



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Factores que inciden en la calidad del servicio
universitario a partir de expectativas y percepciones de
estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTOR EN EDUCACIÓN**

AUTOR:

Mgtr. Didí Juan Flores Cruz

ASESOR:

Dr. Ángel Salvatierra Melgar

SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

PERÚ – 2017

Página del jurado

Dr. Antonio Lip Licham

Presidente

Dr. Felipe Guizado Oscoco

Secretario

Dr. Angel Salvatierra Melgar

Vocal

Dedicatoria

Dedico la presente tesis a mis amados padres, a quienes debo la vida y los logros académicos y profesionales.

Agradecimiento

Al presidente de la Comisión Reorganizadora Total, a los Decanos y Directores de Escuela de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac; así como, a todos los que de una u otra manera contribuyeron en el desarrollo de la presente investigación, en especial a mí asesor de tesis, Dr. Ángel Salvatierra Melgar.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Didí Juan Flores Cruz, estudiante del Doctorado en Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 01340816 y con la tesis titulada “Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 23 de marzo de 2017.

.....
Didí Juan Flores Cruz

DNI 01340816

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento de las disposiciones del Reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo y a fin de obtener el Grado de Doctor en Educación, presento el trabajo de investigación: “Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016”, cuyo objetivo fue determinar los factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: el capítulo I, considera la introducción que contiene los antecedentes, fundamentación científica, justificación, problema, hipótesis y objetivos de la investigación; el capítulo II, incluye las variables de estudio, la operacionalización de las variables, metodología, tipo y diseño de investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis; el capítulo III, lo conforman los resultados de la investigación; el capítulo IV aborda la discusión de los resultados; el capítulo V discurre las conclusiones de la investigación; el capítulo VI trata las recomendaciones; el capítulo VII presenta las referencias bibliográficas y finalmente se despliega los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

El autor

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de figuras	ix
Índice de tablas	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Resumo	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Antecedentes	15
1.1.1. Antecedentes nacionales	15
1.1.2. Antecedentes internacionales	16
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.2.1. Calidad	18
1.2.2. Calidad de servicio	19
1.2.3. Calidad en educación	19
1.2.4. Modelos de valoración de la calidad del servicio	20
1.2.5. Modelo SERVQUAL	23
1.2.6. Dimensiones del modelo SERVQUAL	23
1.2.7. Medición de la calidad del servicio con SERVQUAL	25
1.3. Justificación	25
1.3.1. Teórica	25
1.3.2. Práctica	26
1.3.3. Metodológica	26
1.3.4. Epistemológica	26
1.3.5. Social	26
1.4. Problema	27
1.4.1. Realidad problemática	27
1.4.2. Formulación del problema	28
1.5. Hipótesis	29
1.5.1. Hipótesis general	29
1.5.2. Hipótesis específicos	30
1.6. Objetivos	31

1.6.1. Objetivo general	31
1.6.2. Objetivos específicos	31
II. MARCO METODOLÓGICO	33
2.1. Variables	34
2.2. Operacionalización de variables	40
2.3. Metodología	43
2.4. Tipo de estudio	44
2.5. Diseño	44
2.6. Población, muestra y muestreo	45
2.6.1. Población	45
2.6.2. Muestra	45
2.6.3. Muestreo	46
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.7.1. Técnica	47
2.7.2. Instrumento	47
2.7.3. Validez	50
2.7.3. Fiabilidad	51
2.8. Métodos de análisis de datos	52
2.9. Aspectos éticos	53
III. RESULTADOS	54
3.1. Resultados descriptivos	55
3.1.1. Niveles de expectativas y percepciones del servicio universitario	55
3.1.2. Niveles de calidad del servicio universitario	56
3.2. Prueba de hipótesis	70
IV. DISCUSIÓN	76
V. CONCLUSIONES	82
VI. RECOMENDACIONES	86
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
VIII. ANEXOS	92
Anexo 1. Matriz de consistencia.	93
Anexo 2. <i>Constancia que acredita la realización del estudio</i>	95
Anexo 3. <i>Matriz de datos</i>	96
Anexo 4. <i>Instrumentos</i>	122
Anexo 5. <i>Formato de validación de instrumento</i>	127

Índice de figuras

Figura 1. Resultados de los niveles de expectativas y percepciones	55
Figura 2. Distribución de frecuencias de niveles de calidad: elementos tangibles	57
Figura 3. Distribución de frecuencias de niveles de calidad: Confiabilidad	58
Figura 4. Distribución de frecuencia de los niveles de calidad: Capacidad de respuesta	59
Figura 5. Distribución de frecuencia de los niveles de calidad: Proyección de seguridad	60
Figura 6. Distribución de frecuencias de los niveles de calidad: Actitud empática	61
Figura 7. Distribución de frecuencias de los niveles de calidad por dimensiones	63
Figura 8. Nivel de calidad global a partir de expectativas y percepciones	64
Figura 9. Brechas de las medias de expectativas y percepciones	66
Figura 10. <i>Brechas de expectativas y percepciones por dimensiones</i>	68
Figura 11. Índice de Calidad en el Servicio por dimensiones	69

Índice de tablas

Tabla 1 Dimensiones del modelo SERVQUAL	22
Tabla 2 Operacionalización de la variable1: Expectativa	41
Tabla 3 Operacionalización de la variable2: Percepción	42
Tabla 4 Operacionalización de la variable respuesta: Calidad del servicio	43
Tabla 5 Resultados del muestreo de estudiantes por escuela	47
Tabla 6 Resultados del juicio de expertos	51
Tabla 7 Resultados de fiabilidad - Coeficiente de Alfa de Cronbach	51
Tabla 10 Resultados de los niveles de expectativas y percepciones	55
Tabla 11 Distribución de frecuencias de niveles de calidad: Elementos tangibles	56
Tabla 12 Distribución de frecuencias de niveles de calidad: Confiabilidad	57
Tabla 13 Distribución de frecuencias de los niveles de calidad: Capacidad de respuesta	58
Tabla 14 Distribución de frecuencias de niveles de calidad: Proyección de seguridad	60
Tabla 15 Distribución frecuencias de los niveles de calidad: Actitud empática	61
Tabla 16 Distribución de frecuencias de los niveles de calidad por dimensiones	61
Tabla 17 Nivel de calidad global a partir de expectativas y percepciones	64
Tabla 18 Brechas de las medias de expectativas y percepciones	65
Tabla 19 Nivel de calidad percibida por dimensiones	67
Tabla 20 Resultados de la prueba de significancia	70
Tabla 21 Resultados de la prueba de significancia	71
Tabla 22 Resultados de la prueba de significancia	72
Tabla 23 Resultados de la prueba de significancia	73
Tabla 24 Resultados de la prueba de significancia	74
Tabla 25 Resultados de la prueba de significancia	75

Resumen

La investigación titulada “Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016”, tuvo por finalidad determinar los factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay – 2016, se desarrolló utilizando el modelo SERVQUAL basado en las discrepancias de expectativas y percepciones desarrollado por Parasuraman, Zeithml y Berry (1985).

El estudio se realizó bajo el enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, corte transversal, diseño descriptivo y causal; el muestreo fue no probabilístico y la muestra estuvo conformada por 332 estudiantes. Los instrumentos de investigación fueron sometidos a validez y confiabilidad. Se aplicó dos cuestionarios: de expectativa y percepción, adaptados según la estructura de la encuesta SERVQUAL.

Luego de la recolección y procesamiento estadístico de datos, se encontró que el 26.99% de los estudiantes consideran que sus expectativas fueron superadas; el 30.81% estiman que sus expectativas fueron satisfechas; y el 42.21% piensan que sus expectativas fueron insatisfechas; así mismo, se tiene una brecha negativa entre expectativas y percepciones. Los factores más críticos y que necesitan mayor atención desde el punto de vista de su requerimiento de acciones de mejora, son proyección de seguridad y elementos tangibles. A nivel general, se encontró que no existe asociación de los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes con el nivel de calidad del servicio universitario ($p=0.602 > 0.05$); en cambio, a nivel de factores de determinó la existencia de asociación entre dichos factores ($p=0.000 < 0.05$).

Palabras claves: Calidad del servicio universitario, expectativa, percepción y satisfacción.

Abstract

The research entitled "Factors that affect the quality of the university service based on the expectations and perceptions of students of a public university, Abancay - 2016", was aimed at determining the factors that affect the quality of the university service based on expectations and Perceptions of students from the National University Micaela Bastidas of Apurímac, Abancay - 2016, was developed using the SERVQUAL model based on the discrepancies of expectations and perceptions developed by Parasuraman, Zeithml and Berry (1985).

The study was carried out under the quantitative approach, of non-experimental type, cross-sectional, descriptive and causal design; the sample was non-probabilistic and the sample consisted of 332 students. The research instruments were subjected to validity and reliability. Two questionnaires were applied: of expectation and perception, adapted according to the structure of the SERVQUAL survey.

After the collection and statistical processing of data, it was found that 26.99% of the students consider that their expectations were exceeded; 30.81% consider that their expectations were met; and 42.21% think that their expectations were dissatisfied; Likewise, there is a negative gap between expectations and perceptions. The most critical factors that need more attention from the point of their demand for improvement actions are safety projection and tangible elements. At the general level, it was found that there is no association of the factors of the variables expectation and perception of students with the level of quality of the university service ($p = 0.602 > 0.05$); On the other hand, at the level of components, the association between these factors was determined ($p = 0.000 < 0.05$).

Key words: Quality of university service, expectation, perception and satisfaction.

Resumo

A pesquisa intitulada "Fatores que afetam a qualidade do serviço universitário de expectativas e percepções de estudantes de uma universidade pública, Abancay - 2016", tem como objetivo determinar os fatores que afetam a qualidade do serviço universitário de expectativas e percepções de estudantes da Universidade Nacional de Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay - 2016 foi desenvolvido utilizando o modelo SERVQUAL com base nas diferenças de expectativas e percepções desenvolvidas por Parasuraman, Zeithml e Berry (1985).

O estudo foi realizado sob o enfoque quantitativo, não experimental, transversal, descritivo e projeto causal; não foi amostragem probabilística e amostra foi composta por 332 alunos. Os instrumentos de pesquisa foram submetidos a validade e confiabilidade. Dois questionários foram aplicados: expectativa e percepção, adaptada de acordo com a estrutura da pesquisa SERVQUAL.

Após recolha e tratamento estatístico dos dados, verificou-se que 26,99% dos estudantes acreditam que as suas expectativas foram superadas; a estimativa de 30,81% que as suas expectativas foram atendidas; e 42,21% pensam que as suas expectativas foram satisfeitas; Da mesma forma, ele tem uma diferença negativa entre expectativas e percepções. Os fatores mais críticos que precisam de mais atenção do ponto de sua exigência de ações de melhoria são rastreio de segurança e tangíveis. No geral, verificou-se que não houve associação dos fatores de variáveis expectativa e percepção dos alunos com o nível de qualidade do serviço universitário ($p = 0,602 > 0,05$); No entanto, ao nível dos componentes que determinou a existência de uma associação entre estes factores ($p = 0,000 < 0,05$).

Palavras-chave: Qualidade de serviço universidade, expectativa, percepção e satisfação.