota ya que se determinó el tamaño de la muestra y se eligió los elementos de la muestra respetando ciertas cuotas, haciendo la muestra de 80 estudiantes de la Escuela Profesional de contabilidad y Finanzas.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

Z = Grado de confianza

N = Tamaño de la población

q = Porcentaje de la población que tiene características

p = Porcentaje de la población que no tiene características (1-p)

e = Margen de Error

n = Muestra

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 100}{0.05^2 * (100-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{96.04}{1.2079}$$

$$n = 79.50$$

$$n = 80$$

## 2.3. MÉTODO Y TÉCNICAS

### 2.3.1. Método

La investigación que se aplicó fue por el método descriptivo, donde se pudo describir los datos recogidos del cuestionario SERVQUAL que se realizó, la muestra a los estudiantes de la escuela profesional de contabilidad y finanzas.

### 2.3.2. Técnica

La técnica utilizada es por medio de encuestas mediante el uso del cuestionario SERVQUAL

## 2.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

### VARIABLE GENERAL

- Variable Independiente: Calidad de servicio
- Variable Dependiente: Satisfacción

### **VARIABLES ESPECÍFICA**

- Variable independiente: Atención que brinda el personal
- Variable dependiente: Calidad de servicio
- Variable independiente: Servicios académicos
- Variable dependiente: Nivel de satisfacción

## **2.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO**

### **2.5.1. Métodos de Investigación**

El método de investigación es cualitativa, porque busca comprender la realidad mediante la observación en el sitio donde los participantes experimentan el problema o la situación.

### **2.5.2. Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación es descriptivo correlacional de corte transversal.

Descriptivo porque busca especificar propiedades, características importantes del fenómeno en análisis, describiendo tendencias de un grupo o población.

Correlacional porque se identificó la asociación de variables, mediante un patrón predecible para un grupo o población.

Y de corte transversal porque en la investigación se estudia a los sujetos en un mismo momento.

## CAPÍTULO IV

### EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se presentan los resultados de la investigación expresada en base a la primera variable aplicado con el Modelo SERVQUAL; el cual comprende medir la calidad de atención en los servicios considerando los indicadores de: Infraestructura y equipos, Servicios académicos, Servicio de investigación, Servicio de bienestar social y Formación profesional, y como segunda variable tenemos la satisfacción del estudiante.

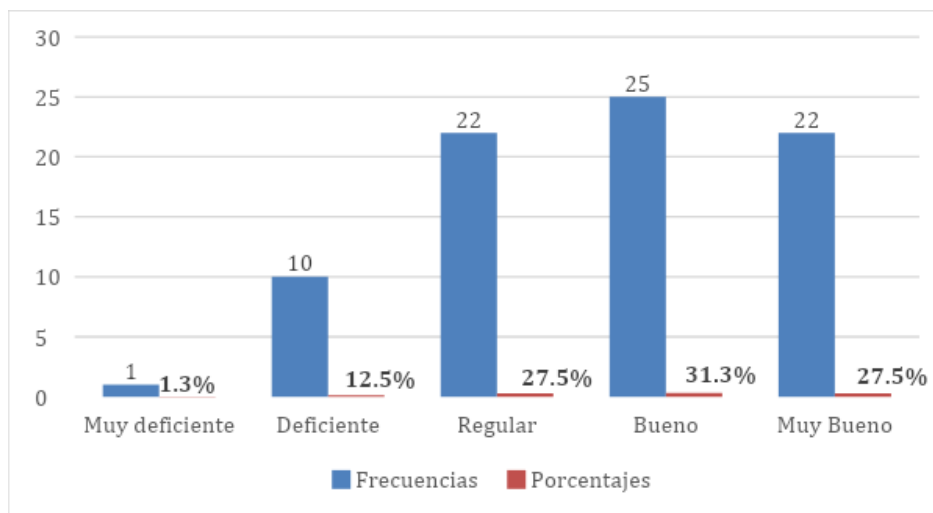
Se obtuvo la información mediante 2 cuestionarios que fue aplicado a la muestra de estudio que comprenden a 80 estudiantes de la Universidad Privada San Carlos. A continuación, se detalla la parte descriptiva de la información.

#### 4.1. EXPOSICION Y ANALISIS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

**Tabla 1.** *Calidad en Infraestructura y servicio Universitario*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	1	1.3%
Deficiente	10	12.5%
Regular	22	27.5%
Bueno	25	31.3%
Muy Bueno	22	27.5%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>

*Fuente:* Encuesta SERVQUAL



**Figura 1.** Calidad en Infraestructura y servicio universitario

Podemos apreciar que, del total de estudiantes encuestados, 22 estudiantes que representan el 27.5% manifiestan como muy bueno, 25 de ellos que representan el 31.3% manifiestan como bueno y 22 estudiantes que representan el 27.5% manifiestan como regular la calidad en infraestructura y servicio universitario.

**Tabla 2.** Calidad de actividades académicas y administrativas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	3	3.8%
Deficiente	18	22.5%
Regular	24	30.0%
Bueno	21	26.3%
Muy Bueno	14	17.5%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta SERVQUAL

Ecuación 1

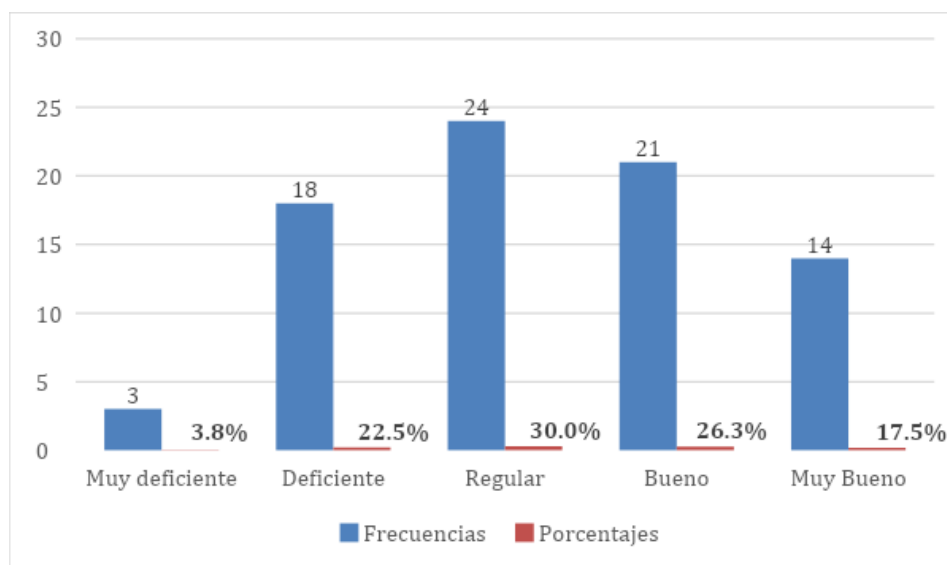


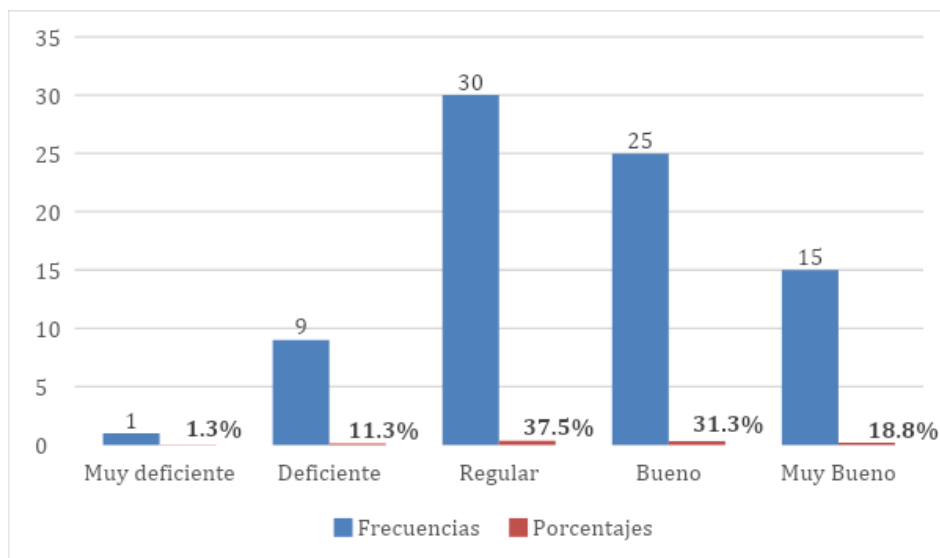
Figura 2. Calidad de actividades académicas y administrativas

Se observa que, del total de estudiantes encuestados, 14 de ellos que en porcentaje representan el 17.5% manifiestan como muy bueno, 21 estudiantes que representan el 26.3% manifiestan como bueno y mientras que 24 estudiantes que representan el 30% indican como regular la calidad de las actividades académicas y administrativas.

Tabla 3. Calidad en actividad de investigación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	1	1.3%
Deficiente	9	11.3%
Regular	30	37.5%
Bueno	25	31.3%
Muy Bueno	15	18.8%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta SERVQUAL



**Figura 3.** Calidad en actividades de investigación

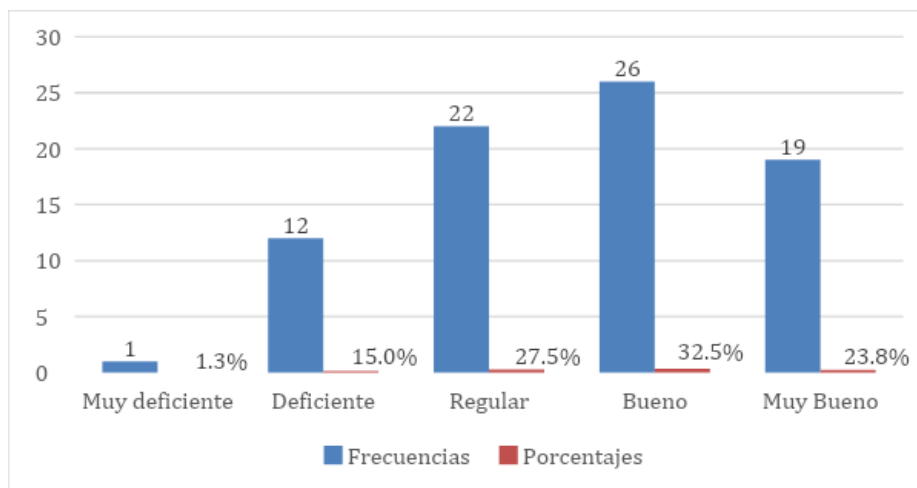
Del total de estudiantes encuestados, 15 de ellos que en porcentaje representan el 18.8% manifiestan como muy bueno, 25 estudiantes que representan 31.3% expresan como bueno y 30 estudiantes que representan el 37.5% indican cómo regular la calidad en actividades de investigación.

**Tabla 4.** Servicio de bienestar social, deporte, recreación y programas de salud

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	1	1.3%
Deficiente	12	15.0%
Regular	22	27.5%
Bueno	26	32.5%
Muy Bueno	19	23.8%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta SERVQUAL





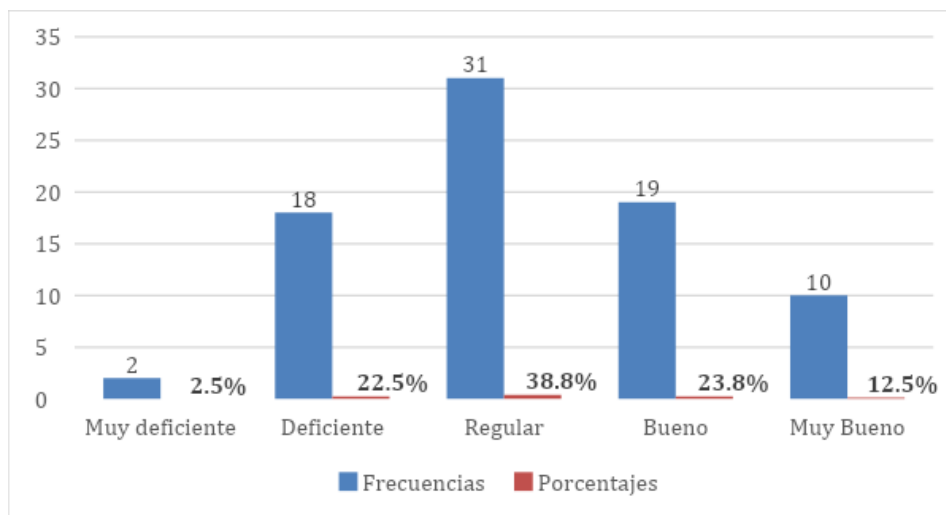
**Figura 4.** Servicio de bienestar social, deporte, recreación y programas de salud

Podemos apreciar que, del total de estudiantes encuestados, 19 de ellos que en porcentaje representa el 23.8% manifiestan como muy bueno, 26 estudiantes que representan el 32.5% indican como bueno, y mientras que 22 estudiantes que representan el 27.5% manifiestan como regular la calidad en el servicio de bienestar social, deporte, recreación y programa de salud.

**Tabla 5.** Calidad en la formación profesional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	2	2.5%
Deficiente	18	22.5%
Regular	31	38.8%
Bueno	19	23.8%
Muy Bueno	10	12.5%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta SERVQUAL



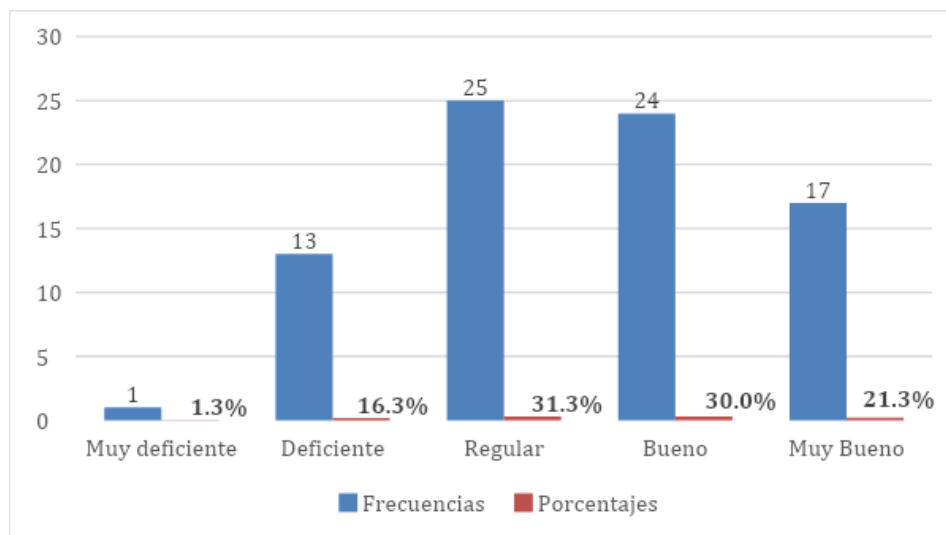
**Figura 5.** Calidad formación profesional

Se observa que, del total de estudiantes encuestados, 10 de ellos que en porcentaje representan el 12.5% manifiestan como muy bueno, 19 estudiantes que representan el 23.8% indican como bueno y 31 estudiantes que representan el 38.8% expresan como regular la calidad en la formación profesional.

**Tabla 6.** Calidad de servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	1	1.3%
Deficiente	13	16.3%
Regular	25	31.3%
Bueno	24	30.0%
Muy Bueno	17	21.3%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta SERVQUAL



**Figura 6.** Calidad universitaria

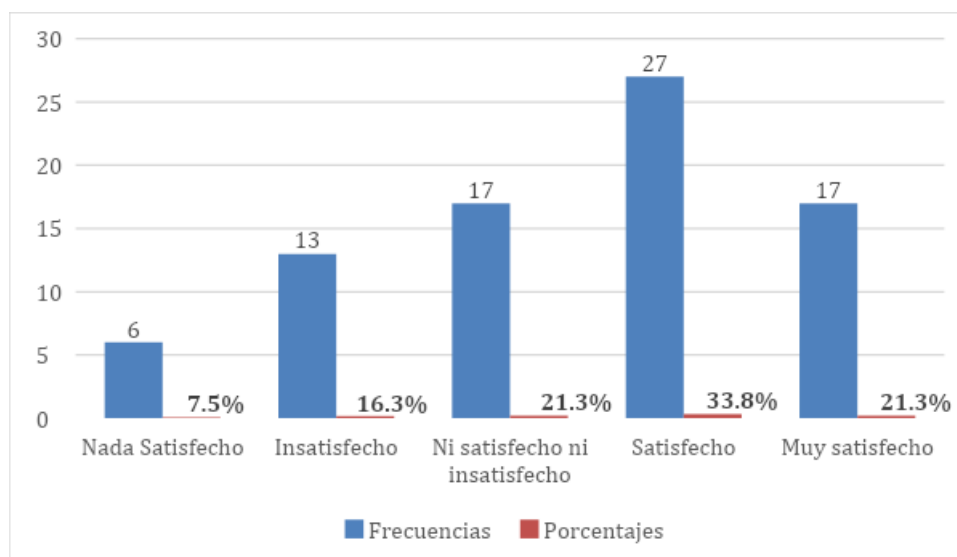
Observamos que, del total de estudiantes encuestados, 17 estudiantes que en porcentaje representan el 21.3% indican como muy buena la calidad universitaria, 24 estudiantes que representan el 30% manifiestan como buena la calidad universitaria y 25 estudiantes representado por el 31.3% manifiestan como regular la calidad universitaria

**4.2. EXPOSICION Y ANALISIS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE**

**Tabla 7.** Satisfacción en Infraestructura y servicio universitario

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nada Satisfecho	6	7.5%
Insatisfecho	13	16.3%
Ni satisfecho ni insatisfecho	17	21.3%
Satisfecho	27	33.8%
Muy satisfecho	17	21.3%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta SERVQUAL



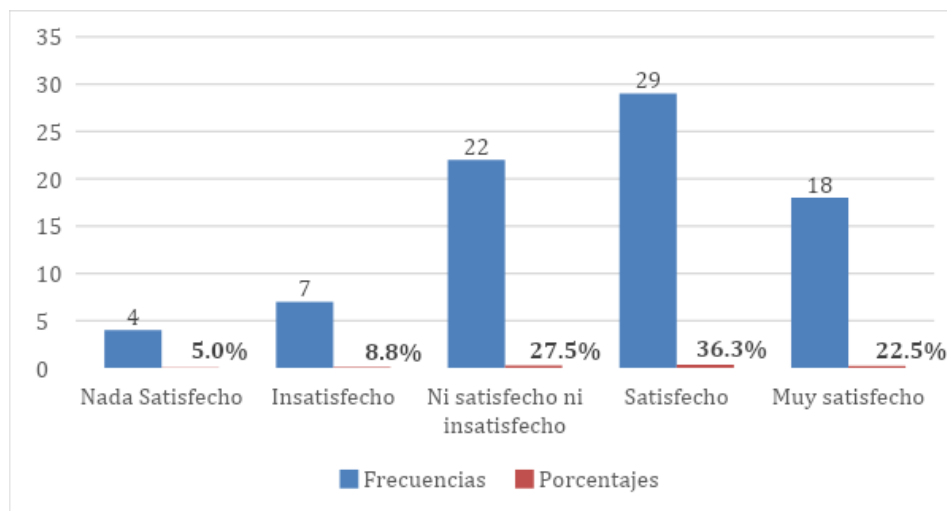
**Figura 7.** Satisfacción en Infraestructura y servicio universitario

Se puede apreciar que, del total de estudiantes encuestados, 17 de ellos que en porcentaje representan el 21.3% se encuentra muy satisfechos, 27 estudiantes que representan el 33.8% están satisfechos, y mientras que 17 estudiantes que representan el 21.3% se encuentra ni satisfechos ni insatisfechos en relación a la infraestructura y servicio universitario.

**Tabla 8.** Satisfacción Actividades académicas y administrativas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nada Satisfecho	4	5.0%
Insatisfecho	7	8.8%
Ni satisfecho ni insatisfecho	22	27.5%
Satisfecho	29	36.3%
Muy satisfecho	18	22.5%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta SERVQUAL



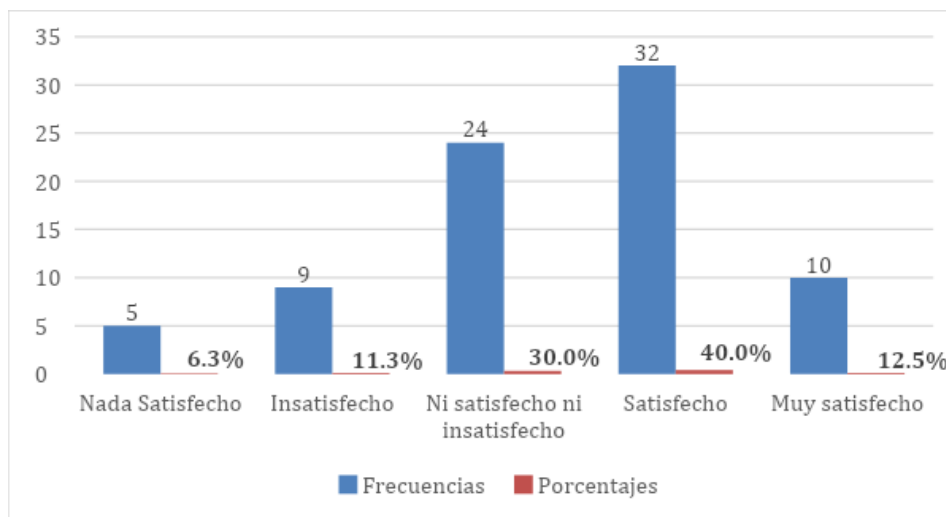
**Figura 8.** Satisfacción actividades académicas y administrativas

Se observa que, del total de estudiantes encuestados, 18 estudiantes que en porcentaje representan el 22.5% se encuentra muy satisfechos, 29 estudiantes que representan el 36.3% manifiestan estar satisfechos, mientras que 22 estudiantes, que representa el 27.5% se encuentra ni satisfechos ni insatisfechos en relación a las actividades académicas administrativas.

**Tabla 9.** Satisfacción Actividades de investigación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nada Satisfecho	5	6.3%
Insatisfecho	9	11.3%
Ni satisfecho ni insatisfecho	24	30.0%
Satisfecho	32	40.0%
Muy satisfecho	10	12.5%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta SERVQUAL



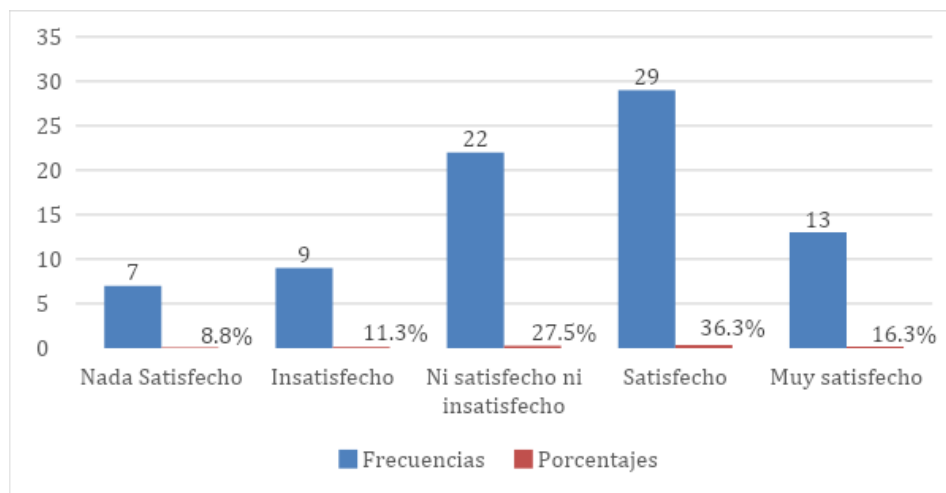
**Figura 9.** Satisfacción actividades de investigación

Apreciamos que, del total de estudiantes encuestados, 10 de dichos estudiantes que en porcentaje representan el 12.5% manifiestan estar muy satisfechos, 32 estudiantes que representan el 40% se encuentran satisfechos, mientras que 24 estudiantes, que representa el 30% indican estar ni satisfechos ni insatisfechos en relación a las actividades de investigación.

**Tabla 10.** Satisfacción en servicio de bienestar social, deporte, recreación y programas de salud

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nada Satisfecho	7	8.8%
Insatisfecho	9	11.3%
Ni satisfecho ni insatisfecho	22	27.5%
Satisfecho	29	36.3%
Muy satisfecho	13	16.3%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta SERVQUAL



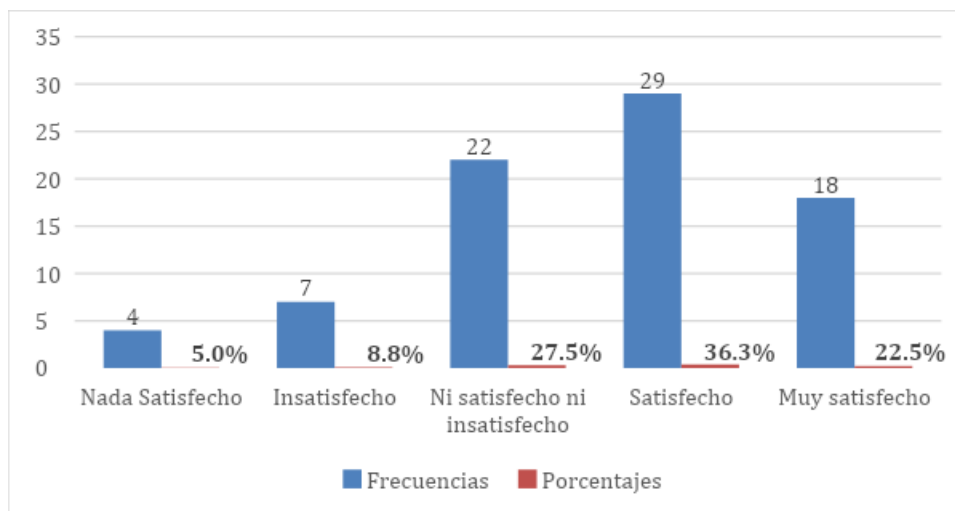
**Figura 10.** Satisfacción en servicio de bienestar social, deporte, recreación y programas de salud

Se muestra que, del total de estudiantes encuestados, 13 de dichos estudiantes que en porcentaje representan el 16.3% muestran estar muy satisfechos, 29 estudiantes representado por el 36.3% manifiestan estar satisfechos y 22 estudiantes que representa el 27.5% indican estar ni satisfechos ni insatisfechos de los servicios de bienestar social, deporte, recreación y programas de salud.

**Tabla 11.** Satisfacción en actividad de formación Profesional

Nivel	Frecuencias	Porcentajes
Nada Satisfecho	4	5.0%
Insatisfecho	7	8.8%
Ni satisfecho ni insatisfecho	22	27.5%
Satisfecho	29	36.3%
Muy satisfecho	18	22.5%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta SERVQUAL



**Figura 11.** Satisfacción en actividad de formación profesional

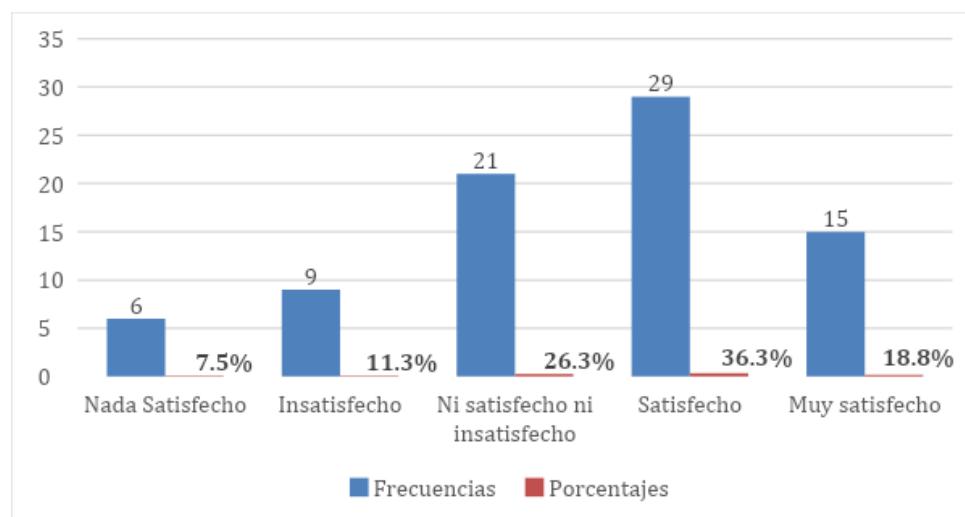
Apreciamos que, del total de estudiantes encuestados, 18 de dichos estudiantes que en porcentaje representan el 22.5% muestran estar muy satisfechos, 29 estudiantes que representan el 36.3% indican estar satisfechos y 22 estudiantes que representan el 27.5% indican están ni satisfechos ni insatisfechos en relación a las actividades de formación profesional.

**Tabla 12.** Satisfacción en calidad universitaria

Nivel	Frecuencias	Porcentajes
Nada Satisfecho	6	7.5%
Insatisfecho	9	11.3%
Ni satisfecho ni insatisfecho	21	26.3%
Satisfecho	29	36.3%
Muy satisfecho	15	18.8%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta SERVQUAL





**Figura 12.** Satisfacción en calidad universitaria

Apreciamos que, del total de estudiantes encuestados, 15 de dichos estudiantes que en porcentaje representan el 18.8% indican estar muy satisfechos con la calidad universitaria, 29 estudiantes que representan el 36.3% están satisfechos por la calidad universitaria y 21 estudiantes que representan el 26.3% manifiestan estar ni satisfechos ni insatisfechos en relación a la calidad universitaria.

#### 4.3. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

##### Contrastación de hipótesis

Conforme a lo establecido en la presente investigación se realizó el análisis de Estadística Descriptiva.

Por lo que el método científico aplicado para la investigación es la distribución CHI CUADRADO con un intervalo de confianza del 95% 0.95 0.05

##### Planteamiento de la hipótesis general

Ho: La calidad de servicios académicos no influye de manera directa en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la UPSC Puno 2019 - I.

Ha: La calidad de servicios académicos influye de manera directa en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la UPSC Puno 2019 - I.

### Regla de decisión

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta  $H_a$

Realizado el en Programa Estadístico SPSS obtenemos

**Tabla 13.** Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	34,938 <sup>a</sup>	16	,004
Razón de verosimilitud	32,513	16	,009
Asociación lineal por lineal	8,620	1	,003
N de casos válidos	80		

El grado de significación es 0.004 (también llamado  $p$ ), este es menor que el  $\alpha=0.05$  establecido; por lo tanto, se concluye: que estadísticamente hay evidencia para “**rechazar  $H_0$ , y se ACEPTA la  $H_a$** ”, en otras palabras, La calidad de servicios académicos influye de manera directa en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la UPSC Puno 2019 - I.

## DISCUSIÓN

Los resultados en esta investigación demuestran que es necesario el mejoramiento continuo de la calidad de servicio que ofrece la universidad a través de la autoevaluación con la finalidad de satisfacer las necesidades de los estudiantes. Para ello los resultados en esta investigación hacen que es necesario utilizar un instrumento para evaluar la calidad de servicio dividido en áreas de las cuales distribuidos en 5 indicadores: Infraestructura, servicio universitario, actividades académicas y administrativas, actividad de investigación, servicio de bienestar social, deporte, recreación, programas de salud y actividad de formación profesional. La investigación realizada por Salazar y Cabrera (2016) presenta un trabajo similar, es decir la calidad de servicio es evaluada mediante el modelo ServQual en concordancia con nuestra investigación al aplicar el cuestionario ServQual.

Mientras que Cahuana (2017) menciona que la calidad de servicios académicos tiene una relación de significancia de  $p=0.000$  que es menor a 5% deduciendo que la calidad de servicio tiene una relación directa con la satisfacción de los estudiantes. A diferencia en nuestra investigación el grado de significancia es de  $p=0.0004$ , en conclusión de tener la misma similitud que la calidad de servicios académicos influye de manera directa en la satisfacción de los estudiantes.

Finalmente Ferro (2017) en su trabajo de investigación señala que los estudiantes de pregrado con respecto a los servicios que oferta la universidad aumentan su nivel de satisfacción siendo los factores de programa de bienestar, enseñanza-aprendizaje, infraestructura y equipo. Así mismo en nuestro resultado llegando alcanzar el nivel de satisfacción a diferencia con los indicadores: actividad de investigación, servicio de bienestar social, deporte, recreación, programas de salud.

## CONCLUSIONES

1.- Se concluye que la calidad de servicios que brinda el personal en los servicios académicos tiene un grado de significación de  $p= 0.004$  que es menor al 5% por lo tanto influye de manera directa en la satisfacción de los estudiantes de la escuela profesional de contabilidad y finanzas, por medio de la aplicación del modelo SERVQUAL.

2.- Al realizar la estadística descriptiva de los diferentes criterios se obtuvo como resultado que el 31.3% de estudiantes manifiestan como bueno la calidad en infraestructura y servicio universitario, el 30% de estudiantes indican como regular la calidad de las actividades académicas y administrativas, el 37.5% de estudiantes expresan como regular la calidad en actividades de investigación, el 32.5% de estudiantes indican como bueno la calidad en el servicio de bienestar social, deporte, recreación y programas de salud, el 38.8% de estudiantes expresan como regular la calidad en la formación profesional y finalmente en general el 31.3% de estudiantes manifiestan como regular la calidad de servicio que brinda el personal en el servicios académicos.

3.- Se concluye que se ha identificado según los criterios que el 33.8% de estudiantes se sienten satisfechos en relación a la infraestructura y servicio universitario, el 36.3% de estudiantes manifiestan estar satisfechos en relación a las actividades académicas y administrativas, el 40% de estudiantes están satisfechos con las actividades de investigación, el 36.3% de estudiantes manifiestan estar satisfechos en relación con

los servicios de bienestar social, deporte, recreación y programas de salud, el 36.3% de estudiantes indican estar satisfechos en relación a las actividades de formación profesional, por lo general el nivel de satisfacción de los estudiantes de los últimos semestres el 36.3% se sienten satisfechos en relación con la calidad de servicio que brinda el personal en la escuela profesional contabilidad y finanzas.

## RECOMENDACIONES

1.- Al Decano de la escuela profesional de contabilidad y finanzas, se sugiere cumplir con lineamientos de política de calidad universitaria a través de la autoevaluación, el licenciamiento y acreditación de los servicios que oferta con la finalidad de garantizar y mejorar la calidad de estos servicios en todos sus niveles, generando satisfacción de las necesidades de los estudiantes.

2.- Al director(a) de la escuela profesional, se recomienda evaluar el desempeño del personal que labora sobre la calidad de servicio académico que ofrece en la atención a los estudiantes, con la finalidad de detectar algunas falencias y necesidades del personal con fines de mejorar la calidad de los servicios.

3.- Al personal administrativo, se sugiere realizar seguimiento de los estudiantes para conocer sus percepciones, expectativas y así continuar con el mejoramiento de los diferentes indicadores del nivel de satisfacción estudiantil, para alcanzar la mejora continua de los servicios académicos y mantener la satisfacción de los estudiantes.

## BIBLIOGRAFÍA

- Adenauer, K. (2015). *Calidad educativa*. Retrieved from <http://www.sempalmira.gov.co/noticias/ver-noticia.php?id=N1508838922>
- Aguirre, W. S., Rodriguez, E. M. (2017). *Evaluación De La Calidad De Servicio Universitario Desde La Percepción De Estudiantes Y Docentes En La Universidad Privada De La Selva Peruana, Iquitos 2017*.
- Bullón, S. R. (2007). La Satisfacción Estudiantil con la Calidad Educativa de la Universidad. (*Tesis de Licenciatura En Psicología Educativa*), 1–125.
- Caldera, E., Pirela, J., & Ortega, E. (2011). *Servicios En Bibliotecas Universitarias*. 34, 333–347.
- Carlos Ornelas, C. E., & Yolanda Montelongo, M. N. (2010). La calidad del servicio de un centro de información. *Con Ciencia Tecnológica*, 40(40), 5–9.
- De la Cruz, A. (2017). Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, 2016. *Revista Muro de La Investigación*, 2(2), 150. <https://doi.org/10.17162/rmi.v2i2.754>
- Ferro, P. (2017). Análisis del grado de Satisfacción Estudiantil de pregrado en la Universidad Nacional del Altiplano-2015. UNA Puno.
- Inquilla, J., Calsina, W. C., & Velazco, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: casó Universidad Nacional Del Altiplano-Puno-Perú 2017. *COMUNI@CCION - Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 8(1), 5–15.
- Maneiro, Mejias, Romero, & Zerpa. (2008). Evaluación De La Calidad De Los Servicios, Una Experiencia En La Educación Superior Venezolana. *EDUCERE • Investigación Arbitrada*, 12(43), 797–804.

- Mego, A. O. (2012). *Universidad nacional jorge basadre grohmann–tacna escuela de posgrado maestría en gestión empresarial.*
- Ministerio de Fomento. (2010). CALIDAD. *Puertos Del Estado*, (Nivel 1).
- Morales; Hernandez- Mendo. (2009). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 62(1), 99–111.
- Munera, M. (2012). *La calidad de la Educación Superior en América Latina* (Primera Ed). México D.F.
- Palacios, W. A. P., & Ormaza, M. P. (2016). La medición de la satisfacción con la calidad de servicio prestado en una Dirección Financiera Municipal. *ECA Sinergia*, 8, 24–32.
- Riñón, C. (2000). Evaluación de la calidad del servicio de préstamo de una biblioteca universitaria. *Revista General de Información y Documentación*, 1, 211–223.
- Seibold, J. R. (2000). La Calidad Integral En Educación. Reflexiones Sobre Un Nuevo Concepto De Calidad Educativa Que Integre Valores Y Equidad Educativa 1. *Nº*, 23, 215–231.
- Suárez, R. (2015). “ *El Nivel De Calidad De Servicio De Un Servqual Caso.*
- Summers, D. (2006). *www.FreeLibros.com* (Primera Ed). México: PEARSON Educación.
- Thompson, I. (2005). La Satisfacción del Cliente. *Promonegocios.Net*, 6.
- Tumino, M., & Poitevin, E. (2013). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, 12(2), 63–84.



**ANEXOS**

Anexo 1. **CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO ACADÉMICO**  
**DATOS GENERALES**

EDAD: -----SEXO: ----- FORMACION PROFESIONAL: -----

<b>PERCEPCIONES SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS</b>				
<b>MUY DEFICIENTE</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BUENO</b>	<b>MUY BUENO</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>I. INFRAESTRUCTURA Y SERVICIO UNIVERSITARIO</b>	<b>PERCEPCIÓN</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Los equipos, material e instrumentos de laboratorio son modernos.					
2. Los servicios higiénicos son adecuados.					
3. La universidad proporciona adecuada información sobre conferencias, becas etc.					
4. Las instalaciones físicas ( aulas, carpetas) son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje.					
5. La biblioteca es implementada con libros actualizados.					
<b>II. ACTIVIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS</b>	<b>PERCEPCIÓN</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6. El horario de la universidad es conveniente para el estudiante.					
7. Existe orientación a los estudiantes acerca de las pensiones.					
8. Es adecuada la información en el trámite documentario, certificados, constancias etc.					
<b>III. ACTIVIDAD DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>PERCEPCIÓN</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9. La dirección de la unidad de investigación responde a sus necesidades y sugerencias					
10. Brinda información acerca del área de investigación					
11. Da a conocer mediante charla sobre el proceso de investigación					
<b>IV. SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL, DEPORTE, RECREACIÓN Y PROGRAMAS DE SALUD</b>	<b>PERCEPCIÓN</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12. Organiza actividades de recreación.					
13. Brinda espacios para apreciar el arte.					
14. Son adecuadas las instalaciones de salud.					

15. Los horarios de atención a estudiantes en el servicio social son convenientes.					
<b>V. ACTIVIDAD DE FORMACION PROFESIONAL</b>	<b>PERCEPCIÓN</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16. Los docentes brindan programas de tutoría y asesoría.					
17. Los docentes aplican técnicas didácticas en la enseñanza a los estudiantes.					
18. El personal administrativo ofrece una atención personalizada a los estudiantes					

Anexo 2. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN - SERVQUAL

EXPECTATIVAS SOBRE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS				
NADA SATISFECHO	INSATISFECHO	NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
1	2	3	4	5

I. INFRAESTRUCTURA Y SERVICIO UNIVERSITARIO	EXPECTATIVAS				
	1	2	3	4	5
1.Satisfacción sobre calidad de equipos, material e instrumentos de laboratorio.					
2. Satisfacción de servicios higiénicos.					
3.Adecuada información que proporciona la universidad sobre conferencias, becas etc.					
4. Satisfacción sobre las instalaciones físicas de la universidad ( aulas, carpetas,etc).					
5. Satisfacción de la implementación de la biblioteca					
II. ACTIVIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS	EXPECTATIVAS				
	1	2	3	4	5
6. Se siente satisfecho con el horario de la universidad.					
7. Cómo se siente sobre la información de las mensualidades.					
8. Es adecuada la información en la entrega de documentos, certificados, constancias etc.					
III. ACTIVIDAD DE INVESTIGACIÓN	EXPECTATIVAS				
	1	2	3	4	5
9. La dirección de la unidad de investigación responde a sus necesidades y sugerencias					
10. Brinda información acerca del área de investigación					
11. Da a conocer mediante charla sobre el proceso de investigación					
IV. SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL, DEPORTE, RECREACIÓN Y PROGRAMAS DE SALUD	EXPECTATIVAS				
	1	2	3	4	5
12. Organiza actividades de recreación					
13. Brinda espacios para apreciar el arte					
14. Son adecuadas las instalaciones de salud					
15.Los horarios de atención son de su satisfacción					
V. ACTIVIDAD DE FORMACION PROFESIONAL	EXPECTATIVAS				
	1	2	3	4	5

16. Se siente satisfecho con programas de tutoría y asesoría.					
17. Cómo se siente con los docentes al aplicar técnicas didácticas en la enseñanza del estudiante.					
18.Cuál es la satisfacción sobre el personal administrativo que ofrece una atención personalizada a los estudiantes.					

## ANEXO N°3. MATRIZ DE CONSISTENCIA

CALIDAD DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS DE LA UPSC PUNO 2019 - I					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	INDICADOR	
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	INDICADORES	
¿De qué manera la calidad de servicios académicos influye en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la UPSC Puno 2019 - I?	Determinar si la calidad de servicios académicos influye en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la UPSC Puno 2019 - I.	La calidad de servicios académicos influye de manera directa en la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la UPSC Puno 2019 - I?	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>Calidad de servicio</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p>Satisfacción</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura</li> <li>Servicios académicos</li> <li>Servicio de investigación</li> <li>Servicio de bienestar social</li> <li>Formación profesional</li> </ul>	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS			
¿Cuál es la calidad de servicio que brinda el personal en los servicios académicos de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la UPSC Puno 2019 - I?	Evaluar la calidad de servicios que brinda el personal en los servicios académicos de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la UPSC Puno 2019 - I.	La calidad de servicios que brinda el personal en la atención en los servicios académicos de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la UPSC Puno 2019 - I, es regular.	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>Atención que brinda el personal</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p>Calidad de servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura y equipos</li> <li>Recepción</li> <li>Atención</li> <li>Capacitación</li> </ul>	
¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes de los servicios académicos de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la UPSC Puno 2019 - I?	Describir el nivel de satisfacción de los servicios académicos de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la UPSC Puno 2019 - I.	El nivel de satisfacción de los estudiantes de los servicios académicos de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la UPSC Puno 2019 - I, es medianamente satisfactoria..	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>Servicios académicos</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p>Nivel de satisfacción</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motivación</li> <li>Buen trato</li> <li>Incentivo</li> </ul>	