



Calidad del servicio en una Universidad Privada de Lima
Metropolitana, 2018

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios-MBA**

AUTOR:

Br. Andrei Vladimir Flores Miranda

ASESOR:

Dr. Cesar Humberto del Castillo Talledo

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LIMA - PERÚ

2018

Página del jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): FLORES MIRANDA, ANDREI VLADIMIR

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Administración de Negocios - MBA*, ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA, 2018

Fecha: 30 de enero de 2019

Hora: 3:30 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Willian Flores Sotelo

Firma:

SECRETARIO: Dra. Gonzales Huaytahuilca Roxana Beatriz

Firma:

VOCAL: Dr. Del Castillo Talledo, César Humberto

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... **APROBADO POR UNANIMIDAD**

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

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

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

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

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A mis padres por haber forjado la persona que soy, a mis abuelos desde el cielo y a la compañera de mi vida que siempre estuvieron allí motivando constantemente para alcanzar mis objetivos y metas.

Agradecimiento

En primera instancia agradezco a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en que me encuentro.

Sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación que los ha regido, he logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de mi tesis con éxito.

Declaración de autoría

Yo, **Andrei Vladimir Flores Miranda**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Administración de Negocios, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado "**Calidad del servicio en una Universidad Privada de Lima Metropolitana - 2018**" presentada, en 80 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de Negocios, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 12 de Enero del 2019



Firma

Andrei Vladimir Flores Miranda

DNI: 48034881

Presentación

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magister en de la Universidad Privada “César Vallejo”, se pone a disposición de los miembros del jurado la tesis titulada: Calidad del servicio en una Universidad Privada de Lima Metropolitana - 2018. Un eje fundamental en toda organización es la calidad de servicio, por ello se considera importante su estudio dentro de la presente investigación. El objetivo central es Caracterizar la calidad del servicio en la Universidad Interamericana de Desarrollo. El presente trabajo espera ser un importante aporte para la comunidad científica y sobre todo para que las universidades tengan en consideración brindar una óptima calidad de servicio a sus usuarios.

En el capítulo I, se desarrolla la introducción. En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico, donde se considera la literatura que sustenta la variable establecida en la investigación: Calidad de servicio. En el capítulo III, se considera el marco metodológico que comprende la definición de variables, su operacionalización, el tipo de estudio, diseño, la población y muestra, así como el método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. En el capítulo IV, se detallan los resultados del análisis de las variables en estudio, para la posterior contrastación de hipótesis. En el capítulo IV, se desarrolla discusión. En el capítulo V, se presenta las conclusiones de manera pertinente tomando en cuenta los resultados obtenidos en el análisis estadístico de la investigación. En el capítulo VI, se presenta las recomendaciones. En el capítulo VII, se mencionan las referencias bibliográficas, así como los anexos donde están los documentos sustentatorios y evidencias del estudio realizado.

Se espera que la presente investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad, asimismo sea evaluada y merezca la aprobación.

El autor.

Índice

Paginas preliminares	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	xiv
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos Previos	16
1.2.1. Trabajos previos internacionales	16
1.2.2. Trabajos previos Nacionales	18
1.3. Formulación del problema	20
1.3.1. Problema general	20
1.3.2. Problema específico	20
1.4. Objetivos	21
1.4.1. Objetivo general	21
1.4.2. Objetivo específico	21
1.5. Justificación	21
1.5.1. Justificación teórica	21
1.5.2. Justificación práctica	22
1.6. Teorías relacionadas al tema	22
1.6.1. Calidad del servicio	22
1.6.2. Características de los servicios	23
Modelos de calidad del servicio	23
<i>El Modelo de la Imagen de Gronroos</i>	23
<i>El modelo SERVQUAL</i>	24
<i>El Modelo SERVPERF</i>	24
<i>El modelo DEMING</i>	25

<i>El Modelo Malcolm Baldrige</i>	25
Dimensiones de calidad del servicio según SERVQUAL	26
<i>Dimensión tangible</i>	26
<i>Dimensión fiabilidad</i>	26
<i>Dimensión capacidad de respuesta o velocidad de respuesta</i>	26
<i>Dimensión seguridad o garantía</i>	26
<i>Dimensión empatía</i>	26
1.6.5. Niveles de calidad del servicio	27
1.6.6. Factores que afectan la calidad del servicio	27
Universidades privadas en lima metropolitana	28
Calidad del servicio en una universidad privada de lima	29
II. Método	15
2.1. Diseño de investigación	31
2.1.1. Tipo de investigación	31
2.1.2. Nivel de investigación	31
2.2. Operacionalización de las variables	32
2.3. Población y muestra	35
2.3.1. Población	35
2.3.2. Muestra	35
2.3.2.1. Muestreo aleatorio simple	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
2.4.1. Técnica	37
2.4.2. Instrumento	37
2.4.3. Validez	37
2.4.4. Fiabilidad	38
2.5. Métodos de análisis de datos	38
2.6. Aspectos éticos	38
III. Resultados	35
3.1. Resultados descriptivos	40
3.1.1. Calidad del servicio	40
3.1.2. Tangibilidad	41
3.1.3. Fiabilidad	42

3.1.4. Capacidad de respuesta	43
3.1.5. Seguridad	44
3.1.6. Empatía	45
IV. Discusión	49
V. Conclusiones	48
VI. Recomendaciones	49
VII. Referencias bibliográficas	53
Anexos	54
Anexo 1. Matriz de consistencia	57
Anexo 2. Instrumento de medición: Cuestionario	60
Anexo 3. Base de datos de la prueba piloto	64
Anexo 4. Base de datos de la muestra	65
Anexo 4. Confiabilidad de la muestra	71
Anexo 5. Certificados de validez de contenido de los instrumentos	77
Anexo 6. Artículo Científico	92

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable calidad del servicio - expectativa	32
Tabla 2. Operacionalización de la variable calidad del servicio - percepción	33
Tabla 3. Resumen de la prueba piloto	35
Tabla 4. Resumen de Fiabilidad de la prueba piloto	35
Tabla 5. Valores para tamaño de muestra	37
Tabla 6. Distribución de frecuencias en la calidad de servicio	40
Tabla 7. Distribución de frecuencias de la tangibilidad en la calidad de servicios	41
Tabla 8. Distribución de frecuencias de la fiabilidad en la calidad de servicios	42
Tabla 9. Distribución de frecuencias de la capacidad de respuesta en la calidad de servicios	43
Tabla 10. Distribución de frecuencias de la seguridad en la calidad de servicios	44
Tabla 11. Distribución de frecuencias de la empatía en la calidad de servicios	45
Tabla 12. Resumen de la muestra	71
Tabla 13. Resumen de la fiabilidad de la muestra	71
Tabla 14. Estadísticos para la expectativa	72
Tabla 15. Estadísticos para la percepción	72
Tabla 16. Estadísticas	73
Tabla 17. Resumen de estadísticas	76

Índice de Figuras

Figura 1. Niveles en la calidad del servicio en la Universidad Interamericana de Desarrollo de Lima, 2018.	40
Figura 2. Niveles de la tangibilidad en la calidad del servicio en la Universidad Interamericana de Desarrollo de Lima, 2018.	41
Figura 3. Niveles de la fiabilidad en la calidad del servicio en la Universidad Interamericana de Desarrollo de Lima, 2018.	42
Figura 4. Niveles de la capacidad de respuesta en la calidad del servicio en la Universidad Interamericana de Desarrollo de Lima, 2018.	43
Figura 5. Niveles de seguridad en la calidad del servicio en la Universidad Interamericana de Desarrollo de Lima, 2018.	44
Figura 6. Niveles de empatía en la calidad del servicio en la Universidad Interamericana de Desarrollo de Lima, 2018.	45

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general “Caracterizar la calidad del servicio en una Universidad Privada de Lima Metropolitana”; la metodología empleada es la siguiente: tipo de investigación básica, nivel de investigación descriptivo simple, método de investigación general, diseño de investigación no experimental, la población es 1211 y la muestra 292 estudiantes, la técnica empleada es la encuesta y el instrumento es cuestionario.

Los resultados fueron que el alfa de Cronbach es de 0,663 es decir muy confiable y las conclusiones fueron que el 25,34% de los encuestados perciben un nivel bajo, 52,74% de perciben un nivel medio y 21,92% perciben un nivel alto de la calidad del servicio de la dimensión tangibilidad; el 10,62% de los encuestados perciben un nivel bajo, 63,01% de perciben un nivel medio y 26,37% perciben un nivel alto de la calidad del servicio de la dimensión fiabilidad; el 22,95% de los encuestados perciben un nivel bajo, 58,22% de perciben un nivel medio y 18,84% perciben un nivel alto de la calidad del servicio de la dimensión capacidad de respuesta; el 35,62% de los encuestados perciben un nivel bajo, 46,58% de perciben un nivel medio y 17,81% perciben un nivel alto de la calidad del servicio de la dimensión seguridad y el 27,40% de los encuestados perciben un nivel bajo, 56,16% de perciben un nivel medio y 16,44% perciben un nivel alto de la calidad del servicio de la dimensión empatía.

Palabras claves: Calidad del servicio, Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Abstract

The present research work has as a general objective "To characterize the quality of the service in the Inter-American Development University"; the methodology used is as follows: basic research type, simple descriptive research level, general research method, non-experimental research design, population is 1211 and sample 292 students, the technique used is the survey and the instrument is questionnaire.

The results were the same as the Cronbach base of 0.663 That is, very reliable and the conclusions The service of the Inter-American Development University 16.44% of respondents perceive a LOW level, 72.95% perceive a level MEDIUM and 10.62% perceive a HIGH level of service quality, 25.34% of respondents perceive a low level, 52.74% of the average levels and 21.92% perceive a high level of quality of service. service of the tangibility dimension; 10.62% of the respondents perceived a low level, 63.01% perceived an average level and 26.37% perceived a low level of service quality of the reliability dimension; 22.95% of respondents perceived a low level, 58.22% perceived an average level and 18.95% perceived a low level of quality of service response capacity; 35.62% of the respondents perceive a low level, 46.58% of the respondents an average level and 17.81% perceived the high level of quality of the security service and 27.40% of the respondents perceive a level low, 56.16% perceive an average level and 16.44% perceive a high level of service quality of the empathy dimension.

Keywords: Quality of service, tangibility, reliability, answer's capacity, security, empathy.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

Actualmente existe una gran cantidad importante de universidades particulares, por lo cual es relevante conocer la calidad de servicio que brindan éstas, Además de conocer como los usuarios externos perciben la calidad de servicio que se les brinda y cuáles son sus expectativas.

Brindar un servicio de calidad óptimo significa intentar satisfacer la demanda de los usuarios externos, en todos los aspectos posibles, es decir docentes altamente calificados, estructuras correctamente diseñadas con aulas amplias y cómodas sillas cómodas, aulas especializadas con tecnología de punta buscando captar la atención de los estudiantes, baños limpios, ante la carga de tanto tráfico muchos estudiantes obtiene una movilidad privada por lo cual es necesario implementar una cochera por la seguridad de los estudiantes. Es importante atender las dudas de cada estudiante, es decir ante la coyuntura de la nueva ley universitaria y la SUNEDU, la cual se encarga de corroborar que las distintas universidades tanto públicas como privadas cumplan con el licenciamiento, por ello es importante que los estudiantes sean escuchados y atendidos ante cualquier duda que se suscite.

Una calidad de servicio que no es óptima para una organización, afecta muchas dimensiones de la empresa, su nivel de competitividad disminuye, los alumnos migran a otras universidades, la organización se gana una mala reputación, etc. Por ello en los últimos años el término "calidad de servicio" viene tomando fuerza, ya que urge la necesidad de atender las necesidades de los universitarios y procurar cumplir con sus expectativas, además de ello motivar a los estudiantes y que estos perciban que sus expectativas están siendo cumplidas. (Alvarado, Luyando, Picazzo, 2008).

Álvarez (2005) definió que la calidad del servicio es: "La adecuación entre las necesidades del cliente y las prestaciones correspondientes que satisfacen esas necesidades. A más adecuación más calidad".(p.67).

La gestión administrativa empieza a preocuparse en la calidad de servicio a partir del año 1920 con ello se producen cambios destinados a mejorar la calidad de servicio desarrollando modelos que cumplan con las expectativas que las nuevas empresas empiezan a plantearse (Tumino y Poitevin,2013, p.34). La calidad es una competencia empresarial, en la que todos los integrantes deben estar comprometidos

y fijarse objetivos los cuales deben apuntar al bienestar del cliente, de tal manera que se logre satisfacer las necesidades del consumidor y de esta manera lograr cubrir sus expectativas.

Tumino y Poitevin (2013) mencionó: “La percepción de la calidad en el servicio debe estar respaldada por una estructura y gestión organizacional, de tal forma que se cree una filosofía de servicio que busque superar las expectativas de los clientes”.(p.56).

Por ello este factor de calidad de servicio es una estrategia empresarial que debe ser utilizada con la intención de mejorar la atención al universitario.

Contextualizando al tema educativo la universidad abarca diferentes aspectos cabe mencionar las funciones de la educación, la finalidad y el sentido de la misma. Por ello es necesario conocer cuáles son las características de la calidad de servicio que ofrece la universidad privada, de este modo conocer la percepción que tienen sus usuarios y las expectativas que presentan los mismos es así que puedan mejorar sus servicios y los usuarios puedan sentirse satisfechos.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Trabajos previos internacionales

Cervantes, Santiago, Ítala, Salgado (2018) en un artículo de investigación cuyo objetivo fue medir la *calidad del servicio por los clientes externos en una institución privada de educación superior en la ciudad de Barranquilla*. El diseño aplicado fue de tipo descriptiva intencional. La población fue los alumnos universitarios cuya muestra fue 80 de los programas de Administración de Empresas y Contaduría Pública. La técnica de muestreo fue estratificado. Se concluyó que la calidad del servicio va depender de las experiencias que se hayan generado en el proceso de prestación de los servicios por la institución a los usuarios externos.

Sánchez (2017) en su tesis *Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante pizza burger diner de gualán, zacapa*. Realizado en la universidad Rafael Lándivar, cuyo objetivo fue evaluar la calidad de servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualán. El diseño fue descriptivo, se utilizó el instrumento SERVQUAL, el muestre fue sistemático y se hizo un seguimiento para contabilizar los

clientes en un total de una semana. Lo que se obtuvo fue que las expectativas y percepciones se ven influenciadas por individualidades de cada consumidor, las dimensiones con más alta expectativa y percepción fue confiabilidad y seguridad las dimensiones con alta insatisfacción fueron tangibilidad, empatía y capacidad de respuesta. El autor concluyó que la insatisfacción en el cliente es de 0.18. Se recomienda que se deban evaluar a las demás sucursales de la misma Pizzería, además de que los directivos puedan mantener una comunicación más asertiva entre sus colaboradores.

Chávez (2016) en su tesis *Nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio de reclamos de la universidad privada Leonardo Da Vinci*. Tesis para sustentar el grado de Maestro. El método aplicado fue una encuesta a los alumnos, los resultados encontrados fueron el 62% estudiantes encuestados se encontraban muy satisfechos, luego de un 38% de encuestados que se encuentran satisfechos acerca del servicio que recibían en su universidad.

Yzaguirre (2015) en su tesis *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la universidad privada de Tacna. La cual fue sustentada para grado de doctor en educación en gestión educativa*. La población estuvo constituida por 5289. El tamaño de la muestra es de 350 universitarios. La selección fue por muestreo estratificado proporcional. Utilizó la prueba del Chi cuadrado. El autor concluye que el 50 % tienen una expectativa moderada frente al servicio académico que reciben en su universidad.

Reyes (2014) en su tesis *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación SHARE, sede Huehuetenango* realizada en la Universidad Rafael Landívar cuyo objetivo fue verificar si la calidad aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango. El diseño metodológico fue experimental con una muestra representativa de 200 clientes; los cuales fueron distribuidos de la siguiente manera: 100 encuestados en el mes de noviembre del año 2012 antes del experimento y 100 personas en el año 2013 luego del experimento, para conocer cuáles fueron las mejoras que la asociación SHARE.

De la Fuente, Mella, Marzo, Reyes (2010) en su artículo de investigación original *Análisis de la satisfacción universitaria en la facultad de ingeniería de la*

universidad de Talca en la Universidad Pontificia de Valparaíso, el tamaño muestral corresponde a 289 universitarios que fueron encuestados. Se diseñó un cuestionario que consta de 54 ítems. La escala de calificación es de tipo lickert. Los resultados a los que el autor llegó fue que los usuarios se muestran muy satisfechos con los servicios recibidos.

Camisón, Edo y Roca (1999) en su trabajo de investigación cuyo título fue *Hacia modelos de calidad de servicio en dos secciones claramente diferenciadas en Universitat Jaume 1*. El objetivo fue profundizar en la problemática de la medición de la calidad del servicio prestado por las instituciones de enseñanza superior, en particular por las universidades públicas. A su vez, estas secciones se encontraban divididas en cuatro factores que los especialistas consideraron oportunas, continuando con la teoría de Gronroos (1994). En primer lugar, se toma en cuenta el servicio básico o esencial, llevado a cabo por los docentes que fueron un total de 10; La segunda parte son los servicios accesorios utilizados por el personal de servicios, en tercera parte los servicios utilizados de apoyo, en la parte cuarta se añadieron aquellos sistemas o procesos internos de la universidad considerada relevante. Los resultados fueron que el instrumento aplicado para medir la calidad de servicio más adecuado es el que busca encontrar respuestas a las percepciones, respecto al Análisis Factorial de Componentes Principales como en la regresión efectuada, donde el instrumento arroja una bondad del ajuste superior.

1.2.2. Trabajos previos Nacionales

Norbario (2018) en su tesis titulada *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda* realizada en la universidad Cayetano Heredia. La metodología aplicada fue de tipo básico, de diseño transversal es decir se realizó en un único momento, no experimental, fue de nivel descriptivo y enfoque cuantitativo, la población fueron los estudiantes del instituto antes mencionado los cuales fueron: 114 estudiantes entre alta y baja de manda de carreras, se utilizó la escala de tipo Likert. Se concluyó que el nivel de satisfacción se ubica en el nivel 4 el cual quiere decir satisfecho.

Chávez, Quezada, Tello (2017) En su tesis cuyo título fue *Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú*. . Los terminales encuestados fueron: Gran Terminal Terrestre, Plaza Norte Panamericana Norte. Se utilizó el muestreo probabilístico, la técnica de muestreo que se utilizó fue el aleatorio simple, lo que quiere decir que todas las personas tenían la misma opción de ser elegidos. Los resultados ayudarán a las empresas de transporte a poder crear estrategias que permitan la competitividad en su organización y a partir de ese proceso priorizar las mejoras requeridas. Las conclusiones principales fueron: Se realizó una adaptación en el instrumento la cual resultó precisa para evaluar las percepciones y expectativas de la calidad percibida por los entrevistados.

Tumino y Poitevin (2013) en su trabajo de investigación titulado *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio* desarrollada en la universidad adventista de la plata. El diseño es aplicado cuantitativo. Los resultados que se obtuvieron fueron que las dimensiones en las que se observaron ciertas diferencias según el género es decir sea mujer o varón fueron: la comunicación, el clima organizacional, las instalaciones eléctricas, los equipamientos y efectividad de los procesos administrativos.

Loli, Carpio, Vergara, Cuba, Morales, Flores y Lamas (2012) en su artículo de investigación titulado *La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de lima metropolitana*. La investigación fue hecha en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La muestra representativa fue de 174 personas mujeres y varones que acuden a adquirir algún tipo de servicio a determinada organización pública o privada. El instrumento aplicado fue el Incaproser que contiene 6 dimensiones, es de tipo lickert. Se concluye que el 35.% están regularmente de acuerdo el 30% se encuentran satisfechos en cuanto a la calidad de servicio percibida, el grupo restante está en desacuerdo es decir no percibe una óptima calidad de servicio .

Huamán, Alfaro y Vilchez (2008) en su artículo de investigación titulado *Evaluación de la calidad del servicio de una biblioteca universitaria: La experiencia del LibQUAL+ en cinco facultades de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. El trabajo de investigación se realizó en la UNMSM. La población fueron 5 facultades de

la misma universidad. Y su muestra significativa estuvo compuesta por 600 universitarios de las facultades ciencias contables, ciencias sociales, ciencia política, farmacia y bioquímica, derecho y psicología. La técnica de muestreo fue la estratificada. La encuesta que se aplicó a esta muestra fue el Liberal compuesta por 13 ítems en una versión adaptada y validada. El método de análisis estadístico fue, análisis descriptivos y después el análisis psicométricos se dividió en dos partes análisis a través del coeficiente de confiabilidad y la validez de constructo. Se concluyó que el instrumento logro un nivel de confiabilidad aceptable y que la calidad de servicio que brindan las personas de la biblioteca se debe mejorar, ya que estos resultados son parte de las expectativas que presentan los usuarios.

1.3. Formulación del problema

De acuerdo a lo planteado anteriormente surge la siguiente interrogante:

1.3.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio en una Universidad Privada de Lima Metropolitana - 2018?

1.3.2. Problema específico

¿Cuál es el nivel de la tangibilidad en una Universidad Privada de Lima Metropolitana - 2018?

¿Cuál es el nivel de la fiabilidad en una Universidad Privada de Lima Metropolitana - 2018?

¿Cuál es el nivel de la capacidad de respuesta en una Universidad Privada de Lima Metropolitana - 2018?

¿Cuál es el nivel de la seguridad una Universidad Privada de Lima Metropolitana - 2018?

¿Cuál es el nivel de la empatía en una Universidad Privada de Lima Metropolitana - 2018?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar el nivel de la calidad del servicio en una Universidad Privada de Lima Metropolitana - 2018.

1.4.2. Objetivo específico

Determinar el nivel de la tangibilidad en una Universidad Privada de Lima Metropolitana - 2018.

Determinar el nivel de la fiabilidad en una Universidad Privada de Lima Metropolitana - 2018.

Determinar el nivel de la capacidad de respuesta en una Universidad Privada de Lima Metropolitana - 2018.

Determinar el nivel de la seguridad en una Universidad Privada de Lima Metropolitana - 2018.

Determinar el nivel de la empatía en una Universidad Privada de Lima Metropolitana - 2018.

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación teórica

Esta investigación que pretende conocer, describir y analizar la variable de estudio, calidad de servicio en una universidad privada, cumple el requisito de originalidad puesto que en los últimos años el tema de calidad en el servicio viene tomando fuerza, porque en las empresas se empiezan a incorporar el sentido humanista, es decir se empiezan a preocupar por el servicio que se brinda al usuario, en tal sentido, se justifica su importancia y en la medida que los resultados obtenidos brindan información con lo cual se incrementara el conocimiento, además permitirá que las empresas tomen como base el presente trabajo para promover un mejor servicio dentro de sus organizaciones en el marco de un enfoque de calidad y excelencia educativa.

1.5.2. Justificación práctica

Los resultados del estudio promoverán alternativas de desarrollo, en especial a las empresas ya que estas podrán conocer la percepción de sus clientes con respecto al servicio que brindan. Es útil porque tiene el objetivo de brindar luces sobre la importancia que tiene la variable calidad de servicio en una universidad privada para propiciar la competitividad laboral en una empresa. Desde el punto de vista práctico, la investigación tiene mucha importancia en la medida que los resultados permitirán a las dueñas de empresas tener en cuenta las variables que podrían alterar una calidad de servicio óptima para sus usuarios.

1.6. Teorías relacionadas al tema

1.6.1. Calidad del servicio

En la actualidad la calidad de servicio va cobrando importancia, debido a los múltiples factores que intervienen en ella, intentando comprender esta conceptualización se desglosa la palabra servicio, la cual indica que estas son aquellas actividades ofrecidas en determinado momento, presentando diferentes características (Villalba, 2003, p.13). Con respecto a la calidad esta puede ser considerada como la percepción de los clientes, ya que ellos son los que refieren si determinado producto cumple sus expectativas o no, además de ello es importante mencionar que esta forma parte de la responsabilidad que asume la empresa, ya que debe ser tarea de todas las áreas comprometerse en brindar calidad en cada uno de sus servicios. (Catariana, 2015, p.25).

Después de hacer una descripción precisa de lo que indica la palabra “servicio” y “calidad” se definirá el término calidad de servicio lo cual se refiere a la percepción de los clientes con respecto al servicio que se les brinda, lo fundamental es comprender que se busca mantener satisfecho al usuario brindándoles un servicio que logre cubrir sus expectativas y a su vez estudiando las nuevas exigencias del mercado. (Villalba, 2013, p.45).

A su vez indica Redhead(2015) los principios pueden determinarse como:(a) Es el cliente quien está de acuerdo o no con la calidad de servicio. (b) Es el cliente quien determina la excelencia que el producto debe alcanzar. (c) Es la empresa quien

se plantea objetivos con la intención de crecer en el mercado y cumplir expectativas del cliente. (d) Se debe tomar en cuenta las expectativas del usuario. (e) Es la empresa quien define sus reglamentos con la intención de alcanzar la satisfacción de los usuarios e incrementar su calidad de servicio. (f) Se procura que dentro del tema empresarial no se cometa ningún error, por ello los integrantes de una empresa deben sentirse comprometidos con los objetivos.

Asimismo, es importante tener en cuenta aquellos indicadores que son utilizados para la medición de la calidad del servicio y estos son: El costo del servicio o producto, la rapidez con la que se atiende el servicio, cumplir con los tiempos ya establecidos, tomar como prioridad de atención a los reclamos acerca de la calidad del servicio (Castellares, 2014, p.67).

1.6.2. Características de los servicios

En la actualidad es imprescindible que una empresa cuenta con calidad de servicio, por ello urge la preocupación por estudiar aquellas técnicas y características que deben tener los productos que se ofrecen en el mercado empresarial, de tal modo que este logre cumplir las expectativas que se van planteando los clientes, a su vez es necesario que se entienda que los usuarios cada vez son más exigentes y por ello los estudios se deben realizar en su amplitud. A continuación, se mencionan ciertas características que deben tener los servicios. Intangibilidad, es decir el servicio no es un producto físico, sino un beneficio que se obtiene a través de la compra de un servicio. Heterogeneidad, La calidad del servicio dependerá de quien lo lleve a cabo es decir el responsable de brindar el servicio y el contexto en el que se vaya dando la adquisición del servicio. (Adi, 2003, p.6).

Modelos de calidad del servicio

El Modelo de la Imagen de Gronroos

El estudioso Christian Grönroos pionero de la escuela de Marketing, propone en 1984 tres componentes los cuales integran la calidad de servicio en una empresa:

(a) La calidad técnica, tiene un carácter objetivo representa el servicio brindado al usuario. (b) La calidad funcional, aquí se estudia la percepción del usuario de acuerdo a la atención recibida. (c) La imagen corporativa, busca estudiar la percepción del

cliente con respecto a la empresa y esto se da a través de la calidad de servicio prestada por la empresa.

En este modelo Grönroos considera la dimensión de la calidad técnica como más objetiva que la dimensión de calidad funcional. Este hace mención que la calidad de servicio se alcanza cuando esta cumple las expectativas del usuario.

El cliente puede verse influenciado por la calidad de servicio que haya recibido por parte de alguna empresa. Pero también es importante como es que lo ofrecieron y las imágenes representativas que utilizaron como estrategia (Norvario,2018, p.32).

El modelo SERVQUAL

El modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry se ha denominado SERVQUAL. El cual es considerado el más utilizado en la medición de la calidad de servicio.

La desconfirmación, fue la base al igual que Grönroos, para desarrollar un instrumento que ayudara a medir las percepciones. Luego de varias investigaciones, se logró desarrollar un instrumento que permitió cuantificar la calidad de servicio y se llamó SERVQUAL. Considerando que las expectativas y percepciones deben ser valoradas de manera independiente. (p.5).

En los años 80” no se encontraba mucha literatura sobre calidad de servicio, es por ello que surge este modelo de calidad de servicio, esta se desarrolló en varias etapas por autores como Parasuraman Berry y Zeithaml en el año 85”. Este modelo vincula 4 elementos:(a) La comunicación boca – oído. (b) Las necesidades personales de los usuarios. (c) Sus experiencias previas. (d) Comunicaciones externas de la firma.

A partir de esto se desarrolla el modelo SERVQUAL, el cual consta de 22 items incluyendo percepción y expectativas del usuario. Este modelo continuó siendo vigente en el área de salud, como en el área empresarial. Con esta teoría se comprende que la calidad de servicio es un juicio global relacionado con la percepción de servicio prestado.

El Modelo SERVPERF

El siguiente modelo nace a causa de las continuas críticas al modelo SERVQUAL haciendo especial hincapié en los indicadores de expectativas. En el presente modelo

no se tiene en consideración las expectativas que muestran los entrevistados y solo las percepciones del usuario, por ello se consideran los 22 ítems.

Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin (2001). Este modelo tiene como fundamento las percepciones que tienen los usuarios acerca de la calidad de servicio evaluando el desempeño del servicio a través de los diversos factores realizando combinaciones para tener una percepción total de calidad de servicio.

Este propone tres dimensiones principales: (a) Calidad de la interacción. (b) Ambiente físico. (c) Calidad de los resultados.

Este modelo presenta la calidad de servicio medida a través de diversos contextos. A su vez este modelo recibe críticas específicamente en sus dimensiones y subdimensiones. (Chavez, 2016, P.34).

El modelo DEMING

Se desarrolló en 1951, recoge los estudios de Japón, su principal objetivo es enfocarse en la calidad del servicio, ya que consideran que este pilar trae buenos resultados en una organización. Su principal enfoque es la satisfacción del cliente. (Torres y Vazquez, 2015, p.9).

El Modelo Malcolm Baldrige

Este modelo se enfoca en la percepción de los consumidores a través de diversas autoevaluaciones empresariales. Este modelo compone tres roles para fortalecer la competitividad en las organizaciones. Ayudar a mejorar sus prácticas en diversas gestiones, además de facilitar la comunicación y la evaluación del desempeño en la planificación de sus programas propuestos. Los objetivos en el presente modelo son los siguientes:

(a) Brindar mayor valor a los clientes y grupos de interés, contribuyendo a la sostenibilidad de la empresa u organización. (b) Proponer la eficacia en la organización (c) El aprendizaje debe ser de ambas formas: tanto organizacional como personal (Norvario, 2018, p.32).

Dimensiones de calidad del servicio según SERVQUAL

Dimensión tangible

En esta dimensión la preocupación es por los materiales, como hacer que estos servicios respondan a la calidad de servicio que los usuarios pretenden adquirir. Además de ello conocer las expectativas que los usuarios tengan respecto a los servicios que pretenden recibir. (Nishizawa,2014,p.186).

Dimensión fiabilidad

En la presente dimensión se trata de medir la habilidad para brindar el servicio propuesto. Aquí se tienen en cuenta dos factores claves que son la eficiencia y eficacia del servicio que se ofrece. La eficiencia se trata de brindar el servicio con un tiempo adecuado ya estable y con los materiales necesarios. Por otro lado la eficacia es netamente la obtención del servicio requerido por el cliente. Es importante que los servicios cumplan las expectativas que se plantearon de este modo se aseguran brindar una alta calidad de servicio. (Fernández,2012,p.34).

Dimensión capacidad de respuesta o velocidad de respuesta

Lo que se pretende analizar en esta dimensión es la capacidad de los encargados de brindar el servicio para responder a la demanda de los usuarios, esto quiere decir, rapidez, eficiencia, efectividad, etc. Por lo cual es necesario que el servicio prestado sea el mejor para que puedan sentirse cómodos y seguros con la atención y el servicio recibidos. (Fernández,2012,p.34).

Dimensión seguridad o garantía

En esta dimensión se pretende estudiar las habilidades que posee quien brinda el servicio, es decir si es cortés y si les transmite confianza a los usuarios, de tal forma que ellos puedan sentirse seguros, confiables, y con ánimo de volver a adquirir nuevamente el servicio. Por ello es importante que aquellas personas que son las encargadas de brindar el servicio directamente puedan poseer habilidades sociales.(Nishizawa,2014,p.186).

Dimensión empatía

Se puede definir como la atención individual al cliente, por ello la empatía es la conexión que se da entre dos personas, y esto es fundamental para comprender el

mensaje del otro y se pueda manejar una comunicación asertiva para que de esta forma se evite los malos entendidos. La empatía es una habilidad importante que todos los seres humanos deben tener. (Nishizawa,2014,p.186).

1.6.5. Niveles de calidad del servicio

En cuanto a la calidad de servicio es importante tener en cuenta los niveles, las cuales se dividirán en cinco rubros y se mencionarán a continuación:

(a) Aquellas a las que no les interesa las recomendaciones, quejas, o reclamos de los clientes, considerando que los clientes son una molestia. (b) La calidad del servicio no es la prioridad, en camino a la oscuridad. (c) servicio, pese a saber la importancia de trabajar con esta, es más ni siquiera la incluyen dentro de su plan estratégico. (d) Las empresas se empiezan a preocupar por ofrecer calidad de servicio, empezando a incluirlo dentro de su plan de trabajo, invierten su creatividad y energía para que las cosas mejoren en cuanto a su calidad de servicio. (e) Consideran a la calidad de servicio como una prioridad, esperan que sus usuarios estén completamente satisfechos todo su personal está involucrado y apunta a mejores continuas con respecto a la calidad en su organización. (Castellanos ,2014, p.9).

1.6.6. Factores que afectan la calidad del servicio

Existen diversos factores que intervienen en la calidad del servicio dentro de una empresa, por lo cual se mencionara aquellas consideradas como las más importantes. Por ello Castellares (2014,p.54).

- Apatía

Existe gran desinterés por la satisfacción del usuario, no le importa la situación en la que este se encuentre.

- Desaire

Se evita las responsabilidades buscando pretextos para evadir dichas situaciones complicadas. Se podría solucionar el reclamo, pero se termina perdiendo el cliente

- Frialdad

No existe contacto con el cliente, se pierde el vínculo con este, de tal modo que hace que los usuarios se perciban como incapaces.

- Reglamento

Lo que predomina aquí son los reglamentos internos de la organización, no se piensa en las necesidades del cliente.

- Evasivas

No hay respuestas inmediatas.

Universidades privadas en lima metropolitana

Las universidades tienen como objetivo formar individuos capaces de realizarse como personas integrándose a la sociedad, buscando soluciones a las diversas problemáticas presentes. Según la SUNEDU existen 92 universidades particulares, lo cual quiere decir que existe una gran cantidad de estudiantes universitarios que se acogen a estas diferentes casas de estudio, Por lo cual es que en los últimos años se viene estudiando más a fondo el tema de calidad de servicio dentro de las universidades, para conocer la cual es la forma de pensar de los estudiantes con respecto a servicios que vienen recibiendo.

Dentro de las universidades privadas es importante estudiar los servicios que la misma brinda, tanto el tema de los docentes, como el de infraestructura, los diversos servicios de recreación, los materiales que son utilizados dentro del aula. El área administrativa es una de los pilares más importantes dentro de la misma, ya que estas brindan directamente el servicio a los estudiantes incluyendo el área gerencial quien es la que determina los planes estratégicos y en muchas universidades se apunta a brindar una excelente calidad de servicio.

A su vez mencionar que las universidades particulares tienen una calidad de enseñanza baja, por lo cual se hace especial hincapié en estudiar la calidad de servicio que la misma brinda. (Díaz, 2009, p.32).

Calidad del servicio en una universidad privada de lima

La calidad es un fenómeno excepcional por lo tanto su estudio es bastante complejo por la magnitud de la misma, esto se hace en la búsqueda de prestigio académico y social además buscando cumplir con los estándares establecidos por la SUNEDU. Díaz, (2009). Mencionó: “se evalúa la productividad en su cuerpo académico y el rendimiento académico en sus estudiantes. Requiere por ello de un conjunto definido de requisitos y estándares relacionados con el éxito de sus egresados y con los mejores resultados académicos”.(p.45).

La calidad es la perfección no se permiten los errores, además la calidad se concibe como la capacidad de la empresa u organización para cumplir sus objetivos comprometiéndose a todas sus áreas a través para llegar a cumplir sus metas. No se puede dejar de lado el valor económico mientras el costo sea menor será mucho mejor para las empresas, pero se plantea que no se debe dejar de lado el factor académico ya que a esto deben apuntar todas las universidades. La calidad puede ser considerada como un proceso que debe ir adaptándose a diversos contextos.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

Presenta un diseño no experimental lo cual quiere decir que no se manipulará deliberadamente la o las variables, lo que se realiza es la observación de los diferentes fenómenos tal y como se da en su contexto natural y sin ninguna alteración.(Dzul,2008,p.13). Además de ello es transversal, ya que la información se recolecta en un solo momento.(Hernández et, 2014,p.23).

Este tipo de investigación se observará al fenómeno tal cual, lo cual quiere decir que las diferentes variables que forman parte de una situación o suceso determinados no pueden ser controladas por el investigador (Castillero,2017, p.32).

2.1.1. Tipo de investigación

Es una investigación básica, su objetivo es aumentar el conocimiento más que producir tecnología que beneficie al país y a la sociedad en si, de tal manera que se vayan encontrando respuestas inmediatas a las problemáticas que se van presentando en el día a día (Tam, Vera y Oliveros, 2008, p.29).

Enfoque cuantitativo, puesto que se basa en el uso de la estadística descriptiva para conocer los resultados que manifiesta la muestra que está siendo estudiada (Hueso y Cascant,2012, p.32).

2.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación en el presente estudio es descriptivo porque busca describir las situaciones, contextos, además de buscar especificar propiedades, características de grupos o individuos. Además de ellos este trabajo no pretende correlación ni comparar las variables es meramente descriptivo. (Hernández, Fernández y Baptista,2014, p.92).

Castillero (2017) lo que busca la investigación es mostrar una descripción de la variable lo cual quiere decir que busca tener respuestas claras del fenómeno, al ser un diseño descriptivo no pretende encontrar causas ni consecuencias. (p.24).

2.2. Operacionalización de las variables

Calidad del Servicio Expectativa

Tabla 1. Operacionalización de la variable calidad del servicio - expectativa

Dimensiones	Ítems	Respuesta	Niveles
TANGIBILIDAD	Las instalaciones de una universidad deben ser cómodas y acogedoras. La universidad debe contar con salones suficientes para los cursos que se dictan. Deben ser suficientes la cantidad de libros en la biblioteca de tu universidad. Las instalaciones deportivas y recreacionales de una universidad deben ser adecuadas.		
	Las evaluaciones que hacen los profesores de una universidad deben ser relacionadas a los contenidos en clase. Los profesores de tu universidad están al día en sus conocimientos. Debería existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos en una universidad. Tu carrera debería tener una duración adecuada. Los programas de estudio de los distintos cursos de una universidad deben ser excelentes. El plan de estudio de las distintas asignaturas de una universidad debe permitir que los alumnos desarrollen sus capacidades. La malla de estudios en una universidad debería preparar de buena forma a los estudiantes para el mercado laboral.	TED=1 ED=2 INT=3	BAJO
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Los profesores de una universidad deberían preocuparse por el aprendizaje de los alumnos. Los profesores de una universidad deberían mostrar respeto cuando responden las preguntas de los alumnos. El personal administrativo de una universidad debería preocuparse por conocer los problemas de los alumnos. El personal administrativo de una universidad debe ser cortés y amigable.	DA=4	MEDIO
	Los profesores de una universidad deben motivar a los estudiantes por la materia. Los profesores de una universidad deberían fomentar la participación de los estudiantes. Los profesores de una universidad deben ser capaces de transmitir claramente sus conocimientos. Los profesores de una universidad deben tener conocimientos adecuados de los contenidos del curso. El número de estudiantes por salón de una universidad debe ser el adecuado para la docencia. El número de sesiones semanales de cada curso debe ser adecuado. La cantidad de secciones del mismo curso debe ser adecuada.	TDA=5	
SEGURIDAD	El número de sesiones semanales de cada curso debe ser adecuado. La cantidad de secciones del mismo curso debe ser adecuada.		ALTO
EMPATIA	Los profesores deben mostrar una actitud positiva hacia los alumnos. El personal administrativo debe desarrollar su trabajo con una actitud positiva. El personal administrativo debería dar el mismo trato y respeto a todos los alumnos.		

Percepción

Tabla 2. Operacionalización de la variable calidad del servicio - percepción

Dimensiones	Ítems	Respuesta	Niveles
TANGIBILIDAD	Las instalaciones de tu universidad son cómodas y acogedoras. Tu universidad cuenta con salones suficientes para los cursos que se dictan. Son suficientes la cantidad de libros en la biblioteca de tu universidad. Las instalaciones deportivas y recreacionales en tu universidad son adecuados.		
FIABILIDAD	Las evaluaciones que hacen los profesores de tu universidad son relacionadas a los contenidos en clase.		BAJO
	Los profesores de tu universidad están al día en sus conocimientos.	TED=1	
	Existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos en tu universidad. Tu carrera tiene una duración adecuada.		
	Los programas de estudio de los distintos cursos de tu universidad son excelentes.	ED=2	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	El plan de estudio de las distintas asignaturas de tu universidad permite que los alumnos desarrollen sus capacidades. La malla de estudios en tu universidad prepara de buena forma a los estudiantes para el mercado laboral.	INT=3	MEDIO
	Los profesores de tu universidad se preocupan por el aprendizaje de los alumnos.	DA=4	
	Los profesores de tu universidad muestran respeto cuando responden las preguntas de los alumnos. El personal administrativo de tu universidad se preocupa por conocer los problemas de los alumnos. El personal administrativo de tu universidad es cortés y amigable.		
SEGURIDAD	Los profesores de tu universidad motivan a los estudiantes por la materia.	TDA=5	ALTO
	Los profesores de tu universidad fomentan la participación de los estudiantes.		
	Los profesores de tu universidad son capaces de transmitir claramente sus conocimientos.		
	Los profesores de tu universidad tienen conocimientos adecuados de los contenidos del curso.		
	El número de estudiantes por salón de tu universidad es el adecuado para la docencia. El número de sesiones semanales de cada curso en tu universidad es adecuado. La cantidad de secciones del mismo curso es adecuada.		
EMPATIA	Los profesores muestran una actitud positiva hacia los alumnos.		
	Los profesores son comprensibles con sus alumnos.		
	El personal administrativo da el mismo trato y respeto a todos los alumnos		

ESCALA: CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA

Se ha codificado de la siguiente manera la calidad del servicio para expectativas:

CSEXPTANT = tangibilidad total

CSEXPFIAT = fiabilidad total

CSEXPAPT = capacidad de respuesta total

CSEXPSEGT = seguridad total

CSEXPEMPT = empatía total

Se ha codificado de la siguiente manera la calidad del servicio para percepción:

CSPERTANT = tangibilidad total

CSPERFIAT = fiabilidad total

CSPERCAPT = capacidad de respuesta total

CSPERSEGT = seguridad total

CSPEREMPT = empatía total

Valores:

1 = Totalmente en desacuerdo = TED

2 = En desacuerdo = ED

3 = Intermedio = INT

4 = De acuerdo = DA

5 = Totalmente de acuerdo = TDA

Rangos:

1 = Malo

2 = Regular

3 = Bueno

Tabla 3.

Resumen de la prueba piloto

		N	%
Casos	Válido	10	100
	Excluido	0	0
	Total	10	100

Tabla 4.

Resumen de Fiabilidad de la prueba piloto

Alfa de Cronbach	Casos
,772	50

Se han analizado 10 casos (alumnos), los cuales conforman la prueba piloto el cual el valor del alfa de Cronbach es 0,772 lo cual indica que es muy confiable el cuestionario.

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Es el conjunto de personas que serán tomados en cuenta para la presente investigación, es decir estos sujetos deben responder a las características que se requieran para poder desarrollar el trabajo de investigación.(Vara ,2012,p.221).

La población de estudio considerada para la presente investigación serán estudiantes universitarios de una Universidad Privada de Lima Metropolitana. Para determinar la muestra se utilizará una formula al aplicarla nos dará el número total de muestra.

2.3.2. Muestra

Es un subgrupo de la población la cual fue estudiada y debe responder a las características para ser considerada como un grupo representativo (Hernández,

Fernández y Baptista,2014, p.154). En esta investigación el muestreo será probabilístico.

2.3.2.1. Muestreo aleatorio simple

En este caso este muestreo aplica cuando se utiliza una muestra probabilística, es decir los datos son extraídos a través de una formula estadística, lo cual hace que sea un trabajo que cumpla con las características científicas, en el caso del muestreo aleatorio simple, todos las personas que forman parte de una población tienen la misma opción de ser incluidos en la muestra.(Otzen y Manterola,2017,p.26).

Es una técnica de muestreo en la que todos los elementos tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados, es por ello que realizaremos un muestreo aleatorio simple, pero teniendo en cuenta la proporción anterior es decir escogeremos aleatoriamente “n” titulares los cuales deben hacer cumplir la proporción anterior.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se usa la siguiente formula:

$$n = \frac{NZ^2P(1 - P)}{(N - 1)e^2 + Z^2P(1 - P)}$$

Dónde:

N : Es el tamaño de la población total

Z : Es el nivel de confianza que indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos

e : Es el error muestral deseado, en tanto por ciento.

P : Es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio.

1-P : Es la proporción de individuos que no poseen esa característica

Para la presente investigación los valores son:

Tabla 5.

Valores para tamaño de muestra

Variables	Valores
P	0.5
1-P	0.5
e	0.05
Z	1.96
N	1211 Alumnos

$P=1-P=0.5$, se asume ese valor debido a que con ese valor obtendríamos el máximo valor de la muestra en la ecuación anterior.

Por lo que obtenemos un tamaño de muestra aproximadamente de:

$$n = \frac{1211 * 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}{(1211 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)} \approx 292$$

Después de aplicar la formula estadística la cual decide el tamaño muestral el resultado es de 292 alumnos universitarios.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

En la presente investigación se aplica la técnica de recogida de datos a través de una encuesta SERVQUAL para caracterizar la variable que mida calidad de servicio en estudiantes universitarios de una universidad privada de Lima – Metropolitana.

2.4.2. Instrumento

El cuestionario SERVQUAL que mide calidad de servicio a través de expectativas y percepciones en usuarios.

2.4.3. Validez

Con respecto a la validez de contenido dicha validación será realizada por 3 jueces

los cuales son profesionales altamente calificados cumpliendo así con el requisito de ser experto ellos evaluarán los instrumentos y verán si los ítems corresponden a las dimensiones ya planteadas, además de ello es importante que el o los instrumentos sean contextualizados de acuerdo a cada realidad para que estos sean comprendidos por la muestra representativa.(Escurra,1989,p.19).

2.4.4. Fiabilidad

La confiabilidad del instrumento será medida a través de una prueba piloto a un grupo representativo de 10 individuos que cumpla las características necesarias. Con este procedimiento se busca obtener la consistencia interna a través del coeficiente de Alfa de Cronbach.(Veliz, 2002,p.53).

2.5. Métodos de análisis de datos

La base de datos se procesaron en el Software SPSS ,los resultados de la investigación de la calidad del servicio de una universidad privada de Lima Metropolitana de la facultad de contabilidad, también se utilizó el programa Microsoft Excel 2015 para registrar resultados, así como también el Block de notas para importar los resultados al SPSS.

2.6. Aspectos éticos

Un aspecto muy importante en la presente investigación es la ética; es decir se respeta a cada autor citándolos en los párrafos necesarios. Además, se colocó los nombres de todos los autores que participaron en la realización de la investigación en la parte denominada referencias bibliográficas.

Es muy importante respetar a cada participante de nuestra investigación teniendo en cuenta al principio de la confidencialidad y a su vez responder sus dudas.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

3.1.1. Calidad del servicio

Tabla 6.

Distribución de frecuencias en la calidad de servicios en la Universidad Interamericana de Desarrollo de Lima, 2018.

Niveles		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Deficiente	128	43,3
	Eficiente	35	12,1
	Muy eficiente	129	44,6
	Total	292	100

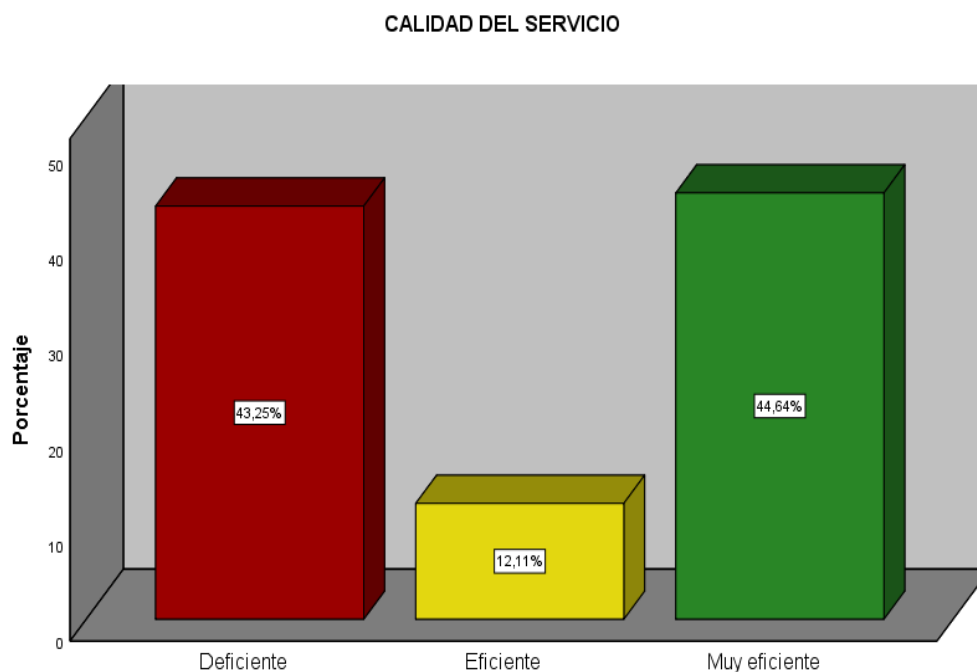


Figura 1. Niveles en la calidad del servicio en la Universidad Interamericana de Desarrollo de Lima, 2018.

Interpretación: En la calidad del servicio, el 43,25% indican que el nivel es deficiente, el 12,11% indican que el nivel es eficiente y el 44,64% indican que el nivel es muy eficiente.

3.1.2. Tangibilidad

Tabla 7.

Distribución de frecuencias de la tangibilidad en la calidad de servicios en la Universidad Interamericana de Desarrollo de Lima, 2018.

Niveles		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Deficiente	107	36,6
	Eficiente	93	31,9
	Muy eficiente	92	31,5
	Total	292	100

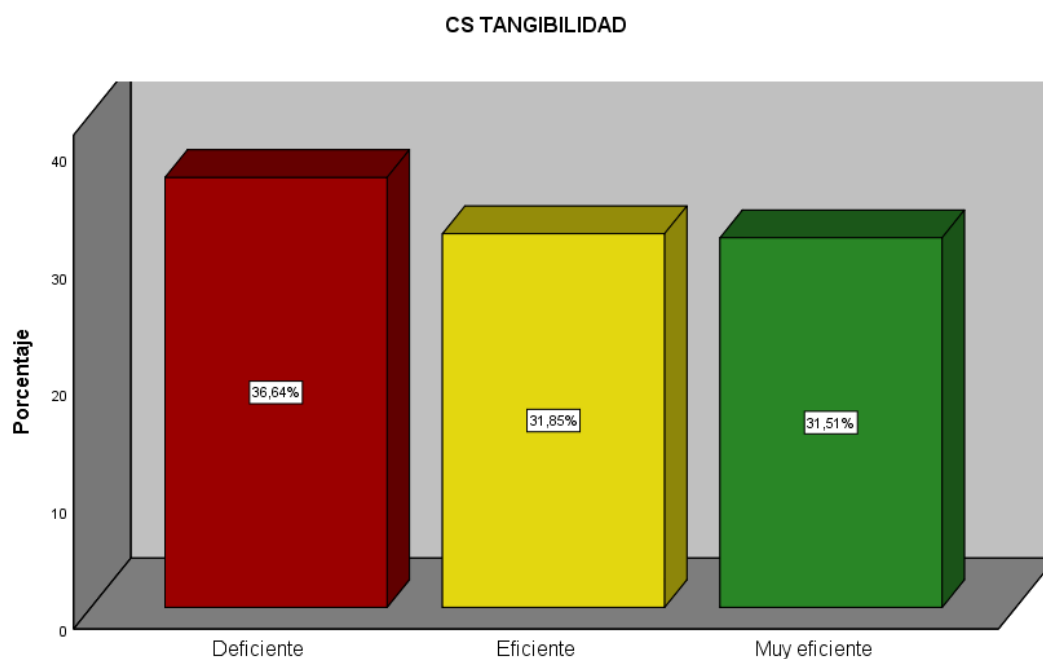


Figura 2. Niveles de la tangibilidad en la calidad del servicio en la Universidad Interamericana de Desarrollo de Lima, 2018.

Interpretación: La calidad del servicio de la dimensión tangibilidad, el 36,64% indica que el nivel es deficiente, el 31,85% indican que el nivel es eficiente y el 31,51% indican que el nivel es muy eficiente.

3.1.3. Fiabilidad

Tabla 8.

Distribución de frecuencias de la fiabilidad en la calidad de servicios en la Universidad Interamericana de Desarrollo de Lima, 2018.

Niveles		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Deficiente	135	46,2
	Eficiente	66	22,6
	Muy eficiente	91	31,2
	Total	292	100

CS FIABILIDAD

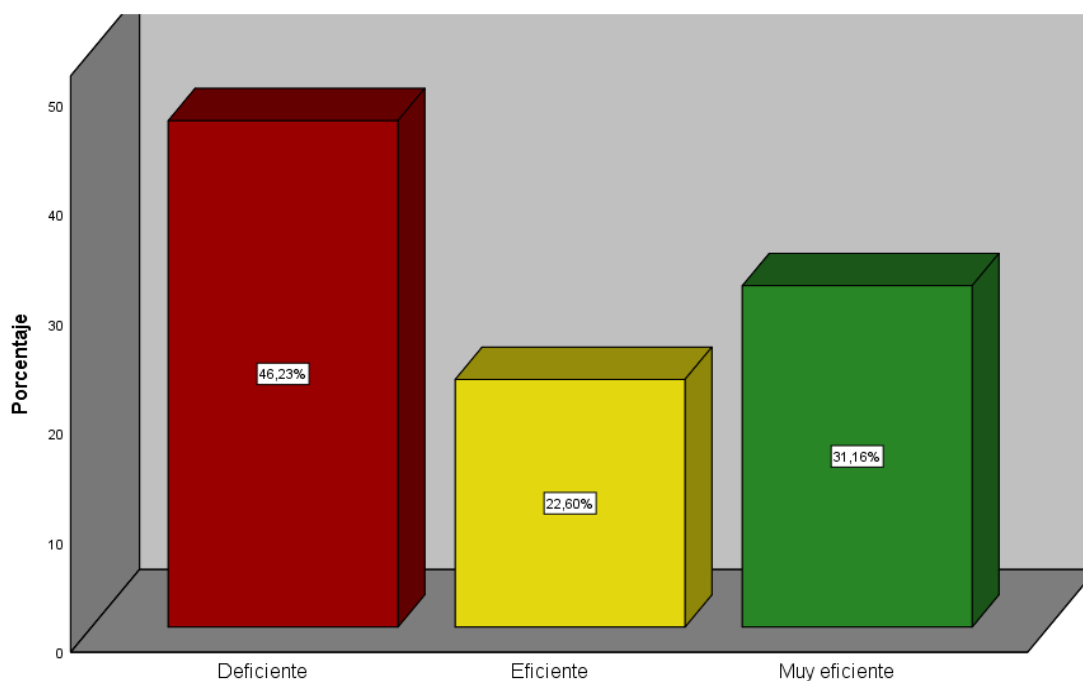


Figura 3. Niveles de la fiabilidad en la calidad del servicio en la Universidad Interamericana de Desarrollo de Lima, 2018.

Interpretación: La calidad del servicio de la dimensión fiabilidad, el 46,23% indica que el nivel es deficiente, el 22,6% indican que el nivel es eficiente y el 31,16% indican que el nivel es muy eficiente.

3.1.4. Capacidad de respuesta

Tabla 9.

Distribución de frecuencias de la capacidad de respuesta en la calidad de servicios en la Universidad Interamericana de Desarrollo de Lima, 2018.

Niveles		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Deficiente	121	41,5
	Eficiente	88	30,1
	Muy eficiente	83	28,4
	Total	292	100

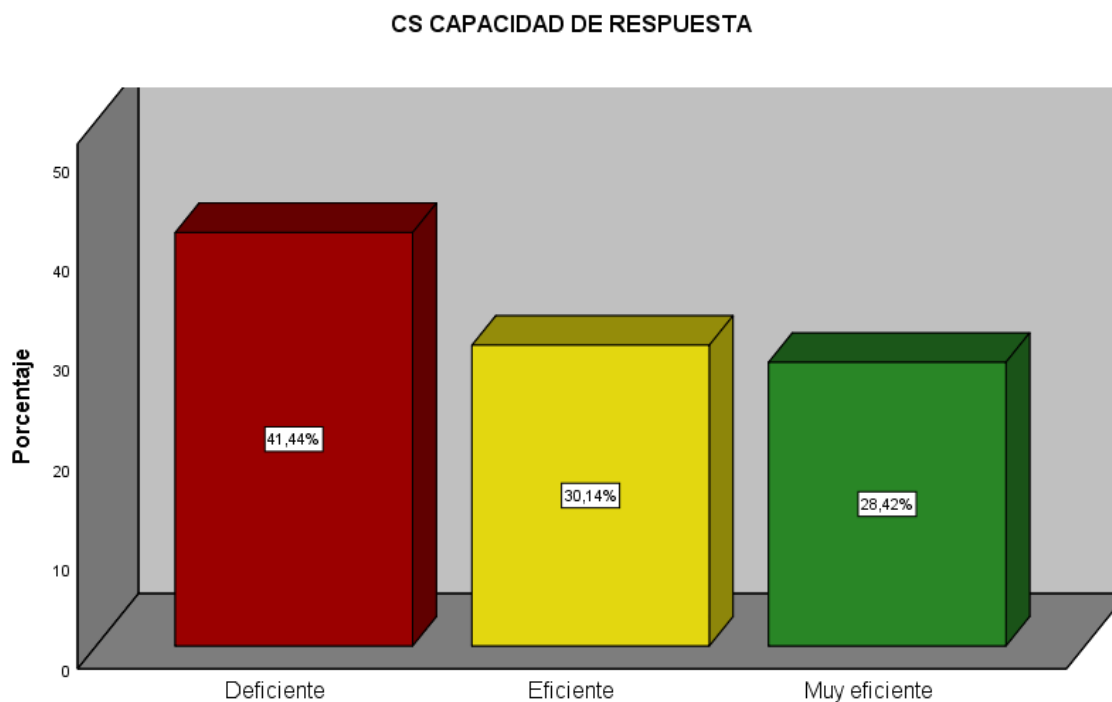


Figura 4. Niveles de la capacidad de respuesta en la calidad del servicio en la Universidad Interamericana de Desarrollo de Lima, 2018.

Interpretación: La calidad del servicio de la dimensión capacidad de respuesta, el 41,44% indica que el nivel es deficiente, el 30,14% indican que el nivel es eficiente y el 28,42% indican que el nivel es muy eficiente.

3.1.5. Seguridad

Tabla 10.

Distribución de frecuencias de la seguridad en la calidad de servicios en la Universidad Interamericana de Desarrollo de Lima, 2018.

Niveles		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Deficiente	119	40,8
	Eficiente	50	17,1
	Muy eficiente	123	42,1
	Total	292	100

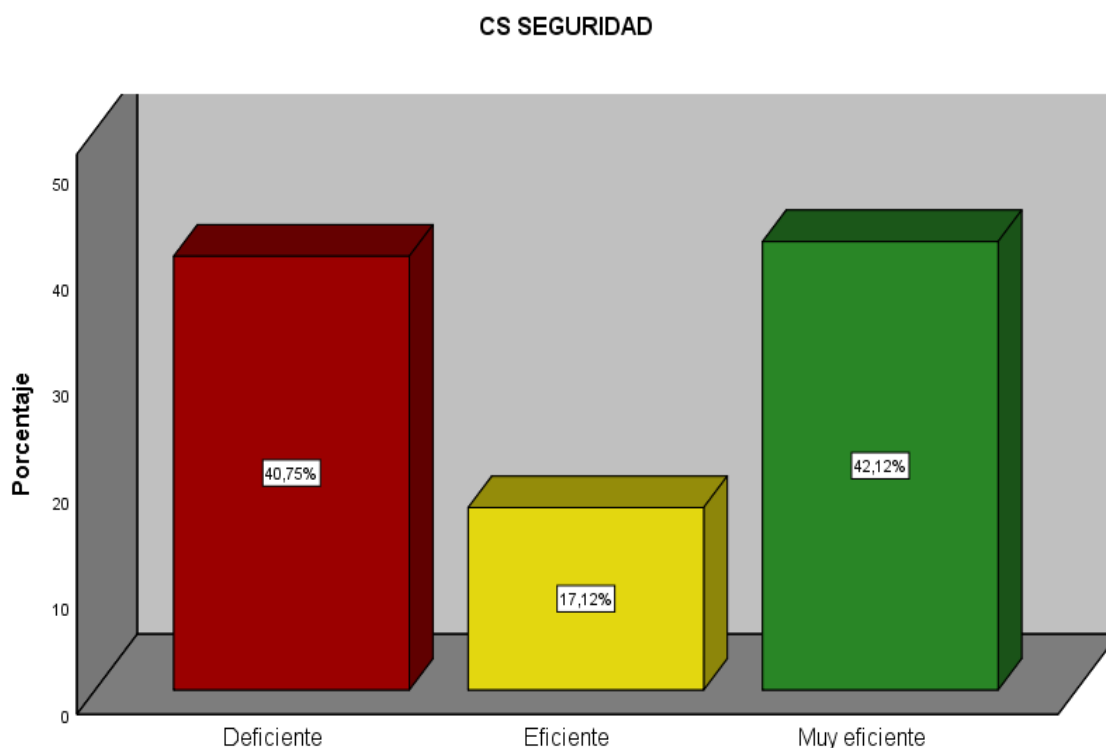


Figura 5. Niveles de seguridad en la calidad del servicio en la Universidad Interamericana de Desarrollo de Lima, 2018.

Interpretación: La calidad del servicio de la dimensión seguridad, el 40,75% indica que el nivel es deficiente, el 17,12% indican que el nivel es eficiente y el 42,12% indican que el nivel es muy eficiente.

3.1.6. Empatía

Tabla 11.

Distribución de frecuencias de la empatía en la calidad de servicios en la Universidad Interamericana de Desarrollo de Lima, 2018.

Niveles		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Deficiente	62	21,2
	Eficiente	174	59,6
	Muy eficiente	56	19,2
	Total	292	100

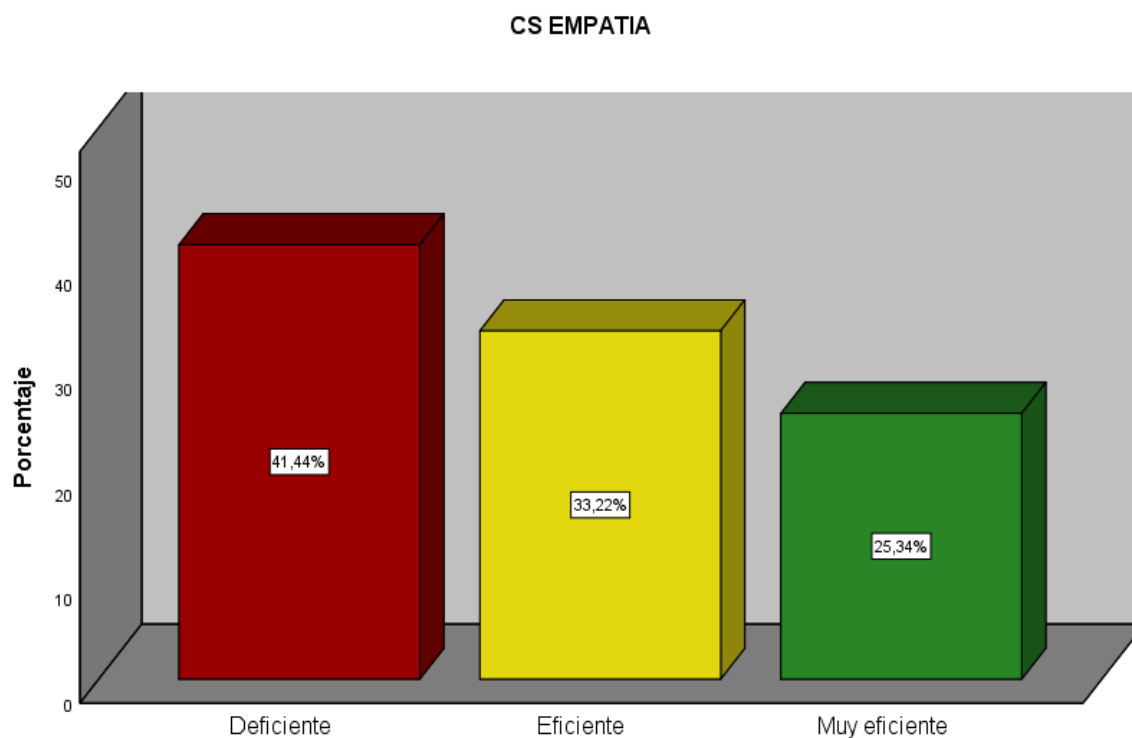


Figura 6. Niveles de empatía en la calidad del servicio en la Universidad Interamericana de Desarrollo de Lima, 2018.

Interpretación: La calidad del servicio de la dimensión empatía, el 41,44% indica que el nivel es deficiente, el 33,22% indican que el nivel es eficiente y el 25,34% indican que el nivel es muy eficiente.

IV. Discusión

En la calidad del servicio, el 43,25% indican que el nivel es deficiente, el 12,11% indican que el nivel es eficiente y el 44,64% indican que el nivel es muy eficiente. A diferencia con lo propuesto por Loli, Carpio, Vergara, Cuba, Morales, Flores y Lamas (2012), donde en una de sus conclusiones señala que la percepción en las entidades privadas y públicas de Lima sobre la calidad de servicios el 35% de los usuarios se encuentran insatisfechos, el 35,1% están regularmente satisfechos y el 29,9% se encuentran satisfechos esto es porque toma en cuenta universidades públicas y privadas en la cual las universidades privadas no están muy satisfechos ya sea por infraestructura tecnología entre otros aspectos, en cambio en la presente investigación realizada es notable que el mayor porcentaje se encuentra en el nivel intermedio.

Con respecto a la dimensión tangibilidad, el 36,64% indica que el nivel es deficiente, el 31,85% indican que el nivel es eficiente y el 31,51% indican que el nivel es muy eficiente., dichos resultados se diferencian a los encontrados por Edo, Purg y Zarnoza(1999) los cuales obtienes como resultado que la tangibilidad de la universidad no se aprecia su valoración respecto de los resultados académicos.

Con respecto a la fiabilidad se obtuvo como resultados en la calidad del servicio en la Universidad Interamericana de Desarrollo el 10,62% de los encuestados perciben un nivel bajo, 63,01% de perciben un nivel medio y 26,37% perciben un nivel alto de la calidad del servicio de la dimensión fiabilidad. Con respecto al trabajo de Chávez, Quezada y Tello (2017) los resultados se mostraron que hay una deficiencia en la falta de una resolución los problemas que afectan al usuario.

El cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, el 41,44% indica que el nivel es deficiente, el 30,14% indican que el nivel es eficiente y el 28,42% indican que el nivel es muy eficiente, estos resultados fueron contrastados con los de Chávez, Quezada y Tello (2017) donde el principal problema está en la disponibilidad de los empleados para ayudar al cliente.

En cuanto a la dimensión seguridad, el 40,75% indica que el nivel es deficiente, el 17,12% indican que el nivel es eficiente y el 42,12% indican que el nivel es muy eficiente, al contrastar estos resultados con la investigación de Chávez, Quezada y Tello (2017) el cual tuvo como resultado que la dimensión seguridad los usuarios muestran falta de amabilidad por parte de los trabajadores de las empresas de

transporte terrestre lo cual indica que solo el 34.4% se encuentra satisfecho con el servicio recibida por esta empresa.

Asimismo la dimensión empatía, el 41,44% indica que el nivel es deficiente, el 33,22% indican que el nivel es eficiente y el 25,34% indican que el nivel es muy eficiente, dichos resultados son contrastados con el trabajo de Sánchez(2017) en la cual la dimensión con una mayor insatisfacción tanto en expectativas como percepción es la empatía (-0.16), la cual se refiere a la atención que brindan a los clientes del restaurante, por ello es importante que los directivos intenten mejorar su servicio.

V. Conclusiones

Primera: De acuerdo al objetivo general en una Universidad Privada de Lima Metropolitana se concluye que el 42,8% de los entrevistados mencionan que el nivel es deficiente, el 12,11% indican que el nivel es eficiente y el 44,6% indican que el nivel es muy eficiente.

Segunda: De acuerdo al primer objetivo específico del nivel de la tangibilidad se concluye que el 36,6% de los encuestados indican que el nivel es deficiente, el 31,8% refieren que el nivel es eficiente y el 31,5% indica que el nivel es muy eficiente.

Tercera: De acuerdo al segundo objetivo específico del nivel de la fiabilidad se concluye que el 46,2% de los encuestados indican que el nivel es deficiente, el 22,6% mencionan que el nivel es eficiente y el 31,2% indican que el nivel es muy eficiente.

Cuarta: De acuerdo al tercer objetivo específico del nivel de la capacidad de respuesta se concluye que el 41,4% de los encuestados indican que el nivel es deficiente, el 30,1% que el nivel es eficiente y el 28,4% indican que el nivel es muy eficiente.

Quinta: De acuerdo al cuarto objetivo específico del nivel de la seguridad se concluye que el 40,8% de los encuestados indican que el nivel es deficiente, el 17,1% da como resultados que el nivel es eficiente y el 42,1% indican que el nivel es muy eficiente.

Sexta: De acuerdo al quinto objetivo específico del nivel de empatía se concluye que el 41,4% de los encuestados indican que el nivel es deficiente, el 33,2% indican que el nivel es eficiente y el 25,3% indican que el nivel es muy eficiente.

VI. Recomendaciones

Primera: Se recomienda a la universidad mejorar los estándares de calidad del servicio para el fortalecimiento de la misma de tal manera que contribuya a ser una de las universidades más competitivas y prestigiosas del país ya que de acuerdo a los resultados tiene una calidad del servicio de nivel intermedio.

Segunda: Se recomienda a la universidad mejorar la infraestructura tanto en laboratorios y aulas para un adecuado aprendizaje de los alumnos con buenos ambientes de tal manera que permitan desarrollarse como futuros profesionales.

Tercera: Se recomienda a la universidad que a sus trabajadores administrativos los capacite con talleres de habilidades blandas para que mejoren la atención hacia los alumnos.

Cuarto: Se recomienda a la universidad darle mayor énfasis en la comunicación asertiva por parte de los docentes y administrativos hacia los alumnos para establecer un mejor vínculo y de esta manera puedan responder satisfactoriamente.

Quinta: Se recomienda a la universidad capacitar a sus trabajadores de tal modo que ellos puedan brindar respuestas a sus usuarios puesto que cuando un alumno tenga curiosidad respecto a un servicio puedan preguntar y percibir que lo están apoyando. De este modo lograr sentirse seguro de la institución y de la información que le brinda la misma.

Sexta: Se recomienda a la universidad que aquellas personas que brindan el servicio ya sea docentes y trabajadores administrativos conozcan la importancia de las habilidades sociales.

VII. Referencias bibliográficas

- Adi, G.(2003). Medición de calidad de servicios. Recuperado de:
https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE_Weil.pdf.
- Camizon, Z.,Edo, G.,Puig R.(1999). Hacia modelos de calidad de servicio orientados al cliente en las universidades públicas: el caso de la universitat jaume i. Recuperado de:
[file:///C:/Users/Downloads/Dialnet-HaciaModelosDeCalidadDeServicioOrientadosAlCliente-785055%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Downloads/Dialnet-HaciaModelosDeCalidadDeServicioOrientadosAlCliente-785055%20(3).pdf).
- Castellanos, C.(2014). Importancia calidad del servicio en la industria cosmética. Recuperado de:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11587/Importancia%20Calidad%20de%20Servicio.pdf;jsessionid=A9B0B2BCAEB9196524B9738070C69F14?sequence=1>.
- Catarina, U.(2006). Calidad de servicio. Recuperado de:
http://udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/macm/mateos_z_mm/capitulo2.pdf.
- Díaz, R.(2009).Factores condicionantes de la calidad en la educación universitaria peruana.Recuperado de:
<file:///C:/Users/Dialnet-FactoresCondicionantesDeLaCalidadEnLaEducacionUniv-5157760.pdf>.
- Cervantes, A., Santiago, S., Ítala, C y Salgado, R.(2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de barranquilla. Recuperado de:
<https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/4039>.
- Castillero, O. (2017). La ciencia utiliza diferentes aproximaciones y técnicas para generar conocimiento acerca del mundo. Recuperado de
<https://psicologiyamente.com/miscelanea/tipos-de-investigacion>.
- Chavez, M.(2016). Nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio de reclamos la universidad privada, Recuperado de:
<http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/87718/1/IF-CHAVEZ%20TOLENTINO%20MARIAELENA.pdf>.

- Eyzaguirre, R.(2015).Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la universidad privada de Taca. Recuperado de: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/52/1/eyzaguirre-reinoso-omar.pdf>.
- Fuente, M., Mercedes, M., Navarro, N., Reyes, S. (2010). Recuperado de: https://www.udec.cl/pexterno/sites/default/files/Memoria_UdeC_2016_Primer_Parte.pdf.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). Recuperado de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf.
- Norbario (2018). Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda. Recuperado de: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/3590>.
- Redhead, R.(2013).Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf;jsessionid=60DCAAD541C43C294B34FA9BD4B01CC3?sequence=1.
- Reyes, S(2014).Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4776>.
- Rivera, F.(2016).La educación superior peruana desde el enfoque de Strategic Enrollment Management (SEM). Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/7942/RIVERA_SCARAMUTTI_FRANCISCO_LA_EDUCACION_SUPERIOR.pdf?sequence=1.
- Sunedu(2016). Recuperado de <https://www.sunedu.gob.pe/universidades-privadas/>
- Torres y Vázquez (2015). Modelos de evaluación de la calidad de servicio caracterización y análisis. Recuperado de:

http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium_35_2015_4.pdf.

Tumino y Poitevin(2013).Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. Recuperado de: [file:///C:/Users//Downloads/DialnetEvaluacionDeLaCalidadDeServicioUniversitarioDesdeL-4679055%20\(3\).pdf](file:///C:/Users//Downloads/DialnetEvaluacionDeLaCalidadDeServicioUniversitarioDesdeL-4679055%20(3).pdf).

Villalba, C. (2013).La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. Recuperado de: [file:///Dialnet-TheServiceQuality-4776917%20\(5\).pdf](file:///Dialnet-TheServiceQuality-4776917%20(5).pdf).

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

CALIDAD DEL SERVICIO DE UNA UNIVERSIDAD DE LIMA METROPOLITANANA - 2018						
Problema	Objetivos	Variables e indicadores				
Problema General: ¿Cuáles son las características de la calidad del servicio de la Universidad Interamericana de Desarrollo - 2018? Problemas Específicos: P1 ¿Cuáles son las características de la dimensión tangibilidad de la calidad del servicio en la Universidad Interamericana de Desarrollo - 2018? P2. ¿Cuáles son las características de la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio en la Universidad	Objetivo general: Caracterizar la calidad Del servicio en la Universidad Interamericana de Desarrollo - 2018.	Variable: Calidad de Servicio - EXPECTATIVAS				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles
		Tangibilidad	Materiales, instalaciones, equipos	1,2,3,4	Nominal	Totalmente desacuerdo : 1 Desacuerdo: 2 Ni desacuerdo ni desacuerdo: 3 De acuerdo: 4 Totalmente de acuerdo: 5
		Fiabilidad	Habilidad para brindar servicio, eficiencia	5,6,7,8,9,10,11		
		Capacidad de respuesta	Capacidad de los encargados por brindar respuestas a las inquietudes de sus usuarios	12,13,14,15		
	Seguridad	habilidades que posee quien brinda el servicio, es decir si es cortés y si les transmite confianza a los usuarios	16,17,18,19,20,21,22			
	Empatía	conexión que se da entre dos personas, y esto es fundamental para comprender el mensaje del otro	23,24,25			

		Variable: Calidad de servicio - PERCEPCION				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	categoría
Interamericana de Desarrollo - 2018? P3. ¿Cuáles son las características de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio en la Universidad Interamericana de Desarrollo - 2018?	O3. Caracterizar la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio en la Universidad Interamericana de Desarrollo - 2018.	Tangibilidad	Materiales, instalaciones, equipos	26,27,28,29	Nominal	Totalmente desacuerdo : 1 Desacuerdo: 2 Ni desacuerdo ni desacuerdo: 3 De acuerdo: 4 Totalmente de acuerdo: 5
Interamericana de Desarrollo - 2018? P4. ¿Cuáles son las características de la dimensión seguridad de la calidad del servicio en la Universidad Interamericana de Desarrollo - 2018?	O4. Caracterizar la dimensión seguridad de la calidad del servicio en la Universidad Interamericana de Desarrollo - 2018.	Fiabilidad	Habilidad para brindar servicio, eficiencia	30,31,32,33,34,35,36		
Interamericana de Desarrollo - 2018? P5. ¿Cuáles son las características de la dimensión empatía de la calidad del servicio en la Universidad Interamericana de Desarrollo - 2018?	O5. Caracterizar la dimensión empatía de la calidad del servicio de la Universidad Interamericana de Desarrollo - 2018.	Capacidad de respuesta	Capacidad de los encargados por brindar respuestas a las inquietudes de sus usuarios	37,38,39,40		
		Seguridad	habilidades que posee quien brinda el servicio, es decir si es cortés y si les transmite confianza a los usuarios	41,42,43,44,45,46,47		
		Empatía	conexión que se da entre dos personas, y esto es fundamental para comprender el mensaje del otro	48,49,50		

Nivel - diseño de investigación	Población y Muestra	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Descriptivo Básico</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Método: Servqual</p> <p>Corte: Transversal</p>	<p>Población: Estudiantes de la Universidad Interamericana de Desarrollo</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico</p> <p>Muestreo aleatorio simple(MAS)</p> <p>Muestra representativa: 292 estudiantes de la Universidad Interamericana de Desarrollo.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>El presente trabajo será analizado a través de las medidas de dispersión, de tendencia central, asimismo estos datos serán organizados en cuadros de frecuencia absoluta y porcentual mostrándose en gráficos de barras y agrupadas.</p>

Anexo 2. Instrumento de medición: Cuestionario

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr(a)

Con el debido respeto me presento, soy estudiante de Maestría de la Universidad César Vallejo. Estoy realizando la investigación de mi tesis el cual tiene como tema: **“Calidad de servicio en una Universidad Privada de Lima Metropolitana - 2018”** y para ello me gustaría contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación del cuestionario SERVQUAL. De aceptar participar en la investigación, afirma haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda puede consultarlo.

Datos generales

Edad : _____

Sexo : M F

Estado civil: S C

Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	2	3	4	5

SECCIÓN-EXPECTATIVA					
ítems	1	2	3	4	5
1. Las instalaciones de una universidad deben ser cómodas y acogedoras.					
2. La universidad deben contar con salones suficientes para los cursos que se dictan.					
3. Deben ser suficientes la cantidad de libros en la biblioteca de tu universidad.					
4. las instalaciones deportivas y recreacionales de una universidad deben ser adecuadas.					
5 Las evaluaciones que hacen los profesores de una universidad deben ser relacionados a los contenidos en clase.					
6. Los profesores de tu universidad están al día en sus conocimientos.					
7. Debería existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos en una universidad.					
8. Tu carrera debería tener una duración adecuada.					
9. Los programas de estudio de los distintos cursos de una universidad deben ser excelentes.					
10. El plan de estudio de las distintas asignaturas de una universidad deben permitir que los alumnos desarrollen sus capacidades.					
11. La malla de estudios en una universidad debería preparar de buena forma a los estudiantes para el mercado laboral.					
12. Los profesores de una universidad deberían preocuparse por el aprendizaje de los alumnos.					
13. Los profesores de una universidad deberían mostrar respeto cuando responden las preguntas de los alumnos.					
14. El personal administrativo de una universidad deberían preocuparse por conocer los problemas de los alumnos.					
15. El personal administrativo de una universidad debe ser cortés y amigable.					
16. Los profesores de una universidad deben motivar a los estudiantes por la materia.					

17. Los profesores de una universidad deberían fomentar la participación de los estudiantes.					
18. Los profesores de una universidad deben ser capaces de transmitir claramente sus conocimientos.					
19. Los profesores de una universidad deben tener conocimientos adecuados de los contenidos del curso.					
20. El número de estudiantes por salón de una universidad debe ser el adecuado para la docencia.					
21. El número de sesiones semanales de cada curso debe ser adecuado.					
22. La cantidad de secciones del mismo curso debe ser adecuado.					
23. Los profesores deben mostrar una actitud positiva hacia los alumnos.					
24. El personal administrativo debe desarrollar su trabajo con una actitud positiva.					
25. El personal administrativo debería dar el mismo trato y respeto a todos los alumnos.					
SECCIÓN-PERCEPCIÓN					
ítems	1	2	3	4	5
26. Las instalaciones de tu universidad son cómodas y acogedoras.					
27. Tu universidad cuenta con salones suficientes para los cursos que se dictan.					
28. Son suficientes la cantidad de libros en la biblioteca de tu universidad.					
29. Las instalaciones deportivas y recreacionales en tu universidad es adecuado.					
30. Las evaluaciones que hacen los profesores de tu universidad son relacionados a los contenidos en clase.					
31. Los profesores de tu universidad están al día en sus conocimientos.					
32. Existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos en tu universidad.					
33. Tu carrera tiene una duración adecuada.					

34. Los programas de estudio de los distintos cursos de tu universidad son excelentes.					
35. El plan de estudio de las distintas asignaturas de tu universidad permiten que los alumnos desarrollen sus capacidades.					
36. La malla de estudios en tu universidad prepara de buena forma a los estudiantes para el mercado laboral.					
37. Los profesores de tu universidad se preocupan por el aprendizaje de los alumnos.					
38. Los profesores de tu universidad muestran respeto cuando responden las preguntas de los alumnos.					
39. El personal administrativo de tu universidad se preocupa por conocer los problemas de los alumnos.					
40. El personal administrativo de tu universidad es cortés y amigable.					
41. Los profesores de tu universidad motivan a los estudiantes por la materia.					
42. Los profesores de tu universidad fomentan la participación de los estudiantes.					
43. Los profesores de tu universidad son capaces de transmitir claramente sus conocimientos.					
44. Los profesores de tu universidad tienen conocimientos adecuados de los contenidos del curso.					
45. El número de estudiantes por salón de tu universidad es el adecuado para la docencia.					
46. El número de sesiones semanales de cada curso en tu universidad es adecuado.					
47. La cantidad de secciones del mismo curso es adecuado.					
48. Los profesores muestran una actitud positiva hacia los alumnos.					
49. Los profesores son comprensibles con sus alumnos.					
50. El personal administrativo da el mismo trato y respeto a todos los alumnos.					

Anexo 4. Confiabilidad de la muestra

Se han analizado 292 casos (alumnos), los cuales conforman la muestra de una población de 1211 al 95% de confianza y 5 % de error.

Tabla 12.

Resumen de la muestra

		N	%
Casos	Válido	292	100
	Excluido ^a	0	0
	Total	292	100

Interpretación

La muestra representativa fue de 292 estudiantes de la Universidad Interamericana de Desarrollo.

Tabla 13.

Resumen de la fiabilidad de la muestra

Alfa de Cronbach	Casos
,663	50

Interpretación

El alfa de Cronbach es de 0.663 y da la validez de criterio como muy confiable para el instrumento de calidad del servicio en la Universidad Interamericana de Desarrollo según indica la tabla.

Tabla 14.

Estadísticos para la expectativa de la Calidad del Servicio

		CSEXPTANT	CSEXPFIAT	CSEXPCAPT	CSEXPSEGT	CSEXPEMPT
		(Agrupado)	(Agrupado)	(Agrupado)	(Agrupado)	(Agrupado)
N	Válido	292	292	292	292	292
Media		2,25	1,93	2,11	2,15	1,98
Mediana		2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Moda		2	2	2	2	2
Desviación		,679	,625	,675	,644	,636
Varianza		,461	,391	,455	,415	405
Perce	25	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
ntiles	50	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
	75	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00

Tabla 15.

Estadísticos para la percepción de la Calidad del Servicio

		CSPERTANT	CSPERFIAT	CSPERCAPT	CSPERSEGT	CSPEREMPT
		(Agrupado)	(Agrupado)	(Agrupado)	(Agrupado)	(Agrupado)
N	Válido	292	292	292	292	292
Media		1,97	2,16	1,96	1,82	1,89
Mediana		2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Moda		2	2	2	2	2
Desviación		,688	,588	,646	,710	,654
Varianza		,473	,346	,418	,504	,428
Perce	25	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00
ntiles	50	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
	75	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00

Tabla 16.

Estadísticas de la Calidad del Servicio

	Media	Desviación estándar
CSEXPTAN1. Las instalaciones de una universidad deben ser cómodas y acogedoras	3,13	1,236
CSEXPTAN2. La universidad deben contar con salones suficientes para los cursos que se dictan	3,11	1,310
CSEXPTAN3. Deben ser suficientes la cantidad de libros en la biblioteca de tu universidad	3,12	1,362
CSEXPTAN4. Las instalaciones deportivas y recreacionales de una universidad deben ser adecuadas	3,16	1,332
CSEXPFA5. Las evaluaciones que hacen los profesores de una universidad deben ser relacionados a los contenidos en clase	2,91	1,246
CSEXPFA6. Los profesores de tu universidad están al día en sus conocimientos	3,17	1,368
CSEXPFA7. Debería existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos en una universidad.	3,14	1,393
CSEXPFA8. Tu carrera debería tener una duración adecuada.	3,09	1,341
CSEXPFA9. Los programas de estudio de los distintos cursos de una universidad deben ser excelentes	3,23	1,304
CSEXPFA10. El plan de estudio de las distintas asignaturas de una universidad deben permitir que los alumnos desarrollen sus capacidades	3,11	1,304
CSEXPFA11. La malla de estudios en una universidad debería preparar de buena forma a los estudiantes para el mercado laboral	2,97	1,265
CSEXPCAP12. Los profesores de una universidad deberían preocuparse por el aprendizaje de los alumnos	3,13	1,313
CSEXPCAP13. Los profesores de una universidad deberían mostrar respeto cuando responden las preguntas de los alumnos	3,11	1,325
CSEXPCAP14. El personal administrativo de una universidad deberían preocuparse por conocer los problemas de los alumnos	3,00	1,351

CSEXPAP15. El personal administrativo de una universidad debe ser cortés y amigable	3,16	1,321
CSEXPSEG16. Los profesores de una universidad deben motivar a los estudiantes por la materia	3,14	1,398
CSEXPSEG17. Los profesores de una universidad deberían fomentar la participación de los estudiantes	3,11	1,379
CSEXPSEG18. Los profesores de una universidad deben ser capaces de transmitir claramente sus conocimientos	3,13	1,246
CSEXPSEG19. Los profesores de una universidad deben tener conocimientos adecuados de los contenidos del curso	3,18	1,385
CSEXPSEG20. El número de estudiantes por salón de una universidad debe ser el adecuado para la docencia	3,14	1,356
CSEXPSEG21. El número de sesiones semanales de cada curso debe ser adecuado	3,16	1,349
CSEXPSEG22. La cantidad de secciones del mismo curso debe ser adecuado	3,15	1,280
CSEXPEMP23. Los profesores deben mostrar una actitud positiva hacia los alumnos	3,10	1,371
CSEXPEMP24. El personal administrativo debe desarrollar su trabajo con una actitud positiva	3,08	1,327
CSEXPEMP25. El personal administrativo debería dar el mismo trato y respeto a todos los alumnos	3,18	1,350
CSPERTAN26. Las instalaciones de tu universidad son cómodas y acogedoras	2,82	1,339
CSPERTAN27. Tu universidad cuenta con salones suficientes para los cursos que se dictan	2,83	1,361
CSPERTAN28. Son suficientes la cantidad de libros en la biblioteca de tu universidad	3,12	1,306
CSPERTAN29. Las instalaciones deportivas y recreacionales en tu universidad es adecuado	3,01	1,317
CSPERFIA30. Las evaluaciones que hacen los profesores de tu universidad son relacionados a los contenidos en clase	3,24	1,280
CSPERFIA31. Los profesores de tu universidad están al día en sus conocimientos	3,00	1,188
CSPERFIA32. Existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos en tu universidad	3,06	1,360
CSPERFIA33. Tu carrera tiene una duración adecuada	3,18	1,358
CSPERFIA34. Los programas de estudio de los distintos cursos de tu universidad son excelentes	3,09	1,311

CSPERFIA35. El plan de estudio de las distintas asignaturas de tu universidad permiten que los alumnos desarrollen sus capacidades	3,16	1,285
CSPERFIA36. La malla de estudios en tu universidad prepara de buena forma a los estudiantes para el mercado laboral	2,99	1,253
CSPERCAP37. Los profesores de tu universidad se preocupan por el aprendizaje de los alumnos	2,95	1,312
CSPERCAP38. Los profesores de tu universidad muestran respeto cuando responden las preguntas de los alumnos	2,93	1,300
CSPERCAP39. El personal administrativo de tu universidad se preocupa por conocer los problemas de los alumnos	2,98	1,376
CSPERCAP40. El personal administrativo de tu universidad es cortés y amigable	3,00	1,306
CSPERSEG41. Los profesores de tu universidad motivan a los estudiantes por la materia	3,03	1,257
CSPERSEG42. Los profesores de tu universidad fomentan la participación de los estudiantes	3,06	1,329
CSPERSEG43. Los profesores de tu universidad son capaces de transmitir claramente sus conocimientos	3,10	1,283
CSPERSEG44. Los profesores de tu universidad tienen conocimientos adecuados de los contenidos del curso	3,05	1,256
CSPERSEG45. El número de estudiantes por salón de tu universidad es el adecuado para la docencia	3,03	1,343
CSPERSEG46. El número de sesiones semanales de cada curso en tu universidad es adecuado	3,12	1,284
CSPERSEG47. La cantidad de secciones del mismo curso es adecuado	2,96	1,349
CSPEREMP48. Los profesores muestran una actitud positiva hacia los alumnos	3,16	1,300
CSPEREMP49. Los profesores son comprensibles con sus alumnos	3,04	1,331
CSPEREMP50. El personal administrativo da el mismo trato y respeto a todos los alumnos	2,92	1,176

Interpretación

Las medias de todas las preguntas están cercanos al valor 3 esto quiere decir que la calidad del servicio se encuentra en INTERMEDIO tanto en expectativas como en percepciones.

Tabla 17.

Resumen de estadísticas de la calidad del Servicio en la Universidad Interamericana de Desarrollo

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza
Medias de caso	3,075	2,815	3,236	,421	1,150	,009
Varianzas de caso	1,733	1,383	1,954	,571	1,413	,017

Interpretación

El valor de la media o el promedio de los elementos de los elementos es 3,075.

Anexo 5. Certificados de validez de contenido de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

EXPECTATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a ¹		Relevanci a ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	TANGIBILIDAD							
1	Las instalaciones de una universidad deben ser cómodas y acogedoras.	✓		✓		✓		
2	La universidad deben contar con salones suficientes para los cursos que se dictan.	✓		✓		✓		
3	Deben ser suficientes la cantidad de libros en la biblioteca de tu universidad.	✓		✓		✓		
4	las instalaciones deportivas y recreacionales de una universidad deben ser adecuadas.	✓		✓		✓		
	FIABILIDAD							
5	Las evaluaciones que hacen los profesores de una universidad deben ser relacionados a los contenidos en clase.	✓		✓		✓		
6	Los profesores de tu universidad están al día en sus conocimientos.	✓		✓		✓		
7	Debería existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos en una universidad.	✓		✓		✓		
8	Tu carrera debería tener una duración adecuada.	✓		✓		✓		
9	Los programas de estudio de los distintos cursos de una universidad deben ser excelentes.	✓		✓		✓		
10	El plan de estudio de las distintas asignaturas de una universidad deben permitir que los alumnos desarrollen sus capacidades.	✓		✓		✓		
11	La malla de estudios en una universidad debería preparar de buena forma a los estudiantes para el mercado laboral.	✓		✓		✓		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA							
12	Los profesores de una universidad deberían preocuparse por el aprendizaje de los alumnos.	✓		✓		✓		
13	Los profesores de una universidad deberían mostrar respeto cuando responden las preguntas de los	✓		✓		✓		

	alumnos.						
14	El personal administrativo de una universidad deberían preocuparse por conocer los problemas de los alumnos.	✓		✓		✓	
15	El personal administrativo de tu universidad es cortés y amigable.	✓		✓		✓	
SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
16	Los profesores de una universidad deben motivar a los estudiantes por la materia.	✓		✓		✓	
17	Los profesores de una universidad deberían fomentar la participación de los estudiantes.	✓		✓		✓	
18	Los profesores de una universidad deben ser capaces de transmitir claramente sus conocimientos.	✓		✓		✓	
19	Los profesores de una universidad deben tener conocimientos adecuados de los contenidos del curso.	✓		✓		✓	
20	El número de estudiantes por salón de una universidad debe ser el adecuado para la docencia.	✓		✓		✓	
21	El número de sesiones semanales de cada curso debe ser adecuado.	✓		✓		✓	
22	La cantidad de secciones del mismo curso debe ser adecuado.	✓		✓		✓	
EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No
23	Los profesores deben mostrar una actitud positiva hacia los alumnos..	✓		✓		✓	
24	El personal administrativo debe desarrollar su trabajo con una actitud positiva.	✓		✓		✓	
25	El personal administrativo debería dar el mismo trato y respeto a todos los alumnos.	✓		✓		✓	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

PERCEPCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ^{a2}		Claridad ^{a3}		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	TANGIBILIDAD							
1	Las instalaciones de una universidad deben ser cómodas y acogedoras.	✓		✓		✓		
2	La universidad deben contar con salones suficientes para los cursos que se dictan.	✓		✓		✓		
3	Deben ser suficientes la cantidad de libros en la biblioteca de tu universidad.	✓		✓		✓		
4	las instalaciones deportivas y recreacionales de una universidad deben ser adecuadas.	✓		✓		✓		
	FIABILIDAD							
5	Las evaluaciones que hacen los profesores de una universidad deben ser relacionados a los contenidos en clase.	✓		✓		✓		
6	Los profesores de tu universidad están al día en sus conocimientos.	✓		✓		✓		
7	Debería existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos en una universidad.	✓		✓		✓		
8	Tu carrera debería tener una duración adecuada.	✓		✓		✓		
9	Los programas de estudio de los distintos cursos de una universidad deben ser excelentes.	✓		✓		✓		
10	El plan de estudio de las distintas asignaturas de una universidad deben permitir que los alumnos desarrollen sus capacidades.	✓		✓		✓		
11	La malla de estudios en una universidad debería preparar de buena forma a los estudiantes para el mercado laboral.	✓		✓		✓		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA							
12	Los profesores de una universidad deberían preocuparse por el aprendizaje de los alumnos.	✓		✓		✓		
13	Los profesores de una universidad deberían mostrar respeto cuando responden las preguntas de los alumnos.	✓		✓		✓		
14	El personal administrativo de una universidad deberían	✓		✓		✓		

	preocuparse por conocer los problemas de los alumnos.						
15	El personal administrativo de tu universidad es cortés y amigable.	✓		✓		✓	
	SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No
16	Los profesores de una universidad deben motivar a los estudiantes por la materia.	✓		✓		✓	
17	Los profesores de una universidad deberían fomentar la participación de los estudiantes.	✓		✓		✓	
18	Los profesores de una universidad deben ser capaces de transmitir claramente sus conocimientos.	✓		✓		✓	
19	Los profesores de una universidad deben tener conocimientos adecuados de los contenidos del curso.	✓		✓		✓	
20	El número de estudiantes por salón de una universidad debe ser el adecuado para la docencia.	✓		✓		✓	
21	El número de sesiones semanales de cada curso debe ser adecuado.	✓		✓		✓	
22	La cantidad de secciones del mismo curso debe ser adecuado.	✓		✓		✓	
	EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No
23	Los profesores deben mostrar una actitud positiva hacia los alumnos..	✓		✓		✓	
24	El personal administrativo debe desarrollar su trabajo con una actitud positiva.	✓		✓		✓	
25	El personal administrativo debería dar el mismo trato y respeto a todos los alumnos.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Gustavo Zárate Ruiz

DNI: 09970134

Especialidad del validador: TEMÁTICO.....

21 de Diciembre del 2018

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

EXPECTATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a ¹		Relevanci a ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	TANGIBILIDAD							
1	Las instalaciones de una universidad deben ser cómodas y acogedoras.	✓		✓		✓		
2	La universidad deben contar con salones suficientes para los cursos que se dictan.	✓		✓		✓		
3	Deben ser suficientes la cantidad de libros en la biblioteca de tu universidad.	✓		✓		✓		
4	las instalaciones deportivas y recreacionales de una universidad deben ser adecuadas.	✓		✓		✓		
	FIABILIDAD							
5	Las evaluaciones que hacen los profesores de una universidad deben ser relacionados a los contenidos en clase.	✓		✓		✓		
6	Los profesores de tu universidad están al día en sus conocimientos.	✓		✓		✓		
7	Debería existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos en una universidad.	✓		✓		✓		
8	Tu carrera debería tener una duración adecuada.	✓		✓		✓		
9	Los programas de estudio de los distintos cursos de una universidad deben ser excelentes.	✓		✓		✓		
10	El plan de estudio de las distintas asignaturas de una universidad deben permitir que los alumnos desarrollen sus capacidades.	✓		✓		✓		
11	La malla de estudios en una universidad debería preparar de buena forma a los estudiantes para el mercado laboral.	✓		✓		✓		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA							
12	Los profesores de una universidad deberían preocuparse por el aprendizaje de los alumnos.	✓		✓		✓		
13	Los profesores de una universidad deberían mostrar respeto cuando responden las preguntas de los	✓		✓		✓		

	alumnos.						
14	El personal administrativo de una universidad deberían preocuparse por conocer los problemas de los alumnos.	✓		✓		✓	
15	El personal administrativo de tu universidad es cortés y amigable.	✓		✓		✓	
SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
16	Los profesores de una universidad deben motivar a los estudiantes por la materia.	✓		✓		✓	
17	Los profesores de una universidad deberían fomentar la participación de los estudiantes.	✓		✓		✓	
18	Los profesores de una universidad deben ser capaces de transmitir claramente sus conocimientos.	✓		✓		✓	
19	Los profesores de una universidad deben tener conocimientos adecuados de los contenidos del curso.	✓		✓		✓	
20	El número de estudiantes por salón de una universidad debe ser el adecuado para la docencia.	✓		✓		✓	
21	El número de sesiones semanales de cada curso debe ser adecuado.	✓		✓		✓	
22	La cantidad de secciones del mismo curso debe ser adecuado.	✓		✓		✓	
EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No
23	Los profesores deben mostrar una actitud positiva hacia los alumnos..	✓		✓		✓	
24	El personal administrativo debe desarrollar su trabajo con una actitud positiva.	✓		~		✓	
25	El personal administrativo debería dar el mismo trato y respeto a todos los alumnos.	✓		✓		✓	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO
PERCEPCIÓN**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	TANGIBILIDAD							
1	Las instalaciones de una universidad deben ser cómodas y acogedoras.	✓		✓		✓		
2	La universidad deben contar con salones suficientes para los cursos que se dictan.	✓		✓		✓		
3	Deben ser suficientes la cantidad de libros en la biblioteca de tu universidad.	✓		✓		✓		
4	las instalaciones deportivas y recreacionales de una universidad deben ser adecuadas.	✓		✓		✓		
	FIABILIDAD							
5	Las evaluaciones que hacen los profesores de una universidad deben ser relacionados a los contenidos en clase.	✓		✓		✓		
6	Los profesores de tu universidad están al día en sus conocimientos.	✓		✓		✓		
7	Debería existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos en una universidad.	✓		✓		✓		
8	Tu carrera debería tener una duración adecuada.	✓		✓		✓		
9	Los programas de estudio de los distintos cursos de una universidad deben ser excelentes.	✓		✓		✓		
10	El plan de estudio de las distintas asignaturas de una universidad deben permitir que los alumnos desarrollen sus capacidades.	✓		✓		✓		
11	La malla de estudios en una universidad debería preparar de buena forma a los estudiantes para el mercado laboral.	✓		✓		✓		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA							
12	Los profesores de una universidad deberían preocuparse por el aprendizaje de los alumnos.	✓		✓		✓		
13	Los profesores de una universidad deberían mostrar respeto cuando responden las preguntas de los	✓		✓		✓		

	preocuparse por conocer los problemas de los alumnos.						
15	El personal administrativo de tu universidad es cortés y amigable.	✓		✓		✓	
SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
16	Los profesores de una universidad deben motivar a los estudiantes por la materia.	✓		✓		✓	
17	Los profesores de una universidad deberían fomentar la participación de los estudiantes.	✓		✓		✓	
18	Los profesores de una universidad deben ser capaces de transmitir claramente sus conocimientos.	✓		✓		✓	
19	Los profesores de una universidad deben tener conocimientos adecuados de los contenidos del curso.	✓		✓		✓	
20	El número de estudiantes por salón de una universidad debe ser el adecuado para la docencia.	✓		✓		✓	
21	El número de sesiones semanales de cada curso debe ser adecuado.	✓		✓		✓	
22	La cantidad de secciones del mismo curso debe ser adecuado.	✓		✓		✓	
EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No
23	Los profesores deben mostrar una actitud positiva hacia los alumnos..	✓		✓		✓	
24	El personal administrativo debe desarrollar su trabajo con una actitud positiva.	✓		✓		✓	
25	El personal administrativo debería dar el mismo trato y respeto a todos los alumnos.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Samuel Rivera Castilla

DNI: 07722877

Especialidad del validador: Magister en Administración (Temático)

21 de Diciembre del 2018

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

EXPECTATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
TANGIBILIDAD								
1	Las instalaciones de una universidad deben ser cómodas y acogedoras.	✓		✓		✓		
2	La universidad deben contar con salones suficientes para los cursos que se dictan.	✓		✓		✓		
3	Deben ser suficientes la cantidad de libros en la biblioteca de tu universidad.	✓		✓		✓		
4	las instalaciones deportivas y recreacionales de una universidad deben ser adecuadas.	✓		✓		✓		
FIABILIDAD								
5	Las evaluaciones que hacen los profesores de una universidad deben ser relacionados a los contenidos en clase.	✓		✓		✓		
6	Los profesores de tu universidad están al día en sus conocimientos.	✓		✓		✓		
7	Debería existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos en una universidad.	✓		✓		✓		
8	Tu carrera debería tener una duración adecuada.	✓		✓		✓		
9	Los programas de estudio de los distintos cursos de una universidad deben ser excelentes.	✓		✓		✓		
10	El plan de estudio de las distintas asignaturas de una universidad deben permitir que los alumnos desarrollen sus capacidades.	✓		✓		✓		
11	La malla de estudios en una universidad debería preparar de buena forma a los estudiantes para el mercado laboral.	✓		✓		✓		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
12	Los profesores de una universidad deberían preocuparse por el aprendizaje de los alumnos.	✓		✓		✓		

13	Los profesores de una universidad deberían mostrar respeto cuando responden las preguntas de los alumnos.	/		✓		/		
14	El personal administrativo de una universidad deberían preocuparse por conocer los problemas de los alumnos.	/		✓		/		
15	El personal administrativo de tu universidad es cortés y amigable.	/		✓		/		
SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Los profesores de una universidad deben motivar a los estudiantes por la materia.	/		✓		/		
17	Los profesores de una universidad deberían fomentar la participación de los estudiantes.	✓		✓		✓		
18	Los profesores de una universidad deben ser capaces de transmitir claramente sus conocimientos.	✓		✓		✓		
19	Los profesores de una universidad deben tener conocimientos adecuados de los contenidos del curso.	/		✓		/		
20	El número de estudiantes por salón de una universidad debe ser el adecuado para la docencia.	✓		✓		/		
21	El número de sesiones semanales de cada curso debe ser adecuado.	✓		/		/		
22	La cantidad de secciones del mismo curso debe ser adecuado.	✓		/		/		
EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No	
23	Los profesores deben mostrar una actitud positiva hacia los alumnos..	✓		/		/		
24	El personal administrativo debe desarrollar su trabajo con una actitud positiva.	/		/		/		
25	El personal administrativo debería dar el mismo trato y respeto a todos los alumnos.	/		/		/		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO
PERCEPCIÓN**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	TANGIBILIDAD							
1	Las instalaciones de una universidad deben ser cómodas y acogedoras.	/		/		/		
2	La universidad deben contar con salones suficientes para los cursos que se dictan.	/		/		/		
3	Deben ser suficientes la cantidad de libros en la biblioteca de tu universidad.	/		/		/		
4	las instalaciones deportivas y recreacionales de una universidad deben ser adecuadas.	/		/		/		
	FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Las evaluaciones que hacen los profesores de una universidad deben ser relacionados a los contenidos en clase.	/		/		/		
6	Los profesores de tu universidad están al día en sus conocimientos.	/		/		/		
7	Debería existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos en una universidad.	/		/		/		
8	Tu carrera debería tener una duración adecuada.	/		/		/		
9	Los programas de estudio de los distintos cursos de una universidad deben ser excelentes.	/		/		/		
10	El plan de estudio de las distintas asignaturas de una universidad deben permitir que los alumnos desarrollen sus capacidades.	/		/		/		
11	La malla de estudios en una universidad debería preparar de buena forma a los estudiantes para el mercado laboral.	/		/		/		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Los profesores de una universidad deberían preocuparse por el aprendizaje de los alumnos.	/		/		/		
13	Los profesores de una universidad deberían mostrar respeto cuando responden las preguntas de los	/		/		/		

	alumnos.	/	/	/		/		
14	El personal administrativo de una universidad deberían preocuparse por conocer los problemas de los alumnos.	/	/	/		/		
15	El personal administrativo de tu universidad es cortés y amigable.	/		/		/		
	SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Los profesores de una universidad deben motivar a los estudiantes por la materia.	/		/		/		
17	Los profesores de una universidad deberían fomentar la participación de los estudiantes.	/		/		/		
18	Los profesores de una universidad deben ser capaces de transmitir claramente sus conocimientos.	/		/		/		
19	Los profesores de una universidad deben tener conocimientos adecuados de los contenidos del curso.	/		/		/		
20	El número de estudiantes por salón de una universidad debe ser el adecuado para la docencia.	/		/		/		
21	El número de sesiones semanales de cada curso debe ser adecuado.	/		/		/		
22	La cantidad de secciones del mismo curso debe ser adecuado.	/		/		/		
	EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Los profesores deben mostrar una actitud positiva hacia los alumnos..	/		/		/		
24	El personal administrativo debe desarrollar su trabajo con una actitud positiva.	/		/		/		
25	El personal administrativo debería dar el mismo trato y respeto a todos los alumnos.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mariacela Sánchez Díaz

DNI: 25794800

Especialidad del validador: Doctor en Administración en la Educación

20 de Diciembre del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

Anexo 6. Artículo Científico

TÍTULO: Calidad del servicio en una Universidad Privada de Lima Metropolitana – 2018.

AUTOR: Andrei Vladimir Flores Miranda, andreifm.es@gmail.com, Universidad César Vallejo.

RESUMEN: El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general “Caracterizar la calidad del servicio en una Universidad Privada de Lima Metropolitana”; la metodología empleada es la siguiente: tipo de investigación básica, nivel de investigación descriptivo simple, método de investigación general, diseño de investigación no experimental, la población es 1211 y la muestra 292 estudiantes, la técnica empleada es la encuesta y el instrumento es cuestionario. Los resultados fueron que el alfa de Cronbach es de 0,663 es decir muy confiable y las conclusiones fueron que el 25,34% de los encuestados perciben un nivel bajo, 52,74% de perciben un nivel medio y 21,92% perciben un nivel alto de la calidad del servicio de la dimensión tangibilidad; el 10,62% de los encuestados perciben un nivel bajo, 63,01% de perciben un nivel medio y 26,37% perciben un nivel alto de la calidad del servicio de la dimensión fiabilidad; el 22,95% de los encuestados perciben un nivel bajo, 58,22% de perciben un nivel medio y 18,84% perciben un nivel alto de la calidad del servicio de la dimensión capacidad de respuesta; el 35,62% de los encuestados perciben un nivel bajo, 46,58% de perciben un nivel medio y 17,81% perciben un nivel alto de la calidad del servicio de la dimensión seguridad y el 27,40% de los encuestados perciben un nivel bajo, 56,16% de perciben un nivel medio y 16,44% perciben un nivel alto de la calidad del servicio de la dimensión empatía.

PALABRAS CLAVE: Calidad del servicio, tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

ABSTRACT: The present research work has as a general objective "To characterize the quality of the service in the Inter-American Development University"; the methodology used is as follows: basic research type, simple descriptive research level, general research method, non-experimental research design, population is 1211 and sample 292 students, the technique used is the survey and the instrument is questionnaire.

The results were the same as the Cronbach base of 0.663 That is, very reliable and the conclusions The service of the Inter-American Development University 16.44% of respondents perceive a LOW level, 72.95% perceive a level MEDIUM and 10.62% perceive a HIGH level of service quality, 25.34% of respondents perceive a low level, 52.74% of the average levels and 21.92% perceive a high level of quality of service.

service of the tangibility dimension; 10.62% of the respondents perceived a low level, 63.01% perceived an average level and 26.37% perceived a low level of service quality of the reliability dimension; 22.95% of respondents perceived a low level, 58.22% perceived an average level and 18.95% perceived a low level of quality of service response capacity; 35.62% of the respondents perceive a low level, 46.58% of the respondents an average level and 17.81% perceived the high level of quality of the security service and 27.40% of the respondents perceive a level low, 56.16% perceive an average level and 16.44% perceive a high level of service quality of the empathy dimension.

KEYWORDS: Quality of service, tangibility, answer's capacity, reliability, security, empathy.

INTRODUCCION: Actualmente existe una gran cantidad importante de universidades particulares, por lo cual es relevante conocer la calidad de servicio que brindan estas, Además de conocer como los usuarios externos perciben la calidad de servicio que se les brinda y cuáles son sus expectativas.

Brindar un servicio de calidad óptimo significa intentar satisfacer la demanda de los usuarios externos, en todos los aspectos posibles, es decir docentes altamente calificados, estructuras correctamente diseñadas con aulas amplias y cómodas sillas cómodas, aulas especializadas con tecnología de punta. Esta investigación pretende conocer, describir y analizar la variable de estudio, calidad de servicio en una universidad privada, cumple el requisito de originalidad puesto que en los últimos años el tema de calidad en el servicio viene tomando fuerza, porque en las empresas se empiezan a incorporar el sentido humanista, es decir se empiezan a preocupar por el servicio que se brinda al usuario, en tal sentido, se justifica su importancia ya que se incrementara el conocimiento, convirtiéndose en un aporte importante para la comunidad científica, además permitirá que las empresas tomen como base el presente trabajo para promover un mejor servicio dentro de sus organizaciones en el marco de un enfoque de calidad y excelencia educativa. Es útil porque tiene el objetivo de brindar luces sobre la importancia que tiene la variable calidad de servicio en una universidad privada para propiciar la competitividad laboral en una empresa. El problema general por el que surgió la presente investigación fue ¿Cuáles son las características de la calidad del servicio en la Universidad Interamericana de Desarrollo?

Por lo cual el objetivo general de la presente investigación es Caracterizar la calidad del servicio en la Universidad Interamericana de Desarrollo.

Calidad del servicio: En la actualidad la calidad de servicio va cobrando importancia, debido a los múltiples factores que intervienen en ella, intentando comprender esta

conceptualización se desglosa la palabra servicio, la cual indica que estas son aquellas actividades ofrecidas en determinado momento, presentando diferentes características (Villalba,2003, p.13).

El Modelo de la Imagen de Gronroos: El estudioso Christian Grönroos pionero de la escuela de Marketing, propone en 1984 tres componentes los cuales integran la calidad de servicio en una empresa:

(a) La calidad técnica, tiene un carácter objetivo representa el servicio brindado al usuario. (b) La calidad funcional, aquí se estudia la percepción del usuario de acuerdo a la atención recibida. (c) La imagen corporativa, busca estudiar la percepción del cliente con respecto a la empresa y esto se da a través de la calidad de servicio prestada por la empresa.(Eyzaguirre, 2015,p.45).

El modelo SERVQUAL: El modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry se ha denominado SERVQUAL. El cual es considerado el más utilizado en la medición de la calidad de servicio. Este modelo vincula 4 elementos:

(a) La comunicación boca – oído. (b) Las necesidades personales de los usuarios. (c) Sus experiencias previas. (d) Comunicaciones externas de la firma. A partir de esto se desarrolla el modelo multidimensional SERVQUAL y el instrumento de evaluación, el cual consta de 22 ítems incluyendo percepción y expectativas del usuario. Este modelo continuó siendo vigente en el área de salud, como en el área empresarial. Con esta teoría se comprende que la calidad de servicio es un juicio global relacionado con la percepción de servicio prestado.(Norvario,2018, p.32).

El Modelo SERVPERF: El siguiente modelo nace a causa de las continuas críticas al modelo SERVQUAL haciendo especial hincapié en los indicadores de expectativas. En el presente modelo no se tiene en consideración las expectativas de los usuarios, solo las percepciones del usuario, por ello se consideran los 22 ítems.

Este propuso tres dimensiones principales:(a) Calidad de la interacción. (b) Ambiente físico. (c) Calidad de los resultados. Este modelo presenta la calidad de servicio medida a través de diversos contextos. A su vez este modelo recibe críticas específicamente en sus dimensiones y sub dimensiones.(Chavez,2016,P.34)

El modelo DEMING: Se desarrolló en 1951, recoge los estudios de Japón, su principal objetivo es enfocarse en la calidad del servicio, ya que consideran que este pilar trae buenos resultados en una organización. Su principal enfoque es la satisfacción del cliente. (Torres y Vazques, 2015, p.9).

El Modelo Malcolm Baldrige: Este modelo se enfoca en la percepción de los consumidores a través de diversas autoevaluaciones empresariales. Este modelo

compone tres roles para fortalecer la competitividad en las organizaciones.(Norvario,2018, p.32).

Dimensión tangible: En esta dimensión la preocupación es por los materiales, instalaciones, equipos, empleados y materiales de comunicación.(Nishizawa,2014,p.186).

Dimensión Fiabilidad: En la presente dimensión se trata de medir la habilidad para brindar el servicio propuesto. Aquí se tienen en cuenta dos factores claves que son la eficiencia y eficacia del servicio(Fernández,2012,p.34).

Dimensión Capacidad de respuesta o velocidad de respuesta: Lo que se pretende analizar en esta dimensión es la capacidad de los encargados de brindar el servicio para responder a la demanda de los usuarios, esto quiere decir, rapidez, eficiencia, efectividad(Fernández,2012,p.35).

Dimensión Seguridad o garantía: En esta dimensión se pretende estudiar las habilidades que posee quien brinda el servicio, es decir si es cortés y si les transmite confianza a los usuarios, de tal forma que ellos puedan sentirse seguros, confiables. (Nishizawa,2014,p.186).

Dimensión Empatía: Se puede definir como la atención individual al cliente, por ello la empatía es la conexión que se da entre dos personas.(Nishizawa,2014,p.186).

Universidades privadas en lima metropolitana: Las universidades tienen como objetivo formar individuos capaces de realizarse como personas integrándose a la sociedad, buscando soluciones a las diversas problemáticas presentes. Según la SUNEDU existen 92 universidades particulares, lo cual quiere decir que existe una gran cantidad de estudiantes universitarios que se acogen a estas diferentes casas de estudio, Por lo cual es que en los últimos años se viene estudiando más a fondo el tema de calidad de servicio dentro de las universidades, para conocer la percepción de diversos estudiantes con respecto a los distintos servicios que perciben de la misma.(Díaz, 2009, p.32).

Calidad del servicio en una universidad privada de lima: La calidad es la perfección no se permiten los errores, además la calidad se concibe como la capacidad de la empresa u organización para cumplir sus objetivos comprometiendo a todas sus áreas a travesar para llegar a cumplir sus metas.(Díaz, 2009, p.45).

METODOLOGIA: Esta investigación es diseño no experimental, lo que se realiza es la observación de los diferentes fenómenos tal y como se da en su contexto natural y sin ninguna alteración.(Dzul,2008,p.13). Enfoque cuantitativo, transversal porque consiste en recolectar datos en un solo momento y tiempo único. Será de tipo básica,

ya que tiene como objetivo aumentar el conocimiento. El nivel de investigación en el presente estudio es descriptivo porque busca describir las situaciones, contextos.(Hernández, Fernández y Baptista,2014, p.92).El instrumento que se utilizara para la presente investigación es un cuestionario SERVQUAL que mide la calidad de servicio a través de expectativas y percepciones.

RESULTADOS: En la calidad del servicio, el 43,25% indican que el nivel es deficiente, el 12,11% indican que el nivel es eficiente y el 44,64% indican que el nivel es muy eficiente. La calidad del servicio de la dimensión tangibilidad, el 36,64% indica que el nivel es deficiente, el 31,85% indican que el nivel es eficiente y el 31,51% indican que el nivel es muy eficiente. La calidad del servicio de la dimensión fiabilidad, el 46,23% indica que el nivel es deficiente, el 22,6% indican que el nivel es eficiente y el 31,16% indican que el nivel es muy eficiente. La calidad del servicio de la dimensión capacidad de respuesta, el 41,44% indica que el nivel es deficiente, el 30,14% indican que el nivel es eficiente y el 28,42% indican que el nivel es muy eficiente. La calidad del servicio de la dimensión seguridad, el 40,75% indica que el nivel es deficiente, el 17,12% indican que el nivel es eficiente y el 42,12% indican que el nivel es muy eficiente. La calidad del servicio de la dimensión empatía, el 41,44% indica que el nivel es deficiente, el 33,22% indican que el nivel es eficiente y el 25,34% indican que el nivel es muy eficiente.

DISCUSION: Respecto a la calidad del servicio, para el 16,44% de los encuestados perciben categóricamente un nivel bajo de la calidad del servicio, 72,95% de perciben un nivel medio de la calidad y solo el 10,62% perciben un nivel alto. Esto hace diferencia con lo propuesto por Loli, Carpio, Vergara, Cuba, Morales, Flores y Lamas (2012), donde en una de sus conclusiones señala que la percepción en las entidades privadas y públicas de Lima sobre la calidad de servicios el 35% de los usuarios se encuentran insatisfechos, el 35,1% están regularmente satisfechos y el 29,9% se encuentran satisfechos esto es porque toma en cuenta universidades públicas y privadas en la cual las universidades privadas no están muy satisfechos ya sea por infraestructura tecnología entre otros aspectos, en cambio en la investigación realizada es notable que el mayor porcentaje se encuentra en el nivel intermedio.

Respecto a la dimensión tangibilidad de la calidad del servicio en la Universidad Interamericana de Desarrollo el 25,34% de los encuestados perciben un nivel bajo, 52,74% de perciben un nivel medio y 21,92% perciben un nivel alto de la calidad del servicio de la dimensión tangibilidad, dichos resultados se diferencian a los encontrados por Edo, Purg y Zarnoz(1999) los cuales obtienes como resultado que la tangibilidad de la universidad no se aprecia su valoración respecto de los resultados académicos. Con respecto a la fiabilidad el presente trabajo tiene como resultados en la calidad del servicio en la Universidad Interamericana de Desarrollo el 10,62% de

los encuestados perciben un nivel bajo, 63,01% de perciben un nivel medio y 26,37% perciben un nivel alto de la calidad del servicio de la dimensión fiabilidad. Con respecto al trabajo de Chávez, Quezada y Tello (2017) los resultados muestran que existe mayor deficiencia en la falta de una resolución sincera de los problemas que afectan al usuario. En cuanto a la capacidad de respuesta los resultados de la investigación muestran que el 22,95% de los encuestados perciben un nivel bajo, 58,22% de perciben un nivel medio y 18,84% perciben un nivel alto de la calidad del servicio de la dimensión capacidad de respuesta, estos resultados fueron contrastados con los de Chávez, Quezada y Tello (2017) donde el principal problema está en la disponibilidad de los empleados para ayudar al cliente. Respecto a la dimensión Seguridad de la calidad del servicio en la Universidad Interamericana el 35,62% de los encuestados perciben un nivel bajo, 46,58% de perciben un nivel medio y 17,81% perciben un nivel alto de la calidad del servicio de la dimensión seguridad al contrastar estos resultados con la investigación de Chávez, Quezada y Tello (2017) el cual tuvo como resultado que la dimensión seguridad de la calidad del servicio los usuarios perciben falta de amabilidad por parte de los empleados de las empresas de transporte terrestre interprovincial lo cual indica que solo el 34.4% se encuentra satisfecho con la calidad de servicio recibida por esta empresa. Respecto a la dimensión empatía de la calidad del servicio en la Universidad Interamericana de Desarrollo el 27,40% de los encuestados perciben un nivel BAJO, 56,16% de perciben un nivel MEDIO y 16,44% perciben un nivel ALTO de la calidad del servicio de la dimensión empatía dichos resultados son contrastados con el trabajo de Sánchez(2017) en la cual la dimensión con una mayor insatisfacción tanto en expectativas como percepción es la empatía (-0.16), la cual se refiere a la atención que brindan a los clientes del restaurante, por lo cual es importante que los directivos intenten mejorar su calidad de servicio.

CONCLUSIONES: De acuerdo al objetivo general de caracterizar la calidad del servicio en una Universidad Privada de Lima Metropolitana se concluye que el 42,8% de los encuestados indican que el nivel es deficiente, el 12,11% indican que el nivel es eficiente y el 44,6% indican que el nivel es muy eficiente, de acuerdo al primer objetivo específico de caracterizar la dimensión tangibilidad de la calidad del servicio en una Universidad Privada de Lima Metropolitana se concluye que el 36,6% de los encuestados indican que el nivel es deficiente, el 31,8% indican que el nivel es eficiente y el 31,5% indican que el nivel es muy eficiente, de acuerdo al segundo objetivo específico de caracterizar la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio en una Universidad Privada de Lima Metropolitana se concluye que el 46,2% de los encuestados indican que el nivel es deficiente, el 22,6% indican que el nivel es eficiente y el 31,2% indican que el nivel es muy eficiente, de acuerdo al tercer objetivo específico de caracterizar la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del

servicio en una Universidad Privada de Lima Metropolitana se concluye que el 41,4% de los encuestados indican que el nivel es deficiente, el 30,1% indican que el nivel es eficiente y el 28,4% indican que el nivel es muy eficiente, de acuerdo al cuarto objetivo específico de caracterizar la dimensión seguridad de la calidad del servicio en una Universidad Privada de Lima Metropolitana se concluye que el 40,8% de los encuestados indican que el nivel es deficiente, el 17,1% indican que el nivel es eficiente y el 42,1% indican que el nivel es muy eficiente y de acuerdo al quinto objetivo específico de caracterizar la dimensión empatía de la calidad del servicio en una Universidad Privada de Lima Metropolitana se concluye que el 41,4% de los encuestados indican que el nivel es deficiente, el 33,2% indican que el nivel es eficiente y el 25,3% indican que el nivel es muy eficiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Díaz, R.(2009).Factores condicionantes de la calidad en la educación universitaria peruana. Recuperado de: <file:///C:/Users/Dialnet-FactoresCondicionantesDeLaCalidadEnLaEducacionUniv-5157760.pdf>.

Chávez, M.(2016). Nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio de reclamos la universidad privada, Recuperado de: <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/87718/1/IF-CHAVEZ%20TOLENTINO%20MARIAELENA.pdf>.

Eyzaguirre, R.(2015).Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la universidad privada de Taca. Recuperado de: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/52/1/eyzaguirre-reinoso-omar.pdf>.

Fernández, J. (2012). La medición de la satisfacción modelo SERVQUAL. Recuperado de : <http://www.dia.fi.upm.es/~jafernan/projects/ccam-servqual.pdf>.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). Recuperado de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf.

Nishizawa,N. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>.

Norbario (2018). Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda. Recuperado de : <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/3590>.

Torres y Vázquez(2015).Modelos de evaluación de la calidad de servicio :
caracterización y análisis. Recuperado de:
http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium_35_2015_4.pdf.



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, César Humberto Del Castillo Talledo, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**Calidad del servicio en una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2018**" del (de la) estudiante **Andréi Vladimir Flores Miranda**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **22 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.


Lima, 24 de enero del 2019

César Humberto Del Castillo Talledo

DNI: 07035192

Feedback Studio - Google Chrome
 https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&o=1068143081&u=1058023543&s=1

feedback studio | Calidad del servicio en una Universidad Privada de Lima Metropolitana – 2018



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad del servicio en una Universidad Privada de Lima
Metropolitana – 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios-MBA

AUTOR:
Br. Andrei Vladimir Flores Miranda

ASESOR:
Cesar Humberto del Castillo Talledo

SECCIÓN:
Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Resumen de coincidencias ✕

22 %

1	Entregado a Universida... <small>Trejo del estudiante</small>	7 %
2	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	4 %
3	www.rinace.net <small>Fuente de Internet</small>	1 %
4	revistas.uap.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	1 %
5	docplayer.es <small>Fuente de Internet</small>	1 %
6	revistas.unlp.edu.ar <small>Fuente de Internet</small>	1 %
7	renati.sunedu.gob.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
8	www.scribd.com <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
9	repositorio.upt.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
10	climateopinion.blogspot... <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
11	repositorio.upn.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
12	Entregado a Universida... <small>Trejo del estudiante</small>	<1 %
13	Entregado a Colegio Ch...	<1 %

Página: 1 de 56 | Número de palabras: 9825 | Text-only Report | High Resolution | Activado

Silvia Giovanna Riva... | Balanced Scorecard y su incidencia en la... | 24% | 1067767992 | 23-ene.-2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Flores Miranda Andrei Vladimír

D.N.I. : 48034881

Domicilio : Jr. Los Dambues 424 - San Hilarión - S.J.L.

Teléfono : Fijo : Móvil : 967-949302

E-mail : andreifm.es@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Flores Miranda Andrei Vladimír

Título de la tesis:

Calidad del servicio en una universidad privada de Lima

Metropolitana - 2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

7-06-2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ANDREI VLADIMIR FLORES MIRANDA

INFORME TITULADO:

CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA UNIVERSIDAD

PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA - 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

SUSTENTADO EN FECHA: 30 DE ENERO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORIA



[Handwritten Signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN