

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**



**CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y EL NIVEL DE  
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA  
PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS DE LA  
UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, 2023**

**TESIS**

**Presentada por:**

**Br. Gerson Efraín Pérez García**

**ORCID: 0000-0002-2619-8962**

**Asesor:**

**Dr. Winston Adrian Castañeda Vargas**

**ORCID: 0000-0003-4257-1760**

**Para obtener el grado académico de:**  
**MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA**

**TACNA – PERÚ**

**2024**

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

**Tesis**

**"CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y EL NIVEL DE  
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA  
PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS DE LA  
UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, 2023"**

Presentada por:

Bach. GERSON EFRAÍN PÉREZ GARCÍA

Tesis sustentada y aprobada el 05 de diciembre del 2024; ante el siguiente jurado examinador:

PRESIDENTE: Mag. Dante Oswaldo PANGO PALZA

SECRETARIO: Dra. Ana Luz Margarita BORDA SOAQUITA

VOCAL: Mag. Ricardo JIMÉNEZ PALACIOS

ASESOR: Dr. Winston Adrián CASTAÑEDA VARGAS

## **DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD**

Yo, Gerson Efraín Pérez García, en calidad de egresado de la Maestría en Docencia Universitaria y Gestión Educativa, de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado (a) con DNI: 00517477.

Soy autor de la tesis titulada:

Calidad del servicio educativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023, teniendo como asesor al Dr. Winston Adrián Castañeda Vargas.

### **DECLARO BAJO JURAMENTO**

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de Maestro en Docencia Universitaria y Gestión Educativa, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Tumin se declara 16% de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor de las sanciones penales en caso

de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 05 diciembre del 2024



Gerson Efraín Pérez García

DNI: 00517477

## **DEDICATORIA**

A Dios, porque ilumina y protege mi sendero.

A mis padres, por haberme dado el ejemplo de perseverancia y constancia.

A mi querida esposa Sonia, quién me apoyo incondicionalmente en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A mi asesor, el Dr. Winston Castañeda Vargas, por sus concejos y apoyo incondicional, para concretar este trabajo.

Al Dr. Raúl Valdivia (†) profesor que me enseñara a tener pasión por la investigación y brindarme todos sus concejos.

## **AGRADECIMIENTOS**

A las autoridades de la "Facultad de Ciencias Empresariales", director y estudiantes de la "Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras", por el apoyo del presente trabajo de investigación.

## INDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD .....	iii
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTOS .....	vi
INDICE DE CONTENIDOS .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	4
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	4
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	6
<b>1.2.1. Problema principal</b> .....	6
<b>1.2.2. Problemas específicos</b> .....	7
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	8
<b>1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	9
<b>1.4.1. Objetivo General</b> .....	9
<b>1.4.2. Objetivos Específicos</b> .....	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	11
<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	11
<b>2.2. BASES TEÓRICAS</b> .....	20
<b>2.2.1. Calidad del Servicio</b> .....	20
<b>2.2.3. Nivel de Satisfacción</b> .....	30
<b>2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS</b> .....	32
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	34
<b>3.1. HIPÓTESIS</b> .....	34
<b>3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b> .....	35
<b>3.2.1. Identificación de la Variable 1:</b> .....	35
<b>3.2.2. Identificación de la Variable 2</b> .....	36
<b>3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	37
<b>3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> .....	37

<b>3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>38</b>
<b>3.6. ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>38</b>
<b>3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA.....</b>	<b>38</b>
<b>3.7.1. Unidad de estudio.....</b>	<b>38</b>
<b>3.7.2. Población.....</b>	<b>38</b>
<b>3.7.3. Muestra.....</b>	<b>39</b>
<b>3.8. PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....</b>	<b>43</b>
<b>3.8.1. Procedimiento.....</b>	<b>43</b>
<b>3.8.2. Técnicas de Recolección de los datos.....</b>	<b>43</b>
<b>3.8.3. Instrumentos para la recolección de los datos.....</b>	<b>43</b>
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....</b>	<b>46</b>
<b>4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO.....</b>	<b>46</b>
<b>4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>47</b>
<b>4.3. RESULTADOS.....</b>	<b>48</b>
<b>4.3.1. Resultados sociodemográficos.....</b>	<b>48</b>
<b>4.3.2. Resultados de la variable 1: Calidad del servicio educativo.....</b>	<b>51</b>
<b>4.3.3. Resultados de la variable 2: Nivel de satisfacción.....</b>	<b>55</b>
<b>4.4. PRUEBA ESTADÍSTICA.....</b>	<b>57</b>
<b>4.4.1. Prueba de confiabilidad de la variable 1: Calidad del servicio educativo.....</b>	<b>57</b>
<b>4.4.2. Prueba de confiabilidad de la variable 2: Net Promoter Score (NPS).....</b>	<b>58</b>
<b>4.4.3. Prueba de normalidad de la variable 1: Calidad del servicio educativo.....</b>	<b>59</b>
<b>4.4.4. Prueba de normalidad de la variable 2: Nivel de Satisfacción.....</b>	<b>61</b>
<b>4.5. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.....</b>	<b>63</b>
<b>4.5.1. Hipótesis específica 1.....</b>	<b>63</b>
<b>4.5.2. Hipótesis específica 2.....</b>	<b>64</b>
<b>4.5.3. Hipótesis específica 3.....</b>	<b>65</b>
<b>4.5.4. Hipótesis específica 4.....</b>	<b>66</b>
<b>4.5.5. Hipótesis específica 5.....</b>	<b>67</b>
<b>4.5.6. Hipótesis general.....</b>	<b>68</b>
<b>4.6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>71</b>

CONCLUSIONES .....	77
RECOMENDACIONES .....	79
REFERENCIAS .....	82
APÉNDICES .....	91
Apéndice A: Matriz de consistencia .....	92
Apéndice B: Instrumentos .....	98
Apéndice C: Formulario web para captura de datos .....	101
Apéndice D: Matriz de datos .....	102
Apéndice E: Escalas de valoración de Confiabilidad .....	110
Apéndice F: Escalas de Baremos.....	111

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Población de estudio .....	39
<b>Tabla 2</b> Muestra estratificada .....	42
<b>Tabla 3</b> Distribución de Edades .....	48
<b>Tabla 4</b> Distribución por género.....	49
<b>Tabla 5</b> Calidad del servicio educativo .....	51
<b>Tabla 6</b> Dimensiones de la variable Calidad del Servicio Educativo .....	53
<b>Tabla 7</b> Nivel de satisfacción .....	55
<b>Tabla 8</b> Fiabilidad de calidad del servicio educativo .....	57
<b>Tabla 9</b> Fiabilidad por dimensiones de la variable 1.....	58
<b>Tabla 10</b> Prueba de normalidad de la variable calidad del servicio educativo ....	59
<b>Tabla 11</b> Prueba de normalidad por dimensiones de la variable 1 .....	61
<b>Tabla 12</b> Prueba de normalidad de la variable nivel de satisfacción .....	61
<b>Tabla 13</b> Correlación entre elementos tangibles y nivel de satisfacción.....	63
<b>Tabla 14</b> Correlación entre fiabilidad y nivel de satisfacción.....	64
<b>Tabla 15</b> Correlación entre capacidad de respuesta y nivel de satisfacción.....	66
<b>Tabla 16</b> Correlación entre seguridad y nivel de satisfacción.....	67
<b>Tabla 17</b> Correlación entre empatía y nivel de satisfacción.....	68
<b>Tabla 18</b> Correlación entre calidad del servicio educativo y nivel de satisfacción .....	69

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Dimensiones de Calidad de Servicio .....	23
<b>Figura 2</b> Dimensiones y atributos del SERVQUAL .....	24
<b>Figura 3</b> Escala del Net Promoter Score (NPS) .....	37
<b>Figura 4</b> Cálculo del Net Promoter Score (NPS) .....	44
<b>Figura 5</b> Edades de la unidad de estudio .....	49
<b>Figura 6</b> Distribución por género .....	50
<b>Figura 7</b> Calidad del servicio educativo.....	52
<b>Figura 8</b> Dimensiones de la variable Calidad del servicio educativo .....	54
<b>Figura 9</b> Nivel de satisfacción de los estudiantes .....	56
<b>Figura 10</b> Gráfico de la prueba de normalidad de la variable 1 .....	60
<b>Figura 11</b> Gráfico de la prueba de normalidad de la variable 2 .....	62
<b>Figura 12</b> Gráfico de dispersión entre calidad del servicio educativo y nivel de satisfacción.....	70

## RESUMEN

En la presente investigación, se tuvo como objetivo el establecer la relación entre la calidad del servicio educativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023; como resultado final, se encontró que existe relación significativa entre calidad de servicio educativo y el Nivel de Satisfacción.

La metodología de la investigación es de tipo básica o pura, de nivel de investigación relacional; respecto a su diseño, es de enfoque cuantitativo de tipo observacional; por el número de variables de interés, es analítico; en cuanto a la medición de la variable es transversal y según su planificación de la toma de datos es prospectivo.

El ámbito de la investigación, es microregional, ya que el estudio recoge las percepciones de calidad del servicio educativo de los estudiantes de la Escuela de Ciencias Contables y Financieras, pertenecientes a la Universidad Privada de Tacna. La población de estudio, es del tipo finita, constituida por 469 estudiantes y con una muestra de 209 estudiantes, obtenida mediante un muestreo estratificado con afijación proporcional.

En cuanto al procedimiento de recolección de datos, se obtuvo de primera fuente; respecto a la técnica de recolección de datos, se aplicó un cuestionario, implementado mediante un formulario web para que los estudiantes puedan responder rápidamente con ayuda de sus smartphones, de tal forma se aseguró la cantidad de muestra que se obtuvo mediante calculo.

Palabras clave: Calidad del servicio, nivel de satisfacción, Servperf, Net Promoter Score.

## ABSTRACT

The objective of this research was to establish the relationship between the quality of the educational service and the level of satisfaction of the students of the Professional School of Accounting and Financial Sciences of the Universidad Privada de Tacna, 2023; as a final result, it was found that there is a significant relationship between the quality of the educational service and the level of satisfaction.

The methodology of the research is of basic or pure type, of relational research level; regarding its design, it is of quantitative approach of observational type; due to the number of variables of interest, it is analytical; regarding the measurement of the variable, it is transversal and according to its planning of data collection, it is prospective.

The scope of the research is micro-regional, since the study gathers the perceptions of the quality of the educational service of the students of the School of Accounting and Financial Sciences, belonging to the Universidad Privada de Tacna. The study population is finite, consisting of 469 students and a sample of 209 students, obtained through stratified sampling with proportional allocation.

As for the data collection procedure, it was obtained from first source; regarding the data collection technique, a questionnaire was applied, implemented through a web form so that students can respond quickly with the help of their smartphones, thus ensuring the amount of sample that was obtained by calculation.

**Keywords:** Service quality, level of satisfaction, Servperf, Net Promoter Score

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada “Calidad del servicio educativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023”, fue llevada a cabo, ya que en un entorno cada vez más competitivo y globalizado, las instituciones de educación superior enfrentan el reto de no solo impartir conocimientos, sino también de garantizar que sus servicios respondan a las expectativas y necesidades de sus estudiantes. La satisfacción estudiantil no solo está vinculada al contenido académico, sino también a factores como la infraestructura, el acceso a recursos, la interacción con el personal administrativo y profesores, el ambiente de seguridad y empatía. Evaluar y mejorar continuamente estos aspectos es esencial para fomentar un entorno de aprendizaje que no solo fidelice a los estudiantes, sino que también los motive a alcanzar su potencial académico y personal.

La calidad del servicio educativo en el ámbito universitario es un pilar fundamental para el desarrollo académico y personal de los estudiantes, así como para la reputación y el prestigio de las instituciones de educación superior que buscan acreditar sus carreras profesionales. En un contexto donde la educación se enfrenta a desafíos constantes, como la innovación tecnológica, la globalización y las cambiantes demandas del mercado laboral, garantizar un servicio educativo de alta calidad se ha convertido en una prioridad estratégica. Este concepto abarca no solo la excelencia en la enseñanza y el rigor académico, sino también la eficacia en la gestión administrativa, la disponibilidad de recursos adecuados, y la creación de un entorno que promueva el bienestar y la inclusión.

Para abordar mejor el planteamiento de esta investigación, el presente estudio está dividido en cuatro capítulos, en donde se empieza con primer capítulo en que se plantea y formula el problema, así mismo se diseña la justificación y los objetivos de la investigación.

Ya para el segundo capítulo se presentan los antecedentes encontrados en referencia a las variables de estudio, así mismo se desarrollan las bases teóricas para cada variable en estudio, así como también las dimensiones que estas poseen, toda vez que es necesario identificarlas para plantear el modelo de estudio y finalmente se tiene a la definición de conceptos.

En el tercer capítulo, se diseñan las hipótesis de esta investigación, así como también se presenta la operacionalización de variables, para luego señalar el tipo, el nivel y diseño de la investigación, así también se precisa el ámbito y tiempo social de la investigación, describiendo también la unidad de estudio, población y muestra a tomar en la investigación; finalmente se describe los procedimientos, técnicas e instrumentos para la recolección de los datos.

Para el cuarto capítulo, se van presentando los resultados de la investigación, en la que se inicia describiendo el trabajo de campo, el diseño de la presentación de los resultados, esta última en que se señala el análisis de fiabilidad de los instrumentos, la prueba de normalidad de los datos y la presentación de resultados mediante estadística descriptiva, realizando el análisis e interpretación de los mismos, las cuales son presentados en tablas y figuras; finalmente se realiza la comprobación de las hipótesis mediante la estadística inferencial, los cuales se expone la discusión de los resultados, contrastándolas con los hallazgos de las investigaciones puestas en los antecedentes y también de las teorías descritas en el marco teórico.

En la última sección de la investigación, se exponen las conclusiones que se han llegado luego de haber obtenido e interpretado los resultados y se acompaña de las recomendaciones. Finalmente, estos hallazgos encontrados en el presente estudio, tendrán importantes implicancias para la toma de decisiones, para las autoridades universitarias, no solo para la Universidad Privada de Tacna, si no que también de cualquier otra universidad que está en proceso de crecimiento y en

búsqueda de poder mejorar su calidad del servicio educativo y el nivel de satisfacción de sus estudiantes.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Como se tiene de conocimiento, las Naciones Unidas (2023), desde setiembre del 2015, se ha planteado un desafío, el de cumplir los objetivos desarrollo sostenible (ODS) en todo el mundo; estos son 17 objetivos, entre estas, se encuentra el objetivo cuatro, referida a poder “garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos” (Naciones Unidas, s. f.). Si bien es cierto en los últimos reportes estadísticos proporcionados por la misma Naciones Unidas (ONU) (2022), en américa latina y el caribe, se han dado avances con relación a la mejora en el acceso a la educación, pero aún no logra el objetivo de elevar los estándares de calidad del servicio educativo.

En consecuencia, con la finalidad de poder mejorar los estándares de calidad de enseñanza en el nivel universitario, es que ponemos a disposición esta investigación, para poder contribuir a mejorar la meta 4.3 del ODS, muy aparte de poder también mejorar los niveles de satisfacción de los estudiantes y así obtener un mejor nivel de satisfacción de los estudiantes universitarios.

También hay que señalar, que las entidades gubernamentales peruanas, encargadas de velar por la calidad de la educación, vienen trabajando arduamente desde el pasado noviembre del 2015, para mejorar las condiciones básicas de calidad (CBC) en la educación superior universitaria, es por ello que la SUNEDU (2015), vino licenciando a las Universidades, tanto privadas como estatales; en tal sentido, las autoridades de las casas de estudio, preocupadas por cumplir con la CBC, implementaron estrategias para pasar la supervisión, pero muchas de estas universidades, pasaron con el cumplimiento el mínimo de estas exigencias y otras universidades, simplemente no las pasaron, justamente

por el desinterés y preocuparse más por el tema de recaudación de la parte económica, el cual terminaron lucrando la educación, sin brindar un buen servicio educativo.

Es así, que ahora en este 2023, muchas de las universidades a nivel nacional, se vienen preparando una vez más, para revalidar su licenciamiento, ya que se han dado cuenta que muchos de sus procesos se han venido a menos, al transcurrir el tiempo de haber conseguido su licenciamiento; es en tal sentido que la Escuela de Ciencias Contables y Financieras de la Facultad de Ciencias Empresariales, ya se encuentra formulando estrategias, para entrar al nuevo proceso de licenciamiento, para cumplir una vez más con la CBC y mejorar la calidad del servicio de educación que brinda a sus estudiantes que vienen estudiando, y que tras la pandemia del COVID-19, se han descuidado muchos aspectos de la parte académica, en donde se ha evidenciado que el nivel de satisfacción de los estudiantes se ha venido a menos, ya que no se podía contar con brindar clases de forma presencial y utilizar ambientes adecuados para la enseñanza, entre ellas, aulas y laboratorios especializados.

Estos problemas, trajo consigo que muchos estudiantes dejaran de estudiar y otros grupos de estudiantes migraran a otras universidades que ofrecían mejores niveles de servicios de educación; esto en sí, no solo es problema que pasa con la Universidad Privada de Tacna, sino que también padecen muchas otras universidades peruanas que no disponen de muchos recursos; es así que las autoridades universitarias, cada una desde sus puestos, buscan estrategias para revertir estos problemas; esto lógicamente pasa con mayor énfasis en las universidades de ámbito no solo locales de la ciudad de Tacna, sino a nivel regional, nacional y hasta extranjeras, esta última sobre todo visto con universidades de esta parte del continente sudamericano, que siempre están en búsqueda de ser universidades más competitivas.

Con la finalidad de poder implementar estrategias idóneas para superar estos problemas planteados, desde la Escuela de Ciencias Contables y Financieras, se viene tomando medidas primordiales, como la de escuchar las opiniones de los estudiantes, para evaluar la calidad del servicio educativo que se les viene brindando y con ello valorar el nivel de satisfacción de los estudiantes; por estas razones, se lleva a cabo la presente investigación, para identificar aquellos aspectos en los cuales mejorar aquellos indicadores que sirva para replantear estrategias de mejoras de nivel de servicio.

Estamos seguros que también con el aporte de esta investigación, dejaremos un precedente, para que otros investigadores de pronto de otras universidades y/o instituciones del ámbito académico, puedan rescatar de esta investigación aspectos valiosos que también les sirva a ellos para poder continuar la posta de la investigando a partir del punto que en que llegue esta investigación, así cómo surgió la idea de plantear esta investigación en base a la problemática observada en la Universidad y contrastando con otras investigaciones que también tocaron esta necesidad de mejorar los niveles de la calidad del servicio educativo y su satisfacción de parte de sus estudiantes.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema principal**

¿Cómo se relaciona la calidad del servicio educativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023?

### 1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es la calidad del servicio educativo, por los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023?
- ¿Cómo se relaciona la dimensión elementos tangibles y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023?
- ¿Cómo se relaciona la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023?
- ¿Cómo se relaciona la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023?

### 1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

A nivel teórico, la presente investigación busca proporcionar conocimiento científico actualizado sobre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de educación universitaria, al menos sobre esta última, donde aún existe una brecha en la que poco se ha venido considerando el medir el nivel de satisfacción, mediante el net promoter score (NPS); ya que en otras investigaciones que se han venido revisando, utilizan otras técnicas para medir el nivel de satisfacción.

A nivel práctico, se considera que los resultados obtenidos de la presente investigación, sirva para diagnosticar e identificar las fortalezas y debilidades del servicio educativo que se viene ofreciendo en la universidad que es de estudio en esta investigación, pero también este trabajo, podría contribuir a nueva fuente de consulta, para que otros investigadores, puedan seguir la ruta que se dejaría en esta investigación, por lo tanto, solo conociendo lo que hace falta mediante la aplicación de los instrumentos y su análisis, se podrá implementar mejoras al servicio educativo y contribuir eficazmente a mejorar los niveles de satisfacción de los estudiantes universitarios, logrando así los estudiantes de universidades de regiones del Perú, puedan mejorar sus condiciones y así evitar que sus estudiantes, migren a otras universidades de la capital y/o del extranjero.

Asu vez, debe contribuir a lograr identificar causas del bajo nivel de calidad educativo que se dan, se pueden proponer mejoras en dichos aspectos, de tal forma que también se pueda aportar en mejorar los indicadores, como el 4.3 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que corresponde a la américa latina y el caribe; esto lógicamente debe contribuir a la trascendencia social, que hoy en día se requiere para toda investigación.

A nivel metodológico, se utilizará el modelo SERVPERF de Cronin y Taylor (1992), que permitirá valorar la calidad del servicio basándose únicamente en las percepciones de los estudiantes de la Escuela de Ciencias Contables y Financieras, así mismo se usará El Net Promoter Score, metodología de Reichheld y Markey (2011), como una forma de medir el nivel de satisfacción, pero esta vez en un entorno de educación universitaria; por lo que el NPS, de acuerdo a la revisión bibliográfica realizada, mucho se viene utilizando para otro tipo de entornos, sobre todo en aquellas empresas de servicios, pero pocas en implementación de un entorno educacional.

## **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Objetivo General**

Establecer la relación entre la calidad del servicio educativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Determinar la calidad del servicio educativo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.
- Estimar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.
- Determinar cómo se relaciona la dimensión elementos tangibles y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.

- Determinar cómo se relaciona la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.
- Determinar cómo se relaciona la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.
- Determinar cómo se relaciona la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.
- Determinar cómo se relaciona la dimensión empatía y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **A nivel Internacional**

**Carrillo, J.** (2022), en su investigación realizada en Ecuador, titulada “Calidad percibida del servicio en las carreras de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo para mejorar la satisfacción del cliente externo, año 2021”, el objetivo fue medir la calidad percibida del servicio para mejorar la satisfacción del cliente externo. Estudio no experimental de diseño transversal y enfoque mixto; se utilizó un cuestionario adaptado del modelo SERVPERF; Participaron 330 estudiantes. Los resultados indicaron carencias en las dimensiones evaluadas, siendo las dimensiones Empática, las que recibieron los puntajes más bajos; además, el análisis de la correlación de Pearson y el test de regresión lineal múltiple demostraron que la calidad percibida es directamente proporcional a la satisfacción del cliente; y la importancia de las variables reveló que las dimensiones de Empatía y Seguridad son las más importantes y que establecen influencia sobre la otra variable.

**Comentario:** Una primera diferencia que se resalta con la investigación que se propone, es que esta investigación, tiene como unidad de estudio a una Universidad Estatal, y la nuestra es de una Universidad Privada, una segunda diferencia es que el estudio, resalta la parte del marketing de servicios, por lo que propone al final, un plan de marketing para mejorar un plan de marketing, mientras que nuestra propuesta, damos énfasis en la calidad del servicio educativo y su medición del nivel de satisfacción, una tercera diferencia, es que este antecedente toma como muestra de estudio a los estudiantes y administrativos, aspecto diferente en la que presentamos la investigación, en la que solamente tomamos como estudio a estudiantes, no se considera

administrativos y profesores, ya que creemos que así podamos tergiversar la opinión de los encuestados y podamos llevar la investigación por otro lado; sin embargo, en cuanto a similitudes, encontramos que ambas investigaciones utilizan el modelo SERVPERF, también hay similitud en el tipo de investigación no experimental, también existe similitud en el tipo de diseño que son transversales.

**Yanfi, Ramadan, Trisetyarso, Zarlis y Abdurachman (2022)** en su artículo realizado en Indonesia, denominado “Medición de la satisfacción y lealtad de los estudiantes en Microsoft Power BI utilizando la escala de usabilidad del sistema y Net Promoter Score para el caso de estudiantes de la Universidad Bina Nusantara”, tuvo como objetivo, evaluar la satisfacción y lealtad de los estudiantes; utilizaron dos métodos de evaluación una fue la escala System Usability Scale (SUS) y la otra fue el Net Promoter Score (NPS). La puntuación obtenida por SUS, fue de 51 de 100 puntos y la puntuación del NPS, se obtuvo 6 de una puntuación de 10. El resultado final, mostró que los estudiantes no están del todo satisfechos, ni leales a la aplicación.

**Comentario:** El artículo parte de una investigación realizada a estudiantes de una Universidad Privada del país de Indonesia, condición que lleva a tener similitud con la presente investigación, así mismo lo resaltante es que usa el modelo NPS, para medir la lealtad o nivel de satisfacción de los estudiantes, sobre el uso de la plataforma MS PowerB, haciendo que el resultado obtenido, sea que los estudiantes no estén satisfechos, ni leales a la aplicación, este resultado los investigadores, tratan de entender que este hallazgo, es parte del ciclo de vida del producto y/o servicio, en el que los usuarios dieron su opinión para mejorar el producto y/o servicio y satisfacer sus necesidades.

**Monteiro, Herzog, Carmo y Forcellini (2021)**, en su artículo realizado en Brasil, denominado “Calidad de servicio en la educación superior pública: una adaptación de Servperf”, la finalidad del estudio era evaluar la calidad de los

servicios mediante la adaptación del instrumento SERVPERF de Cronin & Taylor (1992). El método de investigación se basó en la investigación relacionado con SERVPERF en las IES, para ello se aplicó un cuestionario de 10 ítems a 235 estudiantes de grado de ingeniería industrial. Después de validar 192 cuestionarios, los ítems fueron analizados y priorizados a través del análisis de cuartiles. Cabe señalar que el desarrollo de esta investigación ayuda no solo a proponer mejoras en la evaluación de la calidad de los servicios en el sector estudiado, sino también a los otros 21 centros universitarios en el estado analizado, así como a los varios dispersos en Brasil.

**Comentario:** Esta investigación también tiene como unidad de estudio a una universidad pública, y tiene como similitud el trabajar con el instrumento SERVPERF, pero esta investigación nutre bastante, ya que ofrece un análisis de poder haber trabajado también con otros instrumentos de medición del nivel de servicio, por el cual, ayudo bastante a poder elegir el instrumento por el cual se propone trabajar con la investigación nuestra.

**Moyano, E.** (2019), en su investigación realizada en Ecuador, denominada “Implementación de los modelos SERVQUAL y SERVPERF en el área de atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES de la ciudad de Riobamba”, abordando sobre medición de la calidad y servicio, utilizando los modelos SERVQUAL y SERVPERF, el diseño fue transversal debido a que se aplicó dos veces. De método analítico sintético con enfoque cualitativo cuantitativo; se encuestó a 308 individuos, para la recogida de datos fue el cuestionario de modelo Servqual. En cuanto al modelo Servperf midió y evaluó la calidad del servicio percibido, lográndose un nivel de satisfacción del 98 por ciento. Esto permitió establecer que los modelos utilizados logran evaluar el nivel de cumplimiento, así como la eficiencia del personal, la efectividad de los recursos asignados para otorgar el servicio y la efectividad de las áreas y procesos.

**Comentario:** Esta investigación que también pone a prueba las diferencias de utilizar los instrumentos SERVPERF y SERVQUAL, sirvió bastante, para terminar eligiendo a SERVPERF como instrumento de mejor modelo de elección para nuestra investigación; si bien es cierto, la investigación de Moyano, no está enfocada al ámbito educativo, pero por lo menos, se extrae de ella, como estos instrumentos de medición de la calidad de servicio, funcionan o comportan en escenarios distintos al modelo educativo.

**Teodósio, E.** (2018) en su tesis desarrollada en Portugal, denominada “El Net Promoter Score (NPS) en la Gestión de la Formación para la Calidad del Servicio”, el objetivo principal a investigar fue la influencia de la calidad del servicio y la satisfacción en el comportamiento de los proveedores de capacitación mediante la aplicación de la metodología NPS - Net Promoter Score, y examinar si su uso tiene un impacto en la mejora de la calidad del servicio prestado. Se utilizó estadística cuantitativa, y se empleó un cuestionario a una muestra de 91 clientes con muestreo no probabilístico por conveniencia para recopilar información más analizada estadísticamente. Los resultados mostraron que la calidad del Servicio se refiere a más de una dimensión: una tangible y una intangible. También encontró que los aspectos de los activos intangibles son más importantes que la calidad de los tangibles.

**Comentario:** De esta investigación, lo interesante es que investiga la influencia de la calidad de servicio y la satisfacción, pero en el comportamiento de proveedores; esta investigación, por lo menos dio mucha idea de que estas dos variables, si pueden estudiarse, por lo que también sirvió de mucho para tomarlo en cuenta, como plantear la presente investigación que ponemos en propuesta, pero en un ámbito educativo, más aún que siendo un estudio de tipo cuantitativo, vemos que nuestra propuesta, no está nada mal direccionada a los objetivos que pretendemos conseguir al implementar el uso del NPS, para poder medir la calidad del servicio, pero en un ambiente universitario.

### **A nivel Nacional**

**Ccoñislla, M. (2022)** en su tesis denominada “Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA en tiempos de covid-19, periodo 2021”; el objetivo fue comprobar entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes la existencia de una relación. La hipótesis postulaba una relación moderadamente positiva entre las variables mencionadas. Metodología, de estudio aplicado con un diseño transversal no exploratorio, de nivel correlacional y enfoque cuantitativo, con un tamaño de muestra de 347 de una población total de 3625 estudiantes universitarios. La investigación evidencia que: a) La relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes es moderadamente positiva; b) la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes es moderadamente positiva; c) la relación entre confiabilidad y satisfacción de los estudiantes es moderadamente positiva; y d) la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes es moderadamente positiva.

**Candia, A. (2019)**, en su tesis titulada “Índice de Satisfacción de los Servicios Educativos Net Promoter Score de los Programas de Pregrado de la Universidad Privada de Arequipa. Arequipa – 2017”, El objetivo fue conseguir el NPS, por carreras presenciales y semipresenciales, el cual luego fue comparado para determinar el NPS que ofrece la universidad a sus estudiantes en las diversas modalidades. En cuanto a metodología, fue cualitativa y cuantitativa, con nivel descriptivo-comparativo. El diseño transversal no experimental es una de sus características distintivas. El 51,4% de los encuestados se catalogan como neutrales o pasivos, el 25,3% son detractores, que no recomiendan los servicios de la universidad y el 23,3% son promotores.

**Tejada y Salazar (2019)**, en su tesis “Correlación entre los niveles de satisfacción y lealtad del alumno de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci de Trujillo, 2017”, tuvo como objetivo encontrar la relación entre las variables satisfacción y lealtad. En referencia a su metodología, es cuantitativo, de nivel

relacional; su muestra está compuesta por 305 estudiantes; Para su variable nivel de satisfacción, utiliza el modelo SERVQUAL y para su variable lealtad, usa el indicador NPS. para la comprobación de sus hipótesis, utiliza el Rho Spearman. Su investigación concluye aceptando su hipótesis alterna, por lo que existe correlación entre las variables de estudio, además que su coeficiente de correlación, fue de 0,682.

**Espinoza, Z. (2019)** En su tesis “Satisfacción de los servicios educativos mediante el Net Promoter Score en los estudiantes de la Escuela Nacional de Estadística e Informática, Arequipa -Perú- 2018”, planteó como objetivo el determinar el NPS sobre la satisfacción de los servicios educativos. Metodología con enfoque cuantitativo, no experimental y de corte transversal, de nivel relacional, con población de 52 estudiantes. En cuanto a resultados, obtuvieron un 51.9% de nivel medio y un 34.6% nivel bajo del nivel de satisfacción de los servicios educativos. Con el NPS, se obtuvo el 65.4% de nivel bajo, seguido del 19.22% del nivel medio. De los resultados finales, se acepta la hipótesis alterna, en la que existe una relación entre el nivel de satisfacción con los servicios educativos, obteniendo un 88.30% de correlación positiva considerable.

**Molina, R. (2018)**, en su tesis “Nivel de calidad del servicio desde la percepción de los clientes del Hotel Llaqta, distrito de Miraflores, Lima, 2018”, el objetivo fue comprobar el nivel de calidad del servicio a partir de las percepciones de los clientes; estudio de enfoque cuantitativo y descriptivo. Se usó el cuestionario en base al modelo SERVPERF, con enfoque de diseño no experimental y de corte transversal, con muestra de 250 huéspedes del hotel. Resultando que el (54%) de encuestados, indicó que la calidad del servicio en el hotel es buena.

**Atencio, M. (2018)** en su tesis “La calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de mecánica automotriz del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Pedro P. Díaz de Arequipa, 2018”; estudio realizado a 146 estudiantes, aplicándoles dos encuestas: la Escala de

Calidad del Servicio Educativo y la Escala de Satisfacción Estudiantil, esta última categorizada en baja, media y alta; Se utilizó el test estadístico Tau b de Kendall para determinar la relación moderada entre Calidad del Servicio Educativo y Satisfacción de los Estudiantes, obteniendo un  $T_b=0.444$  y p-valor de 0,00; Por lo tanto, queda establecida la relación comunicativa entre estudiantes, trabajadores y directivos de las instituciones educativas, siendo un factor crucial para determinar cómo abordar las falencias identificadas en el centro de enseñanza.

**Chicaña, B. (2018)** en su tesis “Estudio Comparativo Sobre el Índice de Satisfacción de los Servicios Educativos, Empleando el Net Promoter Score (NPS®), de las Maestrías Presenciales y Semipresenciales de la Escuela de Postgrado de la UCSM. Arequipa – 2016”; Se realizó una investigación de tipo no experimental, de corte transversal; en cuanto a su nivel de investigación fue descriptiva-comparativa. Se utilizó una sola variable: “Índice de satisfacción de los servicios educativos NPS” la que posee tres indicadores: “Promotores, Pasivos y Detractores”; con una población de 1,177 estudiantes del semestre 2016-II, y teniendo como resultado un total de 244 estudiantes. Para determinar el Net Promoter Score (NPS) de la EPG-UCSM se resta el porcentaje de promotores menos el porcentaje de detractores, obteniéndose un NPS de -12; este resultado llevó a considerar los porcentajes negativos que desprestigian a la Escuela de Postgrado.

**Horna, I. (2018)** en su tesis “Calidad de servicio y fidelización del usuario externo del Instituto Peruano de Neurociencias, Lima – 2018”; el propósito del estudio fue establecer si hay relación entre la calidad del servicio y lealtad del usuario externo; investigación de nivel cuantitativo, básico, descriptivo, de diseño no experimental y corte transversal correlacional. Muestra de 67 usuarios externos obtenida de un muestreo no probabilístico. Para recolectar la información se realizó una encuesta. La variable calidad del servicio, utilizó el método SERVPERF y para fidelidad se empleó el instrumento basado en la

Teoría de Alcaide. En consecuencia, se determinó que hay una correlación positiva promedio (0.278) entre la calidad del servicio y la lealtad del usuario externo, llegándose a concluir que, a mayor calidad del servicio ofrecido, mayor lealtad del usuario externo.

### **A nivel Local**

**Bravo, L.** (2021), en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de transporte terrestre transfronterizo de pasajeros ruta Tacna – Arica en la modalidad auto colectivo, de Tacna, 2019”, la finalidad de la investigación fue comprobar la existencia de la relación entre Calidad del Servicio y Satisfacción; aplicando el modelo ServPerf, A nivel metodológico, la investigación es básica con nivel descriptivo–correlacional, de diseño no experimental, transversal. Con muestra de 206 encuestados. La técnica usada fue la encuesta, y el instrumento un cuestionario. Se usó la T-Student para validar las hipótesis, la misma que se obtuvo el aceptar las hipótesis de investigación propuestas. Con un coeficiente de Pearson de 0.764 se determinó que la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario es directa y significativa.

**Machaca, A.** (2019), en su tesis denominada “La Calidad del Servicio y su Influencia en la Satisfacción del Cliente de la Empresa Radio Taxi Pavill, Tacna 2019”, investigación que utilizó el modelo Servperf, de Diseño no experimental, transversal y correlacional. Su muestra fue de 384 clientes. Se aplicó la prueba estadística de correlación de Spearman, a cuatro hipótesis específicas y una general. Los resultados indican que posee una correlación muy fuerte y que la regresión es estadísticamente significativa, permitiendo concluir que la calidad de servicio influye en la satisfacción del cliente.

**Puma, L. (2019)** en su tesis “Calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de radiología del Hospital Hipólito Unanue Tacna, 2019”; El propósito fue evidenciar la existencia de relación entre calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Estudio descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. La muestra fue de 291 usuarios externos a quienes se les administraron dos instrumentos: una Encuesta de Calidad de Servicio basada en el Modelo SERVQUAL y una Encuesta de Nivel de Satisfacción basada en el NPS de Frederick, F.. Resultados: Según sus dimensiones, la Calidad del Servicio es media: Elementos Tangibles (48,45 por ciento), Confiabilidad (61,17 por ciento), Seguridad (54,98 por ciento), Empatía (50,86 por ciento) y Capacidad de Respuesta (49,14 por ciento). Según el NPS, el nivel de satisfacción es el siguiente: Promotores (58,42 por ciento), Empleados (40,89 por ciento) y Detractores (0,69%); el NPS (57.7 por ciento) indica que el nivel de satisfacción es excelente. Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción ( $p = 0,000$ ) y una correlación positiva débil. Existe una relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente con un p-valor 0,05; en términos de elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. No existe correlación estadísticamente significativa en fiabilidad ( $p = 0.910$ ).

**Yapu, K. (2018)**, en su tesis “La Lealtad y la Calidad de Servicio Percibida por el Cliente en el Restaurant Tía María de la Ciudad de Tacna en el Año 2018”, el propósito del estudio fue establecer la correlación entre la fidelidad del cliente y la percepción de calidad del servicio, empleando el modelo Servperf modificado. La metodología de investigación adoptada fue no experimental, transversal y correlacional. Se utilizó un cuestionario a un conjunto de 246 clientes que cenaron en el restaurante en la fecha seleccionada para la implementación de la técnica de encuesta. Para evaluar la calidad del servicio se formularon 22 interrogantes, mientras que para evaluar la fidelidad del cliente se formularon tres. Para corroborar las hipótesis, se empleó el test estadístico de correlación de Pearson. En consecuencia, se estableció que las dimensiones de

Confidencialidad y Empatía mantienen una relación más robusta con la fidelidad de los clientes del restaurante, mientras que las dimensiones de Aspectos tangibles, Seguridad y Capacidad de respuesta evidenciaron una relación menos robusta. Según la hipótesis general, se identificó una correlación significativa entre las variables de calidad del servicio y la fidelidad del cliente.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Calidad del Servicio**

#### **2.2.1.1. Definición de Calidad**

Según la definición, la calidad de un bien o servicio es compuesta por atributos o características que lo componen y que le dan valor. Por sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad, la calidad de los servicios no puede medirse fácilmente, a comparación que si lo hace la calidad de los productos (Grönroos, 1984; K. Kotler, 1997; Lovelock, 1983; Parasuraman et al., 1988).

Varios autores definen servicio, tales como Fisher y Navarro (1994) es un tipo de bien económico, los servicios comprenden el llamado sector terciario; se espera que todos los trabajadores que no producen bienes produzcan servicios; así mismo Colunga (1995) es el trabajo que se realiza para otros (p. 25); Kotler (1997) lo enuncia como “cualquier actividad o beneficio que una parte proporciona a otra; son substancialmente inmateriales y no dan lugar a la propiedad”. Su obtención puede o no estar asociada a un artículo físico (p. 656). En términos globales, es posible afirmar que un servicio es todo lo que se requiere para generar satisfacción en el consumidor.

Por otro lado, para llegar a entender la calidad del servicio, según la representación de Expectativas - Percepciones, se han identificado dos posturas donde algunos investigadores mencionan:

- a) Expectativas y percepciones del cliente: Como resultado de “la disparidad entre las percepciones (P) y las expectativas (E) sobre el desempeño del servicio, la calidad del servicio (CS) se basa en el paradigma de des confirmación” (Torres Samuel & Vásquez Stanesc, 2015).

Sobre la base de este punto de vista, entre otros autores, está:

<b>Modelos de Calidad de Servicio</b>	Modelo nórdico de calidad de servicio propuesto por Grönroos (1984)
	Modelo Service Quality (SERVQUAL) desarrollado por Parasuraman et. Al. (1985, 1988)
	Modelo de servicios de transporte aéreo de (Robledo, 2004)
	Modelo de servicios bibliotecarios LibQUAL (Cook et al., 2001)

- b) Sólo las percepciones del cliente: Posición que está supeditada a la preponderancia de la estimación de la calidad del servicio basada únicamente en las percepciones de los clientes, en comparación con las evaluaciones que consideran las diferencias entre las percepciones y las expectativas. (Brady & Cronin, 2001; J. Cronin & Taylor, 1992); (Martínez & Martínez, 2010). Este punto de vista sostiene que la incorporación de expectativas en la evaluación es innecesaria porque se basa únicamente en la percepción del resultado del servicio. En consecuencia, aparecieron las escalas SERVPERF (J. Cronin & Taylor, 1992) y el Modelo Jerárquico Multidimensional (Brady & Cronin, 2001).

Para Torres y Vásquez (2015) en su investigación sostiene que: En cuanto al punto de vista Objetiva-Subjetiva (Interna-Externa) para definir la calidad del servicio, se pueden identificar dos perspectivas. A su vez que: La externa, asociada a la percepción y/o expectativas del cliente, también conocida como calidad subjetiva; y la perspectiva interna, cuya evaluación tiene en cuenta al proveedor del servicio y emplea indicadores o metas internas (Ruiz, 2001).

### **2.2.1.2. Modelos de Evaluación de Calidad del Servicio**

De acuerdo a las dos principales corrientes, a continuación, se desarrollarán las dos principales modelos de Calidad, como es SERVQUAL Y SERVPERF.

#### **2.2.1.2.1. Modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL)**

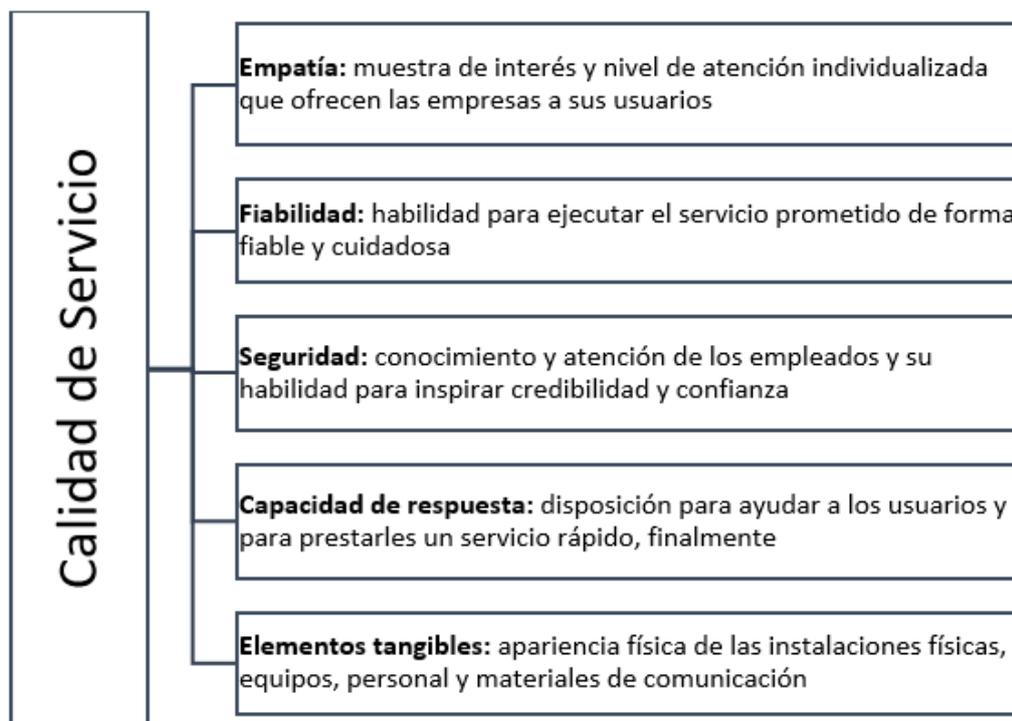
La falta de investigaciones en la década de 1980 referida a la calidad del servicio y sus instrumentos para medirla, impulsó la implementación del Modelo SERVQUAL, uno de los más influyentes trabajos en su campo.

Este modelo de la institución educativa americana fue desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithaml. En 1985, se llevó a cabo un estudio cualitativo que involucraba entrevistas con clientes y directivos de 4 empresas de servicios prominentes en los Estados Unidos. (Torres Samuel & Vásquez Stanesc, 2015, p. 64).

La propuesta inicial consistió en diez dimensiones para evaluar la calidad del servicio, vinculando cuatro componentes que configuran las expectativas: la comunicación oral, las necesidades personales del usuario, las experiencias previas y la comunicación externa de la organización.

Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, reciben críticas a su propuesta inicial, a razón de ello, pasan de su investigación cualitativa a cuantitativa; efectúan procedimientos estadísticos de análisis factorial y acortan el modelo anterior a cinco (5) dimensiones:

**Figura 1**  
*Dimensiones de Calidad de Servicio*

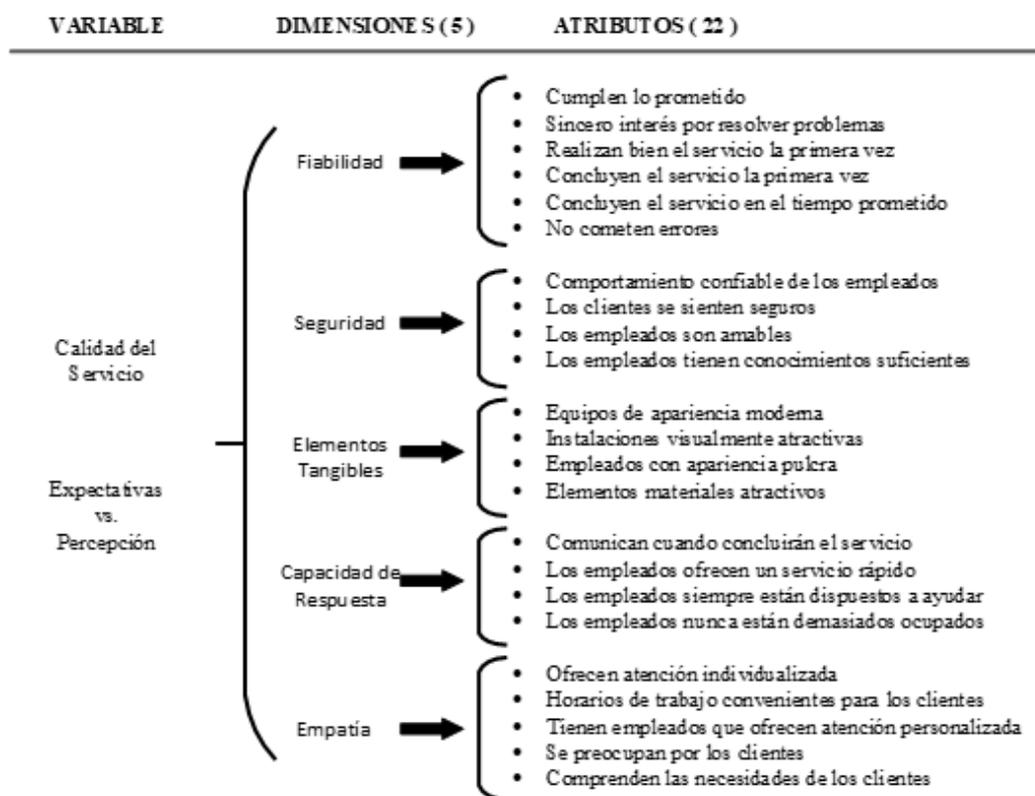


*Nota.* Elaboración propia, en base a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)

En 1988, Parasuraman, Zeithaml y Berry derivaron el modelo multidimensional SERVQUAL y su correspondiente instrumento para evaluar la calidad del servicio a partir de las cinco (5) dimensiones anteriores (Torres Samuel & Vásquez Stanesc, 2015, p. 64). Parasuraman et. al. (1988) realizaron 22 preguntas desde la perspectiva del usuario sobre sus expectativas, e igual número de ítems sobre su percepción del servicio recibido, puntuados en una escala Likert de siete puntos, para un total de 44 ítems.

Cuando se superan las expectativas de esta manera, el servicio puede establecerse como de calidad excepcional. En caso no se cumpla las expectativas del cliente, el servicio se considera deficiente. Cuando se cumplen con precisión las expectativas del usuario, se considera que la calidad del servicio es satisfactoria. (Torres Samuel & Vásquez Stanesc, 2015, p. 64).

**Figura 2**  
Dimensiones y atributos del SERVQUAL



*Nota.* Obtenido de (Torres Samuel & Vásquez Stanesc, 2015, p. 65)

#### 2.2.1.2.2. Modelo Service Performance SERVPERF de Cronin y Taylor (1992)

El modelo SERVPERF constituye una solución a las objeciones formuladas por diversos autores al modelo SERVQUAL, particularmente en relación con su escala de evaluación de las expectativas de los clientes. Cronin y Taylor (1992) lo proponen como un modelo alternativo para evaluar la calidad del servicio, fundamentado exclusivamente en las percepciones del usuario respecto a la prestación del servicio. Esta escala elimina las expectativas inherentes a esta evaluación (Torres Samuel & Vásquez Stanesc, 2015, p. 66).

La escala que usa es similar a SERVQUAL, usando sus 22 elementos para evaluar solo percepciones, lo que agiliza el proceso. Esto se justifica por el hecho de que existe evidencia limitada de que los usuarios valoran la calidad de un servicio como la diferencia entre sus expectativas y sus percepciones, y por el hecho de que existe una tendencia a dar un valor alto a las expectativas (Torres Samuel & Vásquez Stanesc, 2015, p. 66). En consecuencia, los autores construyeron la escala basada en sustento teórico sustancial (Duque, 2005), Por demás que, su mejora psicométrica sobre el modelo SERVQUAL, que ha sido demostrada por una serie de estudios empíricos, el modelo también es superior en otras dimensiones. (Martínez y Martínez, 2007).

Duque y Chaparro (2012) en su estudio, sostienen que “el SERVPERF emplea los 22 componentes de la escala original SERVQUAL para evaluar la percepción acerca de la calidad del servicio. En otras palabras, la percepción constituye el único elemento crucial para la valoración de la calidad de cualquier servicio” (p. 168).

### **2.2.1.3. Dimensiones de la Calidad de Servicio**

SERVPERF evalúa la calidad del servicio en base a 05 dimensiones: elementos tangibles, empatía, capacidad de respuesta y confiabilidad.

#### **1) Tangibilidad:**

Según la Real Academia Española (2019b) Tangible significa: “que se puede tocar o que se puede percibir de manera precisa”.

Clemenza et al. (2010) sostiene que la dimensión Tangible, se refiere al segmento visible de la propuesta de servicio. “Se caracteriza como tangible a la apariencia de las infraestructuras físicas, el equipo, el personal y los materiales comunicativos. Todos estos elementos comunican representaciones tangibles o visuales del servicio que los consumidores, particularmente aquellos de reciente adquisición, emplearán para evaluar su calidad”.

Zeithman y Bitner (2002) Especifican la apariencia de las instalaciones físicas, los materiales de comunicación, el personal y el equipo. Los clientes evalúan la calidad del servicio en base a la transmisión de representaciones físicas o imágenes del servicio.

## **2) Fiabilidad:**

Según la Real Academia Española (2019a) Fiable significa: Que proporciona seguridad o resultados positivos; o que sea fiable, digno de confianza y libre de errores.

Quispe (2015) considera que “es la capacidad del personal para realizar el servicio acordado con confiabilidad y precisión; la veracidad y confiabilidad del servicio prestado; probabilidad de que algo funcione correctamente” (p. 51).

Para Sánchez (2016) “la fiabilidad es la capacidad para reconocer inconvenientes, atenuar desaciertos y dar solución a los problemas. La fiabilidad es el elemento fundamental para asegurar el alcance de los objetivos deseados” (p. 18).

Así mismo, Izaguirre (2014, p. 10) indica que demuestra cuidadosa y minuciosamente la capacidad de prestar el servicio de acuerdo con lo prometido. Incluye la puntualidad, así como los elementos que permiten al cliente observar su formación profesional y formación académica, a fin de otorgarle un servicio adecuado desde un inicio.

## **3) Capacidad de respuesta**

Duque (2005), se refiere que los clientes deben recibir un servicio rápido, por lo que la respuesta correcta es brindar un servicio rápido.

El mantenimiento de la satisfacción de los clientes constituye la estrategia para prevenir que los nuevos clientes se conviertan en antiguos. La falta de cumplimiento de los plazos o la omisión de sus cuestionamientos puede resultar en

la insatisfacción de los clientes, incitándolos a explorar nuevos servicios ofrecidos por sus competidores. (Quispe Pérez, 2015).

“Cuando el servicio al cliente es una prioridad principal, habrá más oportunidades para conocer a los clientes y menos problemas y cuestiones de servicio.” (Quispe Pérez, 2015).

Según Zeithaml et al. (2002) sostiene que: “Es la capacidad y motivación para brindar un servicio rápido a los usuarios.”.

#### **4) Seguridad**

En esta dimensión, Clemenza et al. (2010) declara que: “El cliente confía sus problemas a la organización y confía en que serán resueltos de la manera más eficiente posible. La seguridad requiere credibilidad, ética y sinceridad.”.

Para González (2015) “La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía ofrecidos, la cortesía de los empleados y su capacidad para infundir confianza al cliente”.

Parasuraman et al. (1985) definen la seguridad como el conocimiento y enfoque del empleado, así como su capacidad de infundir credibilidad y confiabilidad (p. 23).

#### **5) Empatía**

Según Duque (2005) “es el cuidado y atención individualizada que la institución brinda a sus usuarios” (p. 29).

Para Zeithaml y Bitner (2002) “Es una habilidad que permite comprender a los demás y ponernos en su lugar, mejorando así nuestras relaciones interpersonales. Esto se lograría brindando atención individualizada y atenta a cada usuario”.

Quispe P. (2015) sostiene que la empatía, cumple con las funciones de motivación e información dado que se orienta a mitigar las necesidades de otro individuo, facilitando la adquisición de conocimientos sobre cómo se debe apreciar el bienestar de los demás. Se puede afirmar que un individuo es empático cuando logra escuchar con atención a los demás, pero aún más cuando comprende el momento adecuado para hablar y muestra disposición para debatir problemas con el objetivo de identificar una solución a ellos (p. 53).

Teniendo en cuenta que el presente estudio está orientado a caracterizar la calidad del servicio de educación, enseguida se desarrollará el concepto de calidad de educación.

### **2.2.2. Calidad del Servicio Educativo**

En los últimos años han sido numerosas y diversas las definiciones de calidad del servicio educativo, que se propusieron y adaptándose en respuesta al pasar de la sociedad.

Para UNESCO (1998), “La calidad del servicio educativo de nivel superior debe abarcar todas sus funciones y actividades, incluida la instrucción y los programas académicos, la investigación y las becas, el profesorado, los estudiantes, la infraestructura y el entorno académico” (p. 2). Basándonos en esta declaración, es que la presente investigación, parte de dar entender bien la calidad de la educación superior, de esta forma, finalmente aterrizar en la calidad del servicio de educación.

#### **2.2.2.1. ¿Cuál es la importancia de la Calidad del servicio Educativo?**

Atencio H. (2018) sostiene que los servicios académicos, administrativos y de infraestructura que brinda una universidad están indisolublemente ligados a la reputación de la institución en una variedad de campos del conocimiento (p. 10).

Otros autores como (Caetano, 2003; Ospina, 2008), mencionan que:

Entre las diversas aproximaciones al concepto de educación de calidad, se destacan las siguientes:

- **Calidad como prestigio-excelencia:** Se cuantifica el prestigio y la reputación de la institución académica, y esto la distingue de otras.
- **Calidad en función de los recursos:** se relaciona con el capital que poseen las instituciones, ya sea físico, económico o humano. Luego se evalúa la institución en función de la adecuación y modernidad de su infraestructura y equipamiento, las calificaciones y rendimiento de sus profesores y el desempeño de sus estudiantes.
- **Calidad como aptitud para satisfacer los requerimientos de los clientes:** Dada la cantidad de actores que participan o se ven afectados por la calidad de la educación, tanto el Gobierno, los empresarios, los estudiantes, los padres de familia, los entes supervisores, etc., el énfasis debe estar en la complejidad del tema de la calidad de la educación.

Estos tres enfoques de calidad de la educación, de otros enfoques que hay varios, son los que mayor coincidencia o relación tienen con las dimensiones del modelo SERVQUAL y con ello la del modelo SERVPERF.

Por tanto, Duque y Chaparro (2012) concuerdan de que: “La calidad de la educación es un término relativo, difícil de definir y generalmente se acepta que es un concepto multidimensional que busca satisfacer las expectativas del usuario” (p. 170).

### 2.2.3. Nivel de Satisfacción

Dada la necesidad de satisfacción que el cliente busca por el servicio que adquiere, se ha convertido en una alerta para los empresarios cuya actividad es brindar un buen servicio. “En mercados cada vez más competitivos, aquellos que venden productos intangibles y ofrecen una experiencia agradable y diferenciada brindando una buena calidad en el servicio y cómo el cliente lo percibe son los elementos esenciales de diferenciación”. Múltiples estudios han demostrado que el mal servicio al cliente es la causa principal de la deslealtad del cliente (Candia Zurita, 2019, p. 64).

Hoy en día, los empresarios, están preocupados por ofrecer a los clientes productos y servicios que satisfagan sus expectativas. Para lograrlo, las empresas deben meterse en la mente de los clientes fomentando la lealtad a la marca; por lo tanto, hay dos definiciones de satisfacción del cliente.

Chicana B. (2018) en su investigación, identifica que: “El primero considera la satisfacción como consecuencia de la producción de experiencias; como reacción a la experiencia”, sin embargo, para Tse y Wilton (1988) “la reacción del cliente a la evaluación de la discrepancia percibida entre las expectativas iniciales y el rendimiento o resultado real del producto y/o servicio, tal como se percibe después del consumo”. Mientras tanto Yi, (1990) considera la satisfacción como “Antes de la experiencia y la confirmación, un estándar determina las expectativas de satisfacción del cliente, estableciendo que la confirmación determinan la satisfacción del cliente y la no satisfacción del cliente”.

En general, Kotler y Keller (2012) sostienen que “la satisfacción del consumidor es una relación entre la percepción del producto y las expectativas del consumidor. Aceptando que una elevada satisfacción del cliente propicia una fuerte fidelidad del cliente, las organizaciones deben garantizar el cumplimiento de las expectativas de sus consumidores”.

Primordialmente, consideraremos la postura de Beltrán (2000) que postula que “un indicador se define como la correlación entre las variables cuantitativas o cualitativas que posibilitan la observación de un escenario y las tendencias de cambio detectadas en un objeto en relación con los objetivos y metas proyectados y las influencias anticipadas”.

Por tanto, podemos expresar que el índice de satisfacción del cliente es un indicador propio para determinar las predilecciones de clientes; en consecuencia, a continuación, definiremos el índice de promotores netos.

#### **2.2.3.1. Índice Net Promoter Score (NPS)**

En los últimos años, las empresas han puesto un alto valor en sus clientes. En una economía globalizada con mercados en rápida expansión, las empresas van optando por estrategias de marketing orientada a adquirir nuevos clientes. “Las empresas podrían seguir adquiriendo nuevos clientes, sin temor a perder los existentes.” (P. Kotler & Armstrong, 2001).

Net Promoter Score es una métrica creada por Fred Reichheld y adoptada por Bain and Company y Satmetrix en el año 2003, como una forma de pronosticar la conducta de compra y brindar recomendación a clientes mediante una sola pregunta. (Reichheld, 2001). Por lo tanto, la satisfacción del cliente se ha medido utilizando la pregunta NPS.

El autor Reichheld, (2001), sostiene que en sus primeros trabajos, siempre se preocupó por la fidelización de los clientes. En sus teorías iniciales, ya había identificado la lealtad del cliente como el principal factor que afecta el crecimiento rentable y de largo plazo de las empresas.

#### 2.2.4. Calidad de Servicio vs. Satisfacción

Según Bustamante et al., (2019), afirma que la relación dada por la calidad del servicio y la satisfacción del cliente ha sido estudiada extensamente, particularmente por (Parasuraman et al., 1988) y (J. J. Cronin et al., 1994); a su vez, una parte de la revisión literaria, sugiere que “la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, se vuelven conceptos interdependientes, es decir, constructos que mantienen una estrecha relación” (J. Cronin & Taylor, 1992).

### 2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

**Calidad.** Según Aguayo (1993), “la calidad es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y cumplir con las especificaciones con la que fue diseñado”. A su vez, “Es una estrategia competitiva, y que la competitividad de una empresa se refleja a su entorno cuando sus productos o servicios finales se convierten en una inversión para sus clientes: el cliente no deja el producto o el servicio porque tiene valor para él” (Israel, 2011, p. 9).

**Calidad de la Educación:** “Una universidad tiene calidad cuando es capaz de formar profesionales que pueden exhibir un máximo de competencias explícitas para su desempeño en el mercado laboral, vale decir cuando sus egresados son capaces de demostrar como conocimientos aprendidos” (Campos & Martin, 2016, p. 104).

**Calidad del Servicio:** “Es el ajuste del servicio entregado a los consumidores con sus expectativas” (Lewis & Booms, 1983).

**Percepción:** “Proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta la información que recibe para crear una imagen inteligible del mundo” (Berelson & Steiner, 1964, p. 88).

**Percepción de la calidad del servicio educativo:** “Evaluación individual y subjetiva, una perspectiva del consumidor respecto al servicio proporcionado, y vinculada con su superioridad o excelencia” (Martínez & Martínez, 2009, p. 36).

**Satisfacción:** “Percepción íntima que experimenta el usuario a la evaluación que éste realiza del respecto del servicio al cual se enfrenta, sea en términos de si éste respondió a sus necesidades o bien si la entrega le permite alcanzar y superar sus propias expectativas” (Zeithman & Bitner, 2002).

**Servicio:** “Se define como el conjunto de prestaciones anexas que acompañan a la prestación principal, la cual puede ser un producto tangible”(Bustamante et al., 2019, p. 2).

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. HIPÓTESIS**

#### **3.1.1. Hipótesis general**

La calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.

#### **3.1.2. Hipótesis específicas**

- La dimensión elementos tangibles se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.
- La dimensión fiabilidad se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.
- La dimensión capacidad de respuesta se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.
- La dimensión seguridad se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.
- La dimensión empatía se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.

## 3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

### 3.2.1. Identificación de la Variable 1:

Calidad del servicio educativo

#### 3.2.1.1. Dimensiones e Indicadores

Las dimensiones e indicadores de la variable Calidad del Servicio educativo, son:

Dimensión	Indicadores	Item´s
Elementos Tangibles	• Equipamiento	P1 – P4
	• Infraestructura	
	• Elemento tangible atractivo	
	• Apariencia de la instalación	
Fiabilidad	• Cumplimiento	P5 – P9
	• Interés de resolución de problemas	
	• Realizar un buen servicio	
	• No cometer errores	
Capacidad de Respuesta	• Profesores comunicativos	P10 – P13
	• Personal administrativo eficiente	
	• Profesores que responden	
	• Profesores dispuestos a ayudar	
Seguridad	• Profesores bien formados	P14 – P19
	• Profesores que transmiten confianza	
	• Profesores amables	
	• Profesores honestos	
Empatía	• Atención individualizada	P20 – P24
	• Comprensión de las necesidades de los estudiantes	

- 
- Preocupación por los intereses del estudiante
- 

### **3.2.1.2. Escala para la medición de la Variable 1**

La escala de medición será **LIKERT**; que va de 1 a 5, donde 1 equivale a estar “totalmente en desacuerdo” y 5 a estar “totalmente de acuerdo”. La escala Baremos, se muestra en las Tablas F1 y Tabla F2 del apéndice F.

### **3.2.2. Identificación de la Variable 2**

La variable es el “Nivel de satisfacción”; y de acuerdo a la presente investigación, se utilizará el Net Promoter Score (NPS).

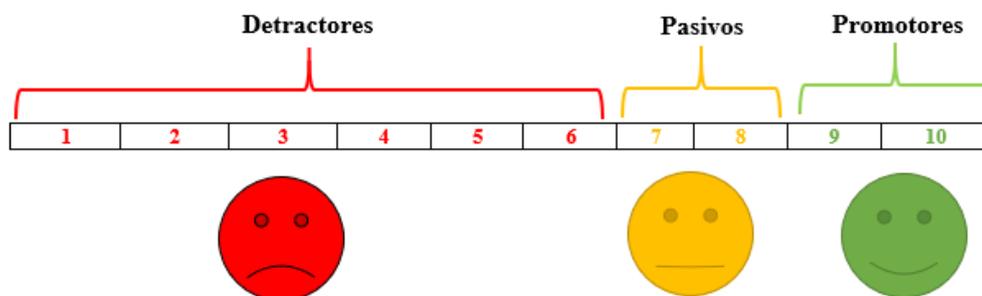
#### **3.2.2.1. Dimensiones e Indicadores**

El Net Promoter Score (NPS), no tiene dimensiones, pero si dispone de tres indicadores (Reichheld & Markey, 2011, p. 61), las mismas que son:

- Detractores
- Pasivos
- Promotores

#### **3.2.2.2. Escala para la Medición de la Variable 2**

La escala de medición que será utilizada para la variable 2, será también Likert; su puntuación será de 1 a 10, donde un puntaje de diez, será muy probable que nos recomienden y el puntaje de 1, significa nada probable que nos recomienden (Reichheld & Markey, 2011, p. 60). La escala Baremos, se muestra en la Tabla F3 del apéndice F.

**Figura 3***Escala del Net Promoter Score (NPS)*

1-6: descontento con el servicio, muy improbable que nos recomiende.

7-8: satisfecho con el servicio, pero dudaría en recomendarnos.

9-10: muy satisfecho con el servicio, definitivamente nos recomendaría.

### 3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio en cuestión es de naturaleza básica o pura, dado que su propósito es contrastar con la realidad, la correlación entre las variables Calidad del servicio educativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes.

### 3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Será de nivel relacional, porque el objetivo del estudio es determinar si hay relación o no entre las variables Calidad del servicio educativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes.

### **3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño de la presente investigación está clasificado según el enfoque de Hernández, Fernández y Baptista (2014, pp. 126-164):

Según el Enfoque es Cuantitativo, de tipo Observacional, por el número de variables de interés es Analítico, según el número de ocasiones en que se mide la variable es Transversal, según la planificación de la toma de datos es Prospectivo.

### **3.6. ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación, se desarrollará en un ámbito microregional, puesto que los estudiantes de la Escuela de Ciencias Contables y Financieras, realizan sus clases en la Facultad de Ciencias Empresariales de la UPT, ubicada en el distrito de Pocollay, departamento de Tacna.

En cuanto al tiempo social de la investigación, será realizada con los estudiantes matriculados en el semestre académico 2023-I.

### **3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.7.1. Unidad de estudio**

Está enfocada en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna.

#### **3.7.2. Población**

La población está constituida por 459 estudiantes del I, al X ciclo de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Facultad de Ciencias

Empresariales, matriculados en el semestre académico 2023-I; las mismas que están distribuidas de acuerdo a la Tabla 1.

**Tabla 1**

*Población de estudio*

<b>CICLO</b>	<b>N° Estudiantes Matriculados</b>
I	47
II	37
III	41
IV	38
V	42
VI	35
VII	54
VIII	42
IX	62
X	61
<b>TOTAL</b>	<b>459</b>

*Nota.* Datos obtenidos del sistema SIGACAD

### 3.7.3. Muestra

De acuerdo a la naturaleza de los datos a trabajar en la presente investigación, se ha tomado en cuenta realizar el cálculo de obtención de la muestra mediante un muestreo estratificado con afijación proporcional, tomando en referencia el análisis de Hernández, Fernández y Baptista (2014, pp. 181-182).

“La estratificación mejora la precisión de la muestra al utilizar diferentes tamaños de muestra para cada estrato para disminuir la varianza de cada unidad de la media de la muestra” (Kalton & Heeringa, 2003). Kish (1995) y Kalsbeek (2008) afirman que: “en un número determinado de elementos

muestrales  $n = \sum nh$ , la varianza de la media muestral puede reducirse al mínimo, si el tamaño de la muestra para cada estrato es proporcional a la desviación estándar dentro del estrato”.

$$\text{En donde: } \sum fh = \frac{n}{N} = ksh$$

Siendo  $nh$  como muestra y  $Nh$  como población de cada estrato, y  $sh$  viene a ser la desviación estándar de cada elemento en un determinado estrato.

$$\text{Por lo cual tenemos que: } ksh = \frac{nh}{Nh}$$

Para el caso de la investigación, se tiene:

$$Nh \text{ (población)} = 459$$

$nh$  (muestra) = ¿? No se sabe dicho valor; para ello nos vamos a valer de la fórmula del cálculo del tamaño de muestra para una población finita; siendo esta:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

$N$  = Total de la población

$Z_{\alpha}$  = 1.96 al cuadrado (si el nivel de confianza es del 95%)

$p$  = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

$q$  = 1 -  $p$  (en este caso 1 - 0.05 = 0.95)

$d$  = precisión (en la investigación será un 5%)

$$n = \frac{482 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 * (482 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} \quad n = 209$$

Por consiguiente, el tamaño muestra total es  $n = 209$  estudiantes

Como ya se tiene el tamaño de la muestra  $n = 209$  de una población de 459 estudiantes; ahora si podremos completar nuestra formula:

$$ksh = \frac{nh}{Nh}$$

Donde:

$Nh$  (población) = 459

$nh$  (muestra) = 209

$ksh$  = fracción constante

$$ksh = \frac{209}{459} \quad ksh = 0.45$$

En consecuencia, decimos que la fracción constante para determinar los estratos de la población es 0.45; ya con este valor podremos multiplicarlo con los tamaños de los estratos que tengamos

Muestra estratificada = *total población por estrato* \*  $ksh$

**Tabla 2***Muestra estratificada*

<b>N° Estrato</b>	<b>Ciclo Académico</b>	<b>Total población por estrato</b>	<b>Proporción</b>	<b>Muestra estratificada</b>
1	I	47	10.24%	21
2	II	37	8.06%	17
3	III	41	8.93%	19
4	IV	38	8.28%	17
5	V	42	9.15%	19
6	VI	35	7.63%	16
7	VII	54	11.76%	25
8	VIII	42	9.15%	19
9	IX	62	13.51%	28
10	X	61	13.29%	28
<b>Total</b>		<b>459</b>	<b>100.0%</b>	<b>209</b>

*Nota.* El Total de población por estrato, se obtuvo del reporte de matriculados del semestre académico 2023-I de la Escuela de Cs. Contables y Financieras

De acuerdo a la Tabla 2, se puede decir que la muestra total a encuestar sería de 209 estudiantes de una población de 459.

#### **Criterio de Inclusión**

- Estudiantes de la Escuela de Ciencias Contables y Financieras
- Estudiantes matriculados en el semestre académico 2023-I
- Estudiantes del I al X Ciclo que desean participar del estudio

#### **Criterio de exclusión:**

- Estudiantes que no pertenezcan a la Escuela de Ciencias Contables y Financieras.
- Estudiantes que no se hayan matriculado en el semestre académico 2023-I
- Estudiantes que no desean participar en el estudio.

### **3.8. PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **3.8.1. Procedimiento**

La recolección de los datos fue de primera fuente, habiéndose realizado por el mismo investigador, siendo este una recolección de datos del tipo prospectivo, la misma que se aplicó a los estudiantes en sus mismas aulas de estudio, de tal forma se aseguró la cantidad de muestra que se ha calculado; este cuestionario consta de 28 preguntas en total, incluyendo los datos sociodemográficos, siendo no extenso, su aplicación no demandó más de 10 minutos en ser llenado por los estudiantes.

#### **3.8.2. Técnicas de Recolección de los datos**

Para llevar a cabo el presente estudio, se consideró oportuno emplear la técnica de la encuesta, con el propósito de recabar datos de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras, que son la población en estudio.

#### **3.8.3. Instrumentos para la recolección de los datos**

El instrumento que se utilizó en la investigación para ambas variables de estudio, fue el cuestionario.

Para la primera variable se utilizó el instrumento de Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación de Duque E. y Chaparro C. (2012), la cual está basada en el modelo SERVPERF, la que mide la calidad del servicio, considerando únicamente a la percepción y no de la diferencia entre expectativa y percepciones como lo es el método SERVQUAL.

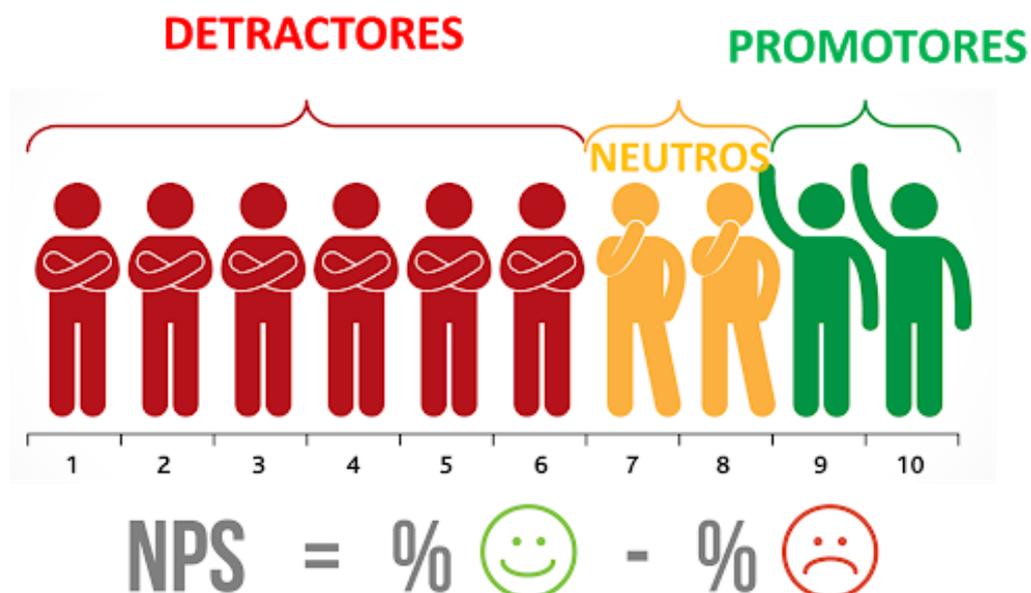
El instrumento SERVPERF adaptado por Duque E. y Chaparro C. (2012), usa los veintidós ítems identificados del método SERVQUAL, mejorando el método de medición de la calidad del servicio y a su vez adaptando SERVPERF para el servicio de educación, por lo que el nuevo instrumento consta de 24 ítems. El instrumento se presenta en el Apéndice C.

Para la segunda variable sobre el nivel de satisfacción, el instrumento es el cuestionario de una sola pregunta, la cual está basada en una escala de Likert del 1 al 10, llamada NET PROMOTER SCORE (NPS) (Reichheld & Markey, 2011), para medir el nivel de satisfacción del usuario, que en este caso fueron los estudiantes de la Escuela de Ciencias Contables y Financieras de la FACEM-UPT.

¿Cuál es la probabilidad que Usted recomiende nuestro servicio a un amigo?

#### Figura 4

*Cálculo del Net Promoter Score (NPS)*



*Nota.* Obtenida de (Reichheld & Markey, 2011)

**Donde:**

1-6: descontento con el servicio, muy improbable que nos recomiende.

7-8: satisfecho con el servicio, pero dudaría en recomendarnos.

9-10: muy satisfecho con el servicio, definitivamente nos recomendaría.

**Cálculo:**

**$NPS = P - D$  (Promotores – Detractores)**

**Escala de valoración del Índice de satisfacción**

Excelente:  $P > D$  (más del 50%)

Aceptable:  $P = D$

No aceptable:  $P < D$

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

### **4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO**

El presente trabajo de investigación fue realizado en la Región de Tacna, específicamente en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras, de la Universidad Privada de Tacna, para tal caso, se gestionaron los permisos necesarios a las autoridades correspondientes, para la aplicación de los instrumentos y su recogida de información de los estudiantes.

Se coordinó el permiso respectivo con el Director de Escuela y posteriormente con algunos profesores de cada uno de los ciclos académicos, para que nos brindara uno minutos y poder pasar un link a los estudiantes y estos puedan responder a un formulario electrónico y poder recabar directamente los datos.

Habiendo obtenido la recogida los datos, de fuentes primarias a través de escalas de actitud como lo es Likert para ambos instrumentos, se detalla lo siguiente:

- a) Procedimiento para procesamiento de datos:
- Se obtuvo los datos de la muestra en base a la población identificada.
  - Se definió las estrategias para agrupar los datos que se obtuvieron en el trabajo de campo, como categorizar de acuerdo a estratos o ciclos académicos.
  - Se implementó un formulario en Google Forms, para hacer alcance de los estudiantes de la EPCCYF mediante un código QR compartido en aula, y así obtener los datos digitalmente de forma rápida.
  - Una vez obtenido los datos en Google Forms, se procedió a descargar los datos, para llevarlo al programa MS Excel 2022, para finalmente

exportar al software SPSS 26.0 para su proceso estadístico.

- Cargado los datos, se hizo correr en el SPSS los respectivos test estadísticos, para su posterior interpretación.

## **4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

Para la presentación de resultados, se tuvo que cargar los datos en el SPSS y su respectiva codificación, recién se pudo realizar los siguientes procedimientos:

- Análisis de fiabilidad de los instrumentos, sobre todo el instrumento de calidad del servicio educativo, que posee cinco dimensiones y por cada uno de ellas, también se realizó la prueba de Alpha de Cronbach.
- También se efectuó la prueba de normalidad de los datos, mediante el test estadístico de Kolmogorov-Smirnov, para ambas variables de estudio, con la intención de saber que prueba estadística aplicar, ya sea paramétrica o no paramétrica
- Mediante la estadística descriptiva, se procedió a obtener las tablas de frecuencias y gráficos de cada una de las variables, dimensiones e indicadores.
- Para la presentación de resultados en la comprobación de las hipótesis, se utilizó la prueba estadística no paramétrica de correlación de rho de spearman, este último en base al resultado de la prueba de normalidad obtenida.

### 4.3. RESULTADOS

#### 4.3.1. Resultados sociodemográficos

##### Edades de la unidad de estudio:

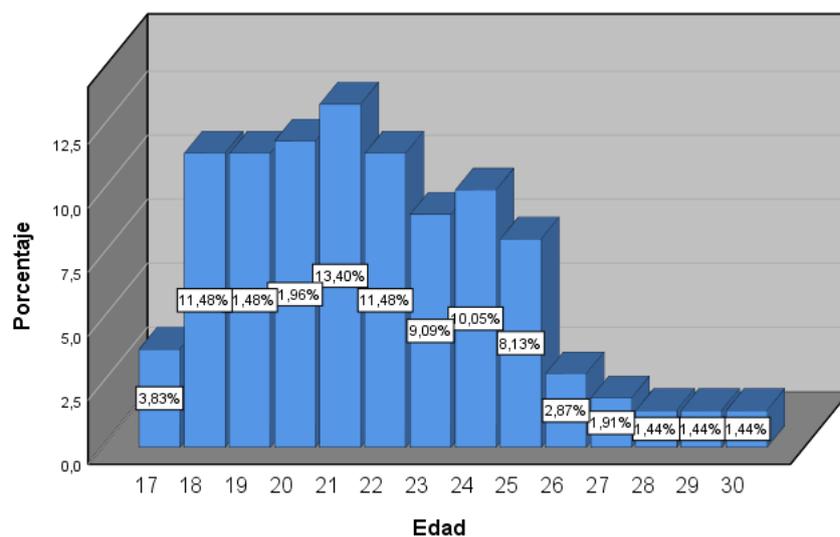
**Tabla 3**  
*Distribución de Edades*

<i>Edad</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
17	8	3.83
18	24	11.48
19	24	11.48
20	25	11.96
<b>21</b>	<b>28</b>	<b>13.40</b>
22	24	11.48
23	19	9.09
24	21	10.05
25	17	8.13
26	6	2.87
27	4	1.91
28	3	1.44
29	3	1.44
30	3	1.44
Total	209	100.00

*Nota.* Datos obtenidos del sistema SIGACAD

##### **Interpretación:**

De la Tabla 3, se visualiza el rango de edades de los estudiantes encuestados, la misma que evidencia que el mayor porcentaje acumulado es del 13.4% perteneciente a la edad de 21 años, y tan solo el 1.44%, pertenece a las edades de 30 años, mismo porcentaje que se repite para las edades de 28 y 29 años.

**Figura 5***Edades de la unidad de estudio*

*Nota.* Obtenida en base a los datos de la Tabla 3

**Interpretación:**

En la Figura 5, se evidencia claramente, la predominación de la edad de 21 años que posee la población de estudio, frente a las otras edades que tienen los estudiantes de la Escuela Profesional de Cs. Contables y Financieras, en el semestre académico 2023-I.

**Genero de la unidad de estudio:****Tabla 4***Distribución por género*

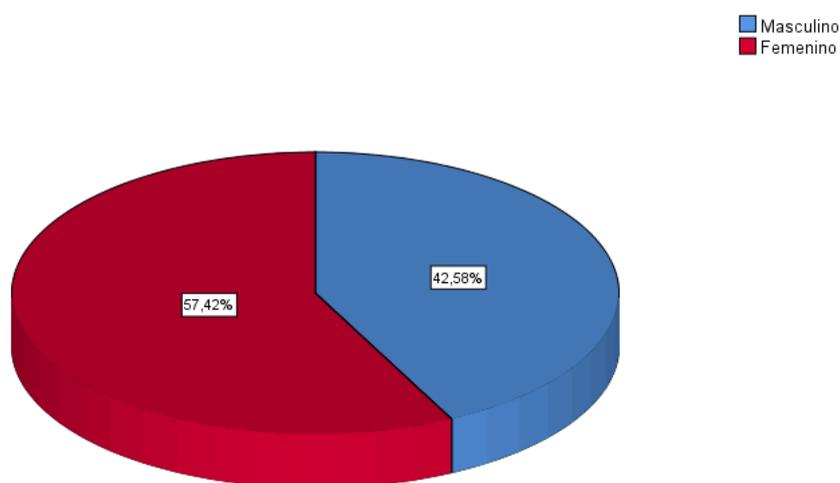
	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	89	42.58
<b>Femenino</b>	<b>120</b>	<b>57.42</b>
Total	209	100.00

**Interpretación:**

De la Tabla 4, se observa que el 57.42% de la muestra de estudio, pertenece a la población de sexo femenino, y que tan solo un 42.58% se compone de la población masculina.

**Figura 6**

*Distribución por género*



*Nota.* Obtenida en base a los datos de la Tabla 4

**Interpretación:**

En la Figura 6, se evidencia visiblemente, la predominación de la población de estudiantes del sexo femenino con el 57.42%, sobre el sexo masculino de un 42.58% de toda la muestra obtenida de los estudiantes de la Escuela Profesional de Cs. Contables y Financieras, en el semestre académico 2023-I.

#### 4.3.2. Resultados de la variable 1: Calidad del servicio educativo

**Tabla 5**

*Calidad del servicio educativo*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	25	11.96
<b>Regular</b>	<b>97</b>	<b>46.41</b>
Alto	87	41.63
Total	209	100.00

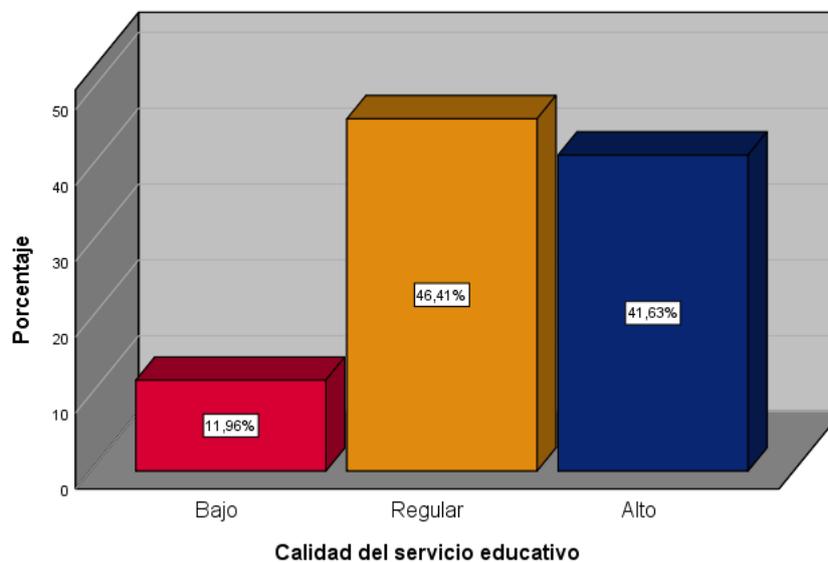
*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario Calidad del servicio educativo

**Interpretación:**

En la Tabla 5, se observa que la Calidad del Servicio Educativo es Regular con el 46.41% (97 estudiantes), seguido de un nivel alto con un 41.63% (87 estudiantes) y finalmente, de nivel bajo de la Calidad de Servicio Educativo con el 11.96% (25 estudiantes).

**Figura 7**

*Calidad del servicio educativo*



*Nota.* Obtenida en base a los datos de la Tabla 5

**Interpretación:**

En la Figura 7, claramente se evidencia que la Calidad del Servicio Educativo el nivel que prima es Regular con el 46.41% (97 estudiantes), y el nivel menos favorecido, termina siendo el nivel bajo de la Calidad de Servicio Educativo con el 11.96% (25 estudiantes).

**Resultados por dimensiones de la variable 1:**

**Tabla 6**

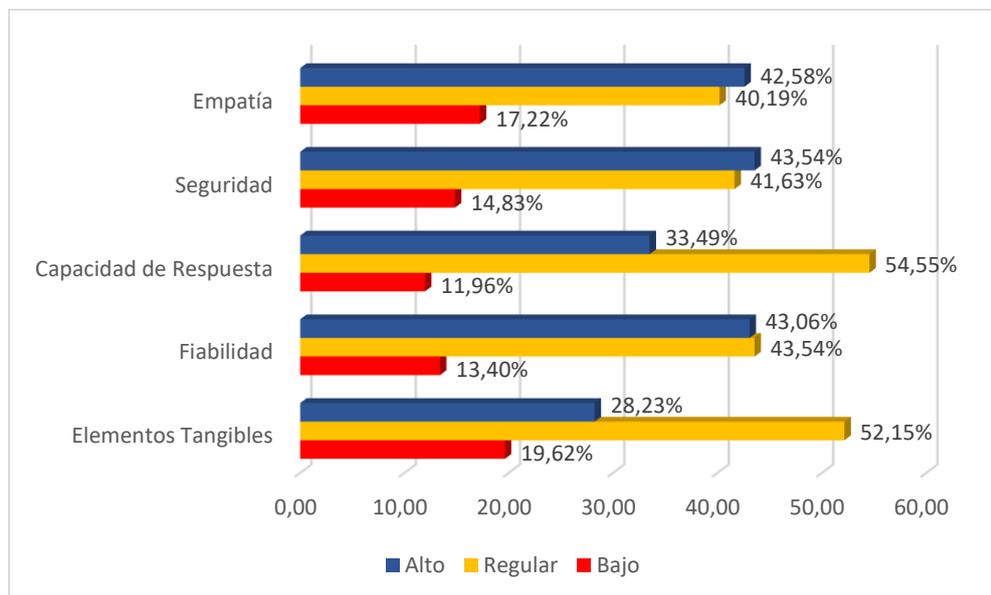
*Dimensiones de la variable Calidad del Servicio Educativo*

Dimensiones	Bajo		Regular		Alto		Total	
	<i>n</i> <sup>o</sup>	%	<i>n</i> <sup>o</sup>	%	<i>n</i> <sup>o</sup>	%	<i>n</i> <sup>o</sup>	%
Elementos Tangibles	41	19.62	<b>109</b>	<b>52.15</b>	59	28.23	209	100.00
Fiabilidad	28	13.40	<b>91</b>	<b>43.54</b>	90	43.06	209	100.00
Capacidad de Respuesta	25	11.96	<b>114</b>	<b>54.55</b>	70	33.49	209	100.00
Seguridad	31	14.83	87	41.63	<b>91</b>	<b>43.54</b>	209	100.00
Empatía	36	17.22	84	40.19	<b>89</b>	<b>42.58</b>	209	100.00

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario Calidad del Servicio Educativo. En base al modelo SERVPERF

**Interpretación:**

En la Tabla 6, se observa que la Calidad del Servicio Educativo que brinda la Escuela Profesional de Cs. Contables y Financieras, según dimensiones; donde la dimensión Elementos Tangibles, el 52.15% (109 estudiantes) la calidad es regular, seguido de un 28.23% (59 estudiantes) la calidad es alto. Y según la dimensión Fiabilidad el 43.54% (91 estudiantes) la calidad es regular, seguido del 43.06% (90 estudiantes) la calidad es alto. En la dimensión Capacidad de Respuesta, el 54.55% (114 estudiantes) la calidad es regular, seguido del 33.49% (70 estudiantes) la calidad es alto. Así mismo la dimensión Seguridad con el 43.54% (91 estudiantes) la calidad es alto seguido del 41.63% (87 estudiantes) la calidad es regular. Finalmente, la dimensión Empatía el 42.58% (89 estudiantes) la calidad es alto, seguido del 40.19% (84 estudiantes) la calidad es regular.

**Figura 8***Dimensiones de la variable Calidad del servicio educativo*

*Nota.* Obtenida en base a los datos de la Tabla 6

**Interpretación:**

En la Figura 8, se evidencia las dimensiones de la Calidad del Servicio, donde la dimensiones seguridad (43.54%) seguido de la dimensión empatía (42.58%) posee una calidad alta. En cambio, la dimensión capacidad de respuesta (11.96%) seguido de la dimensión fiabilidad (13.40%) poseen la calidad más baja de las demás dimensiones.

### 4.3.3. Resultados de la variable 2: Nivel de satisfacción

**Tabla 7**

*Nivel de satisfacción*

<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Detractores	81	38.76
<b>Pasivos</b>	<b>86</b>	<b>41.15</b>
Promotores	42	20.10
Total	209	100.00

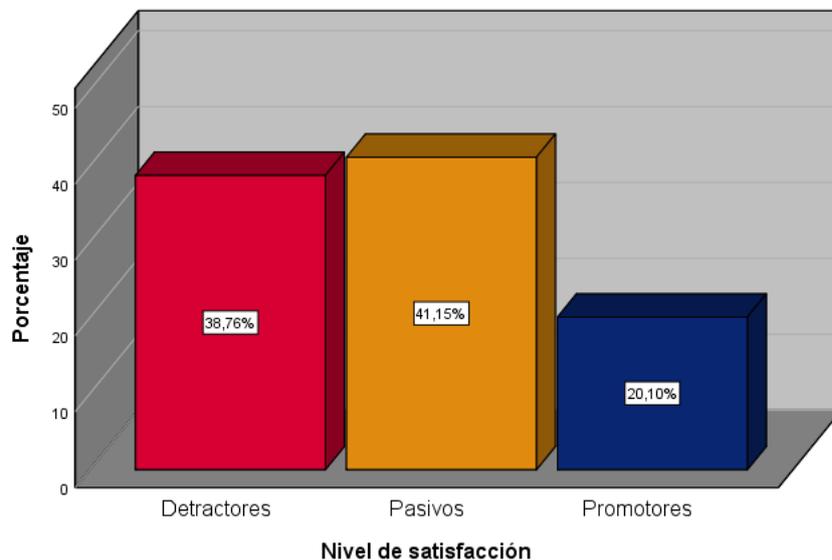
*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario de Nivel de Satisfacción, en base al modelo Net Promoter Score (NPS)

#### **Interpretación:**

En la Tabla 7, se describe el Nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Cs. Contables y Financieras según NPS, el 41.15% (86 estudiantes) son Pasivos; y el 38.76% (81 estudiantes) son Detractores, y tan solo el 20.10% (42 estudiantes) con Promotores.

### Figura 9

*Nivel de satisfacción de los estudiantes*



*Nota.* Obtenida en base a los datos de la Tabla 7

### Interpretación:

En la Figura 9, se evidencia los indicadores del Net Promoter Score (NPS) de Reichheld y Markey (2011), por lo que se considera lo siguiente:

#### Escala de valoración del NPS

Excelente:  $P > D$  (más del 50%)

Aceptable:  $P = D$

No aceptable:  $P < D$

#### Donde:

$NPS = P - D$  (Promotores – Detractores)

$NPS = 20.10\% - 38.76\%$

$NPS = -18.66\%$

Del cálculo se obtuvo un NPS Negativo de -18.66%, dando a conocer que los Promotores son menos que los Detractores, en consecuencia, el nivel de satisfacción de los estudiantes es No Aceptable, resultado que se interpreta como un descontento con el servicio y que es muy improbable que los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables, nos recomienden.

#### 4.4. PRUEBA ESTADÍSTICA

##### 4.4.1. Prueba de confiabilidad de la variable 1: Calidad del servicio educativo

Considerando que uno de los objetivos específicos de la presente investigación, en la que se desea determinar la calidad del servicio educativo, se ha partido tomando en cuenta el modelo SERVPERF, pero adaptado por Duque E. y Chaparro C. (2012), los mismos que aplicaron a su instrumento modificado de 24 items, la prueba de contenido y prueba de constructo.

En consecuencia, al tomar el instrumento de manera íntegra de la investigación de Duque E. y Chaparro C. (2012), no fue necesario pasar por juicio de expertos, pero se consideró oportuna el pasar por una prueba de fiabilidad del instrumento de calidad del servicio educativo, mediante el test estadístico de Alfa de Cronbach, para garantizar la confiabilidad del instrumento en el contexto de la presente investigación.

**Tabla 8**

*Fiabilidad de calidad del servicio educativo*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	24

**Interpretación:**

En la Tabla 8, se muestra un alfa de cronbach de 0.976, prueba que se aplicó al instrumento que consta de 24 items y que se realizó en base a una prueba piloto, con 50 encuestas, resultando ser un instrumento excelente para su aplicación, de acuerdo con George y Mallery (2003, p.231). Ver Tabla E1 del apéndice E.

### **Confiabilidad por dimensiones de la variable 1:**

**Tabla 9**

*Fiabilidad por dimensiones de la variable 1*

<b>Dimensión</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
Elementos Tangibles	0.918	4
Fiabilidad	0.885	5
Capacidad de Respuesta	0.880	4
Seguridad	0.954	6
Empatía	0.935	5
	<b>Total</b>	<b>24</b>

#### **Interpretación:**

En la Tabla 9, se resume las confiabilidades del alfa de cronbach por cada una de las dimensiones de la variable calidad de servicio educativo, que en base a la escala de George y Mallery (2003, p.231), la dimensión de fiabilidad y capacidad de respuesta, poseen una buena confiabilidad y respecto a las dimensiones elementos tangibles, seguridad y empatía, califican como una confiabilidad excelente.

#### **4.4.2. Prueba de confiabilidad de la variable 2: Net Promoter Score (NPS)**

Para el caso de la prueba de fiabilidad de la segunda variable “nivel de satisfacción”, el instrumento que es un cuestionario de una sola pregunta, la cual está basada en una escala de Likert del 1 al 10, llamada NET PROMOTER SCORE (NPS) (Reichheld & Markey, 2011), por su característica de tener una única pregunta, no se puede aplicar la prueba de fiabilidad, ya que se necesitaría de más de una sola pregunta para calcular la fiabilidad; mu aparte de ello, el NPS, no requiere confiabilidad, ya que como instrumento de una sola pregunta, es ampliamente utilizada en diversos estudios de investigación, como tal, es innecesaria su validación como instrumento.

#### 4.4.3. Prueba de normalidad de la variable 1: Calidad del servicio educativo

A continuación, se presenta el análisis inferencial con el objetivo inicial de poder determinar la normalidad o no normalidad de la variable Calidad de Servicio Educativo.

**Tabla 10**

*Prueba de normalidad de la variable calidad del servicio educativo*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del servicio educativo	,086	209	<b>,001</b>	,972	209	,000

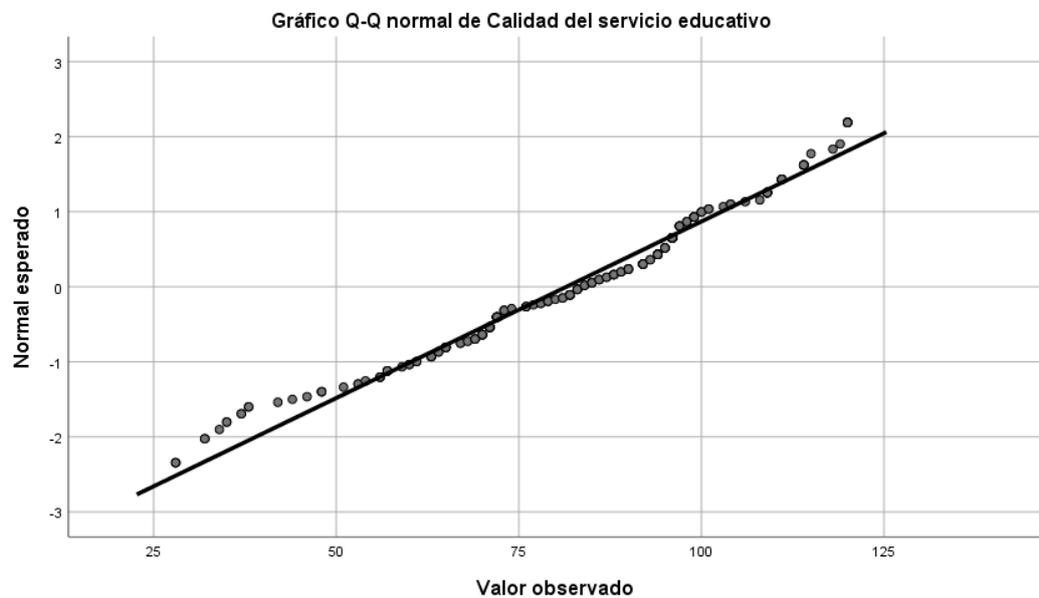
a. Corrección de significación de Lilliefors

#### **Interpretación:**

De los resultados de la Tabla 10, se tomó en cuenta el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, en donde el p-valor (Sig.) obtenido es de ,001; siendo este valor menor al 0.05; por lo tanto, se concluye que los datos analizados de la variable “Calidad del servicio educativo”, **no tiene una distribución normal.**

**Figura 10**

*Gráfico de la prueba de normalidad de la variable 1*



*Nota.* Obtenido del cuestionario Calidad del Servicio Educativo.

**Interpretación:**

En la Figura 10, mediante la gráfica Q-Q, se evidencia los datos de la variable Calidad de Servicio Educativo, no tienen una distribución normal, a razón de que existen datos que se distancian de la recta central, haciendo que esta conlleve la no normalidad de los datos.

### **Prueba de normalidad por dimensiones de la variable 1:**

**Tabla 11**

*Prueba de normalidad por dimensiones de la variable 1*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Elementos Tangibles	,138	209	<b>,000</b>	,960	209	,000
Fiabilidad	,093	209	<b>,000</b>	,974	209	,001
Capacidad de Respuesta	,095	209	<b>,000</b>	,965	209	,000
Seguridad	,121	209	<b>,000</b>	,958	209	,000
Empatía	,115	209	<b>,000</b>	,950	209	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

#### **Interpretación:**

De la Tabla 11, se resume la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, por cada una de las dimensiones, obteniendo por cada una el p-valor (Sig.) de ,000; siendo este valor menor al 0.05; por lo tanto, se concluye que los datos analizados para la dimensión Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, **no poseen normalidad en sus datos.**

#### **4.4.4. Prueba de normalidad de la variable 2: Nivel de Satisfacción**

**Tabla 12**

*Prueba de normalidad de la variable nivel de satisfacción*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de satisfacción	,197	209	<b>,000</b>	,930	209	,000

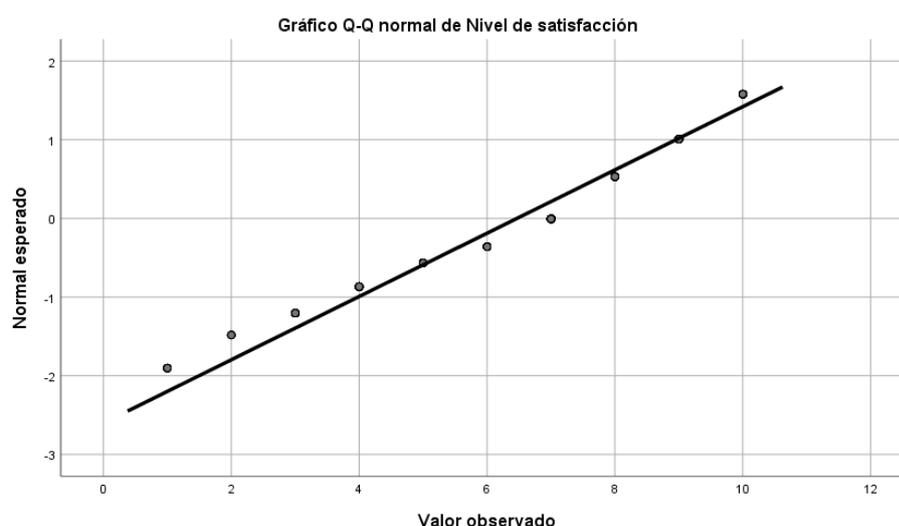
a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:**

De la Tabla 12, también se tomó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, en donde el p-valor (Sig.) obtenido es de ,000; siendo este valor menor al 0.05; por lo tanto, se concluye que los datos analizados de la variable “Nivel de Satisfacción”, **no tiene una distribución normal.**

**Figura 11**

*Gráfico de la prueba de normalidad de la variable 2*



*Nota.* Obtenido del cuestionario Nivel de Satisfacción.

**Interpretación:**

En la Figura 11, mediante la gráfica Q-Q, se evidencia el comportamiento de los datos de la variable Nivel de Satisfacción, no tienen una distribución normal, a razón de que existen datos que se distancian de la recta central, haciendo que este comportamiento no haya normalidad de los datos.

Finalmente, del resultado de las dos pruebas de normalidad evidenciadas en la Tabla 10 y Tabla 12, se concluye que las dos variables de estudio, al no poseer normalidad en su distribución de sus datos, se debe elegir la prueba estadística no paramétrica como la rho de spearman para la comprobación de las hipótesis.

## 4.5. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Para llegar a comprobar las hipótesis de la presente investigación de nivel relacional, en consecuencia, se hará uso del test estadístico de correlación de Rho Spearman y para la interpretación de los resultados de las hipótesis, se tomó en cuenta la escala de coeficientes de correlación que se muestra en el Tabla E2 del apéndice E.

### 4.5.1. Hipótesis específica 1

La Hipótesis específica 1, estadísticamente se plantea de la siguiente manera:

Ha: La dimensión elementos tangibles se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.

Ho: La dimensión elementos tangibles no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.

**Tabla 13**

*Correlación entre elementos tangibles y nivel de satisfacción*

			Elementos Tangibles	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,561**
		Sig. (bilateral)	.	<b>0,000</b>
	Nivel de satisfacción	N	209	209
		Coeficiente de correlación	,561**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	209	209

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación:

De la Tabla 13, se obtuvo un valor  $p$  (Sig.) = 0,000 ( $< 0,05$ ), concluyendo que se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, **existe relación significativa entre la dimensión Elementos Tangibles y el Nivel de Satisfacción**, así mismo posee una correlación de 0,561 lo que indica una correlación positiva media, de acuerdo a la escala de coeficientes de la Tabla E2.

#### 4.5.2. Hipótesis específica 2

La Hipótesis específica 2, estadísticamente se plantea de la siguiente manera:

Ha: La dimensión fiabilidad se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.

Ho: La dimensión fiabilidad no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.

**Tabla 14**

*Correlación entre fiabilidad y nivel de satisfacción*

			Fiabilidad	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,700**
		Sig. (bilateral)	.	<b>,000</b>
		N	209	209
	Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	,700**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	209	209

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:**

De la Tabla 14, se obtuvo un valor  $p$  (Sig.) = 0,000 ( $< 0,05$ ), concluyendo que se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, **existe relación significativa entre la dimensión Fiabilidad y el Nivel de Satisfacción**, así mismo posee una correlación de 0,700 lo que indica una correlación positiva media, de acuerdo a la escala de coeficientes de la Tabla E2.

**4.5.3. Hipótesis específica 3**

La Hipótesis específica 3, estadísticamente se plantea de la siguiente manera:

**Ha:** La dimensión capacidad de respuesta se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.

**Ho:** La dimensión capacidad de respuesta no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.

**Tabla 15***Correlación entre capacidad de respuesta y nivel de satisfacción*

			Capacidad de Respuesta	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 209	,640** <b>,000</b> 209
	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,640** ,000 209	1,000 . 209

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:**

De la Tabla 15, se obtuvo un valor p (Sig.) = 0,000 (< 0,05), concluyendo que se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, **existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y el Nivel de Satisfacción**, así mismo posee una correlación de 0,640 lo que indica una correlación positiva media, de acuerdo a la escala de coeficientes de la Tabla E2.

**4.5.4. Hipótesis específica 4**

La Hipótesis específica 4, estadísticamente se plantea de la siguiente manera:

Ha: La dimensión seguridad se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.

Ho: La dimensión seguridad no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.

**Tabla 16***Correlación entre seguridad y nivel de satisfacción*

			Seguridad	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,688**
		Sig. (bilateral)	.	<b>,000</b>
		N	209	209
Spearman	Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	,688**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	209	209

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:**

De la Tabla 16, se obtuvo un valor p (Sig.) = 0,000 (< 0,05), ), concluyendo que se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, **existe relación significativa entre la dimensión seguridad y el Nivel de Satisfacción**, así mismo posee una correlación de 0,688 lo que indica una correlación positiva media, de acuerdo a la escala de coeficientes de la Tabla E2.

**4.5.5. Hipótesis específica 5**

La Hipótesis específica 5, estadísticamente se plantea de la siguiente manera:

Ha: La dimensión empatía se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.

Ho: La dimensión empatía no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.

**Tabla 17***Correlación entre empatía y nivel de satisfacción*

			Empatía	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,694**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	209	209
Spearman	Nivel de satisfacción	Coefficiente de correlación	,694**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	209	209

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:**

De la Tabla 17, se obtuvo un valor p (Sig.) = 0,000 (< 0,05), concluyendo que se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, **existe relación significativa entre la dimensión empatía y el Nivel de Satisfacción**, así mismo posee una correlación de 0,694 lo que indica una correlación positiva media, de acuerdo a la escala de coeficientes de la Tabla E2.

**4.5.6. Hipótesis general**

La Hipótesis general, estadísticamente se plantea de la siguiente manera:

Ha: La calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.

Ho: La calidad del servicio educativo no se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.

**Tabla 18***Correlación entre calidad del servicio educativo y nivel de satisfacción*

			Calidad del servicio educativo	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	1,000	,729**
		Sig. (bilateral)	.	<b>,000</b>
	Nivel de satisfacción	N	209	209
		Coefficiente de correlación	,729**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	209	209

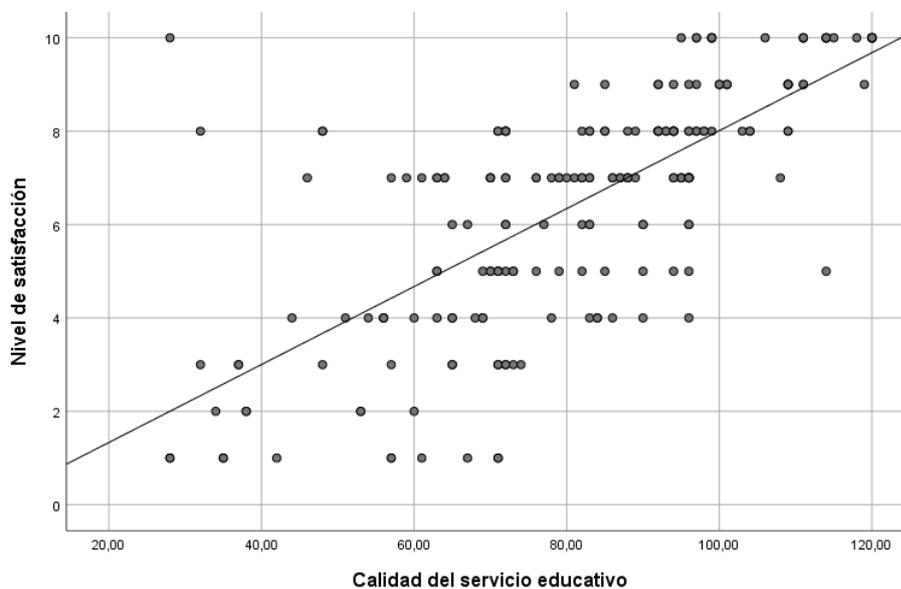
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:**

De la Tabla 18, se obtuvo un valor p (Sig.) = 0,000 (< 0,05), concluyendo que se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, **existe relación significativa entre calidad de servicio educativo y el Nivel de Satisfacción**, así mismo posee una correlación de 0,729 lo que indica una correlación positiva media, de acuerdo a la escala de coeficientes de la Tabla E2.

**Figura 12**

*Gráfico de dispersión entre calidad del servicio educativo y nivel de satisfacción*



*Nota.* Obtenido de la correlación de los datos del cuestionario Calidad del Servicio Educativo y nivel de satisfacción.

### **Interpretación:**

En la Figura 12, mediante el gráfico de dispersión, se evidencia la correlación positiva media de los datos, entre las variables Calidad de servicio Educativo y Nivel de Satisfacción, teniendo tan solo un 72.90% de relación entre las variables.

#### 4.6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la **Tabla 3**, referente a la distribución de edades de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna en el periodo del semestre académico 2023-I, se evidencia que mayormente las edades son de 21 años, con el 13.4%; en cambio los estudiantes con menor edad que se obtuvo de la muestra, son de 17 años con un 3.83% y en contraste a este grupo de edad, el 1.44% pertenece a estudiantes de 30 años; así mismo, de la **Tabla 4**, se detalla que el 57.42% pertenece a la población de sexo femenino, y que tan solo un 42.58% se compone de la población masculina.

En la **Tabla 5**, se muestran los resultados sobre la Calidad del Servicio Educativo, siendo este Regular con el 46.41%.

Se asemeja al estudio de Ccoñislla, (2022), donde su resultado de la variable Calidad de Servicio de la UNABAMBA indican que el 46.7% de sus estudiantes consideran que la calidad de servicio es regular.

Se asemeja al estudio de Atencio (2018), que señala que el 97% de sus estudiantes encuestados, considera que la calidad de servicio es satisfecho medianamente.

En la **Tabla 6**, se presenta los resultados de la Calidad de servicio educativo, según dimensiones, donde Elementos Tangibles el 52.15% la calidad es regular, en Fiabilidad el 43.54%, la calidad es regular, en la Capacidad de Respuesta el 54.55% la calidad es regular, en Seguridad el 43.54% la calidad es alto y finalmente, la dimensión Empatía el 42.58% se considera la calidad alto.

Comparando con el estudio de Horna (2018), el resultado difiere con la dimensión Tangibilidad, donde obtiene en su estudio un 92.5% de nivel alto, en cuanto a la dimensión Fiabilidad, también difiere, ya que obtiene un 97% de nivel alto, así mismo también difiere con el resultado de la dimensión Capacidad de Respuesta, en que obtiene 86.6% de nivel alto. En cuanto al resultado de su dimensión Seguridad, si concuerda con el presente estudio, teniendo un 98.5% de nivel alto, de igual forma concuerda con la dimensión de Empatía, con el 92.5% de nivel alto de Calidad de Servicio.

Pero a qué se debe que la Calidad del Servicio Educativo, sea de nivel regular en la Escuela de Ciencias Contables y Financieras, tal vez sea a que la dimensión de **Tangibilidad** también es de nivel medio, a que los estudiantes no están ni en desacuerdo ni de acuerdo con las instalaciones con que cuenta la EPCCyF, esto seguramente a que las instalaciones físicas no son del todo antiguas, pero los resultados indican que se puede mejorar aún más dichas instalaciones. En cuanto a la dimensión de **Fiabilidad**, también se encuentra en un nivel regular, esto debido a que los estudiantes perciben que los contenidos de los sillabus, el proceso de su formación y sus problemas académicos, son atendidos y moderadamente están de acuerdo. En cuanto a su dimensión de **Capacidad de Respuesta**, también se evidencia un nivel regular, esto debido a que los profesores les faltan mejorar los tiempos de respuestas de entrega de notas, caso similar se entiende que, a la parte administrativa, también debe mejorar sus tiempos de respuestas en atender las solicitudes de trámites administrativos de los estudiantes, estos indicadores deben llevar a tomar mejores estrategias y mejorar los tiempos de respuesta en general. En cuanto a la dimensión de **Seguridad**, los resultados evidencian un nivel alto, lo que da entender que los profesores poseen una comunicación fluida y de buen trato al estudiante y aclaran sus dudas y utilizan estrategias de enseñanza para llegar al estudiante; algo similar ocurre con la dimensión de **Empatía**, en que la EPCCyF demuestra interés en la formación integral de los estudiantes, tratando de atender las necesidades de los estudiantes lo cual es apoyada de

parte de los profesores que motivan a los estudiantes.

En la **Tabla 7**, se muestran los resultados del Nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Cs. Contables y Financieras según NPS, el 41.15% son Pasivos; y el 38.76% son Detractores, y tan solo el 20.10% son Promotores.

Así mismo, en base a los resultados obtenidos, se calculó el NPS, en donde se obtuvo un NPS Negativo de -18.66, dando a conocer que los Promotores son menos que los Detractores, en consecuencia, el nivel de satisfacción de los estudiantes es No Aceptable, resultado que se interpreta como un descontento con el servicio y que es muy improbable que los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables, no nos recomienden.

Difiere del estudio de Yanfi (2022), ya que su puntuación del NPS fue inferior a 6, aun así, pese a que el valor de NPS no le saliera negativo, el investigador interpreta que los estudiantes no están del todo satisfechos del programa de entrenamiento/capacitación que le imparten al estudiante.

Se asemeja del estudio de Candia (2019), ya que su investigación puntuación NPS, obtiene un -5.43 (valor negativo), el cual si evidencia que los estudiantes de la Universidad Católica de Santa María, no se encuentran satisfechos de los servicios que les ofrece su Universidad.

Difiere del estudio de Espinoza (2019), por lo que su NPS fue de 17.31; este valor positivo obtenido y de acuerdo a la teoría, valores de 0 a 50 es bueno y sin mayor a 50 es excelente el nivel de satisfacción; lo que explica de la investigación de Espinoza (2019) es buena.

Se asemeja al estudio de Chicaña (2018), en que su investigación, obtiene un NPS negativo de -4 que al estar por debajo del 50% positivo, se considera un NPS muy negativo.

Tratando de responder del por qué se debe que la escala obtenida del NPS en la presente investigación sea negativa con el -18.66, esto se debe primeramente a que existen mayor porcentaje de detractores que promotores y esto traduce en que los estudiantes perciben un nivel de satisfacción no muy buena, es por tal razón que el índice NPS sale con valor negativo más aún.

Los resultados de la **Tabla 10** y **Tabla 12**, se observan los resultados de la prueba de normalidad, tanto para la variable Calidad de Servicio Educativo, su p-valor es de 0,001 y para la variable Nivel de Satisfacción, el p-valor es de 0,000. Siendo estos valores menores al 0,05, se señala que ambas variables de estudio, sus datos no poseen normalidad., razón que llevó a poder utilizar la prueba estadística no paramétrica para la comprobación de las hipótesis.

En la **Tabla 13**, se evidencia los resultados de la Correlación entre la dimensión de elementos tangibles y nivel de satisfacción, donde se concluye que existe relación significativa, teniendo como p-valor un 0,000 y así mismo posee una correlación de  $\rho = 0,561$  lo que indica una correlación positiva media.

Se asemeja a la investigación de Ccoñislla, (2022), en que su dimensión de Tangible y satisfacción del estudiante, existe relación entre sus variables con p-valor de 0,000 y un  $\rho = 0,692$  lo que indica una correlación positiva media.

De la **Tabla 14**, se evidencia los resultados de la Correlación entre la dimensión de fiabilidad y nivel de satisfacción, donde se concluye que existe relación significativa, teniendo como p-valor un 0,000 y así mismo posee una correlación de  $\rho = 0,700$  lo que indica una correlación positiva media.

Resultado que también se asemeja al estudio de Ccoñislla, (2022), en que su dimensión de Fiabilidad y satisfacción del estudiante, existe relación entre sus variables con p-valor de 0,000 y un  $\rho = 0,515$  lo que indica una correlación positiva media.

En la **Tabla 15**, se evidencia los resultados de la Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y nivel de satisfacción, donde se concluye que existe relación significativa, teniendo como p-valor un 0,000 y así mismo posee una correlación de  $\rho = 0,640$  lo que indica una correlación positiva media.

Se asemeja a la investigación de Ccoñislla, (2022), en que su dimensión de capacidad de respuesta y satisfacción del estudiante, existe relación entre sus variables con p-valor de 0,000 y un  $\rho = 0,590$  lo que indica una correlación positiva media.

De la **Tabla 16**, se evidencia los resultados de la Correlación entre la dimensión seguridad y nivel de satisfacción, donde se concluye que existe relación significativa, teniendo como p-valor un 0,000 y así mismo posee una correlación de  $\rho = 0,688$  lo que indica una correlación positiva media.

Resultado que también se asemeja al estudio de Ccoñislla, (2022), en que su dimensión seguridad y satisfacción del estudiante, existe relación entre sus variables con p-valor de 0,000 y un  $\rho = 0,703$  lo que indica una correlación positiva media.

De la **Tabla 17**, se evidencia los resultados de la Correlación entre la dimensión empatía y nivel de satisfacción, donde se concluye que existe relación significativa, teniendo como p-valor un 0,000 y así mismo posee una correlación de  $\rho = 0,694$  lo que indica una correlación positiva media.

Se asemeja una vez más, a la investigación de Ccoñislla, (2022), en que su dimensión de empatía y satisfacción del estudiante, existe relación entre sus variables con p-valor de 0,000 , pero difiere en el valor de  $\rho = 0,777$  siendo este una correlación positiva considerable..

En la **Tabla 18**, se evidencia los resultados de la Correlación entre la variable calidad del servicio y nivel de satisfacción, donde se concluye que existe relación significativa, teniendo como p-valor un 0,000 y así mismo posee una correlación de  $\rho = 0,729$  lo que indica una correlación positiva media.

Resultado que también se asemeja al estudio de Ccoñislla,(2022), en que su calidad de servicio y satisfacción del estudiante, existe relación entre sus variables con p-valor de 0,000 y un  $\rho = 0,682$  lo que indica una correlación positiva media.

## CONCLUSIONES

- Primera: En la presente investigación, se pudo demostrar la hipótesis general, en donde el valor p (Sig.) = 0,000 ( $< 0,05$ ), concluyendo que se acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa entre la variable Calidad de Servicio Educativo y el Nivel de Satisfacción, de acuerdo a la obtención de una correlación de 0,729 lo que indica una correlación positiva media; demostrando que a medida que se incrementa la calidad de servicio educativo, también se verá incrementado el nivel de satisfacción de los estudiantes.
- Segunda: En cuanto a la dimensión Elementos Tangibles y el nivel de satisfacción de los estudiantes, se puede concluir que existe una relación significativa, debido a que se obtuvo un valor p (Sig.) = 0,000 ( $< 0,05$ ), resultado estadístico que permite aceptar la hipótesis alterna; así mismo se obtuvo una correlación Rho Spearman de 0,561 lo que indica una correlación positiva media. Este también concluye que a medida que se mejore los elementos tangibles, tales como las instalaciones, equipamiento, laboratorios, servicios; el nivel de satisfacción de los estudiantes se verá incrementada.
- Tercera: De la dimensión Fiabilidad y el nivel de satisfacción, los resultados estadísticos de la investigación, se obtuvo un valor p (Sig.) = 0,000 ( $< 0,05$ ), resultado que indica la existencia de una relación significativa, así mismo se posee una correlación Rho Spearman de 0,700 lo que indica una correlación positiva media. Esto lleva a concluir que a medida que se mejore los elementos de fiabilidad, tales como poseer un currículo actualizado, servicio educativo y administrativo adecuado; el nivel de satisfacción de los estudiantes será mucho mejor.

- Cuarta: En cuanto a la dimensión Capacidad de Respuesta y el nivel de satisfacción, se concluye que existe una relación significativa entre ambas, debido a que estadísticamente se obtuvo un valor  $p$  (Sig.) = 0,000 ( $< 0,05$ ), concluyendo que se acepta la hipótesis alterna; así mismo se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,688 lo que indica una correlación positiva media. Esto lleva a señalar que a medida que se mejore la Capacidad de Respuesta, de parte de los profesores y los administrativos; el nivel de satisfacción de los estudiantes será mucho mejor.
- Quinta: De la dimensión Seguridad y el nivel de satisfacción, los resultados estadísticos de la investigación, se obtuvo un valor  $p$  (Sig.) = 0,000 ( $< 0,05$ ), resultado que indica la existencia de una relación significativa, así mismo se posee una correlación Rho Spearman de 0,694 lo que indica una correlación positiva media, demostrando que a medida que se incrementa; la seguridad respecto a que los profesores brinden un nivel suficiente y actualizado de conocimientos, así como una comunicación fluida en la entrega de conocimientos y estrategias de enseñanza, el nivel de satisfacción de los estudiantes se elevará.
- Sexta: En cuanto a la dimensión Empatía y el nivel de satisfacción, se concluye que existe una relación significativa entre ambas, debido a que estadísticamente se obtuvo un valor  $p$  (Sig.) = 0,000 ( $< 0,05$ ), concluyendo que se acepta la hipótesis alterna; así mismo se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,694 lo que indica una correlación positiva media. Esto lleva a señalar que a medida que se mejore la Empatía, de parte de la atención que brinde la EPCCYF y muestre un interés hacia sus estudiantes, el nivel de satisfacción de los estudiantes será mucho mejor.

## RECOMENDACIONES

- Primera: Se recomienda mejorar la calidad del servicio educativo, ofreciendo capacitación continua a los profesores en metodología pedagógica y herramientas tecnológicas; esto debe llevarse como una política constante de parte de las autoridades Universitarias, incluso ofreciendo becas de estudio y pasantías a profesores; así mismo llevar a cabo constantemente encuestas de satisfacción estudiantil y realizar observaciones en el aula, para evidenciar el desempeño y brindar acompañamiento a los profesores, acción de seguimiento y monitoreo más efectivo de parte de Directores de Escuela. Por otro lado, buscar acreditaciones y certificaciones de calidad de organismos reconocidos, acción de debe apoyar las autoridades mayores de la Universidad, facilitando recursos a los Decanos y Directores de Escuela, para mejorar los estándares educativos; así mismo optimizar la atención y servicios al estudiante, brindando una comunicación más efectiva y transparente.
- Segunda: Se recomienda ampliar y mejorar la infraestructura de aulas y espacios comunes de lectura, equipamiento tecnológico en aula y laboratorios. Por otro lado, contar con mobiliario ergonómico, habilitar espacios colaborativos para que los estudiantes puedan trabajar en grupo sus proyectos. Mejorar el sistema de seguridad y confort, esta última para proporcionar un ambiente agradable en aulas con sistema de climatización y sean estas confortables en cualquier época del año. Todas estas acciones deben llevar a realizar inversión de forma equitativa y que está en manos de las autoridades Universitarias.
- Tercera: Se recomienda seguir mejorando los tiempos de desarrollo del contenido programático de los sílabos, esto con el acompañamiento más efectivo de los monitores que acompañen a los profesores; mejorar los procesos administrativos, tales como el proceso de matrícula, gestión

de becas, traslados y otros; medidas que deban llevar a cabo a mejorar seriamente los servicios de los sistemas informáticos de la Universidad, que ayuden a unificar y simplificar los procesos administrativos. Implementar un sistema de evaluación regular del desempeño del profesor, que no solo sea de opinión de parte de los estudiantes, si no de parte de otras oficinas de procesos académicos con especialistas, de tal forma que ayuden a mejorar aquellos ítems que tengan deficiencia los profesores, para de esta forma mejorar la calidad de enseñanza y satisfacción del estudiante. Realizar revisión curricular periódica, para poseer un currículo acorde a las necesidades del mercado laboral; acción necesaria que debe hacerse con participación activa de los empleadores de forma constante. Contar con canales que sean accesibles para recibir las quejas y sugerencias de los estudiantes.

Cuarta: Recomendamos implementar un sistema de gestión de consultas y solicitudes en línea con asistentes virtuales incluso, que le permita a los estudiantes resolver problemas administrativos y pueda obtener constancias y certificaciones inmediatamente, mediante opciones de autoservicio cuando sea posible. Implementar sistemas de analítica que monitoricen el tiempo de respuesta y la eficacia del servicio educativo, permitiendo identificar áreas de mejora y reajustar procesos en tiempo real; para llevar a cabo estas acciones es necesario potenciar seriamente el área de tecnologías de Información de la Universidad.

Quinta: Se recomienda ofrecer programas de desarrollo profesional continuo para los profesores, asegurando que estén con las últimas metodologías de enseñanza y avances en sus áreas de especialización. Implementar el uso de herramientas interactivas y recursos digitales que permita afianzar con mayor seguridad la mejora de la calidad del aprendizaje y la enseñanza. Estas acciones para llevarse a cabo, debe necesariamente

partir con políticas serias, ya sea tanto del vicerrectorado académico como el de investigación.

Sexta: Se recomienda que se ofrezca programas continuos de formación en escucha activa y comunicación empática para sus profesores, personal administrativo y de servicios; acciones que deba implementarse con una oficina similar a la de OBUN, pero que esta esté dirigida a personal administrativo y profesores. También debe implementarse programas de mentoría para los estudiantes, para que ellos puedan recibir orientación personalizada, tanto académica como emocional. Establecer horarios de atención, donde los estudiantes puedan acercarse para discutir dudas o simplemente sentirse escuchados; estas últimas acciones deben de partir desde Decanato quien proporcione directivas y recursos, así como también los Directores de Escuela, quienes implementen y monitoreen estas actividades.

## REFERENCIAS

- Aguayo, R. (1993). *El Método Deming* (Buenos Aires). Javier Vergara.
- Atencio Huamani, A. M. (2018). *La calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de Mecánica Automotriz del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Pedro P. Díaz de Arequipa, 2018*.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7801>
- Banco de datos regional para el seguimiento de los ODS en América Latina y el Caribe*. (2022). [https://agenda2030lac.org/estadisticas/banco-datos-regional-seguimiento-ods.html?indicator\\_id=3793&lang=es&goal\\_id=4](https://agenda2030lac.org/estadisticas/banco-datos-regional-seguimiento-ods.html?indicator_id=3793&lang=es&goal_id=4)
- Beltrán, J. (2000). *Indicadores de Gestión: Herramientas para lograr la competitividad* (Segunda). Editores Colombia.
- Berelson, B., & Steiner, G. (1964). *Human Behavior; An Inventory of Scientific Findings*. New Cork: Harcourt Brace Jovanovich.
- Brady, M., & Cronin, J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(2), 34-49.
- Bravo Estrada, L. A. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de transporte terrestre transfronterizo de pasajeros ruta Tacna – Arica en la modalidad auto colectivo, de Tacna, 2019* [Universidad Privada de Tacna]. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1912>

- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15.
- Caetano, G. (2003). *Marketing en los servicios de educación. Tesis doctoral no publicada* [Tesis Doctoral]. Universidad Complutense de Madrid.
- Campos, F., & Martín, F. A. (2016). Propuesta de una definición de calidad para la universidad. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 4(3), 97-111.
- Candia Zurita, A. (2019). *Índice de Satisfacción de los Servicios Educativos Net Promoter Score de los Programas de Pregrado de la Universidad Privada de Arequipa. Arequipa – 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santa María]. <https://tesis.ucsm.edu.pe:80/repositorio/handle/UCSM/8744>
- Carrillo Rodas, J. V. (2022). *Calidad percibida del servicio en las carreras de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo para mejorar la satisfacción del cliente externo, año 2021*. [Tesis de licenciatura, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/17158>
- Ccoñislla Caceres, M. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la UNAMBA en tiempos de Covid-19, periodo 2021* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80050>
- Chicana Huanca, B. D. (2018). *Estudio Comparativo Sobre el Índice de Satisfacción de los Servicios Educativos, Empleando el Net Promoter*

*Score (NPS®), de las Maestrías Presenciales y Semipresenciales de la Escuela de Postgrado de la UCSM. Arequipa – 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santa María].

<https://tesis.ucsm.edu.pe:80/repositorio/handle/UCSM/8446>

Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria.

*Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 103-124.

Colunga, C. (1995). *La calidad en el servicio*. Panorama editorial.

Cronin, J. J., Baker, T. L., & Hawes, J. M. (1994). An assessment of the role performance measurement of power-dependency in marketing channels.

*Journal of Business Research*, 30(3), 201-210.

[https://doi.org/10.1016/0148-2963\(94\)90051-5](https://doi.org/10.1016/0148-2963(94)90051-5)

Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 55, 55-68.

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80.

Duque Oliva, E. J., & Chaparro Pinzón, C. R. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 10(16), 159-192.

<https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.16.1168>

Espinoza Nieto, Z. Y. (2019). *Satisfacción de los servicios educativos mediante el Net Promoter Score en los estudiantes de la Escuela Nacional de*

- Estadística e Informática, Arequipa -Perú- 2018* [Universidad Privada Telesup]. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/752>
- Fisher, I., & Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado* (3era.).
- González, H. (2015). *GAP análisis para implementación de ISO 9001*.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., Méndez Valencia, S., & Mendoza Torres, C. P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta.). McGraw-Hill Education.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera). McGraw-Hill Interamericana.
- Horna Nieto, I. D. (2018). *Calidad de servicio y fidelización del usuario externo del Instituto Peruano de Neurociencias, Lima-2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22549/Horna\\_NID.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22549/Horna_NID.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Israel, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. Universidad Rafael Urdaneta.
- Izaguirre, S. M. (2014). *Gestión y marketing de servicios turísticos y hoteleros* (Segunda). Ecoe.

- Kalsbeek, W. D. (2008). *Sampling and weighting in house hold telephone survey*.  
John Wiley & Sons, Inc.
- Kalton, G., & Heeringa, S. (2003). *Leslie Kish: Selected Papers*. Wiley-  
Interscience.
- Kish, I. (1995). *Survey sampling*. John Wiley & Sons.
- Kotler, K. (1997). *Mercadotecnia*. Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). *Marketing*. Pearson – Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing* (14.<sup>a</sup> ed.). Pearson  
Educación.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). *The marketing aspects of service quality*. In  
Berry, L., Shostack, G. & Upah, G.
- Lovelock, C. H. (1983). Classifying services to gain strategic marketing insights.  
*Journal of Marketing*, 47, 9-20.
- Machaca, A. B. M. (2019). *La Calidad del Servicio y su Influencia en la  
Satisfacción del Cliente de la Empresa Radio Taxi Pavill, Tacna 2019*  
[Universidad Privada de Tacna].  
<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/792>
- Martínez, J., & Martínez, L. (2009). Que-es-la-percepcion-de-la-calidad-del-  
servicio-Nuevas-aportaciones-tras-el-uso-de-la-introspeccion-personal-y-  
subjetiva.pdf. *Revista Portuguesa de Marketing*, 25, 35-44.
- Martínez, J., & Martínez, L. (2010). Rethinking perceived service quality: An  
alternative to hierarchical and multidimensional models. *Total Quality  
Management*, 21(1), 93-118.

- Molina Huaccache, R. C. (2018). *Nivel de calidad del servicio desde la percepción de los clientes del Hotel Llaqta, distrito de Miraflores, Lima, 2018* [Universidad César Vallejo].  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33129/Molina\\_HR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33129/Molina_HR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Monteiro, M. B. D., Herzog, L. G. P., Carmo, C. T. do, & Forcellini, F. A. (2021). Qualidade de Serviço no Ensino Superior Público: Uma Adaptação do Servperf / Service Quality in Public Higher Education: A Servperf Adaptation. *Revista FSA (Centro Universitário Santo Agostinho)*, 18(1), Article 1. <https://doi.org/10.12819/2021.18.1.12>
- Moyano Lema, E. J. (2019). *Implementación de los modelos SERVQUAL y SERVPERF en el área de atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES de la ciudad de Riobamba*. [Escuela Superior Politécnica de Chimborazo].  
<http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/13427>
- Naciones Unidas. (s. f.). *Objetivo 4—Educación en la Agenda para el Desarrollo Sostenible Después de 2015 / Naciones Unidas*. United Nations; United Nations. Recuperado 11 de agosto de 2023, de <https://www.un.org/es/chronicle/article/objetivo-4-educacion-en-la-agenda-para-el-desarrollo-sostenible-despues-de-2015>
- Organización de las Naciones Unidas. (2023). *Objetivos y metas de desarrollo sostenible*. Desarrollo Sostenible.

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Ospina, R. (2008). *Calidad de la educación desde la convergencia de criterios en modelos de evaluación de la educación superior 1996-2006* [Tesis Doctoral]. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.

Puma Navarro, L. J. (2019). *Calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de radiología del Hospital Hipólito Unanue Tacna, 2019* [Tesis de licenciatura]. Universidad Alas Peruanas.

Quispe Pérez, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas—2015*. Universidad Nacional José María Arguedas.

Real Académia de la Lengua Española (RAE). (2019a). *Fiable* / *Diccionario de la lengua española*. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. <https://dle.rae.es/fiable>

Real Académia de la Lengua Española (RAE). (2019b). *Tangible* / *Diccionario de la lengua española*. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. <https://dle.rae.es/tangible>

- Reichheld, F. F. (2001). *Loyalty rules! How today's leaders build lasting relationships*. Harvard Business School Press.
- Reichheld, F. F., & Markey, R. (2011). *The ultimate question 2.0* (Rev. and expanded ed). Harvard Business Press.
- Ruiz, C. (2001). *Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos*. Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA).
- Sánchez, V. (2016). *Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos «César Garayar García», mayo y junio 2016*.
- Tejada, R. J., & Salazar, N. (2019). *Correlación entre los niveles de satisfacción y lealtad del alumno de la Universidad Privada Leonardo da Vinci de Trujillo en el 2017* [Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo].  
<http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/6922>
- Teodósio, E. F. S. (2018). *O Net Promoter Score (NPS) na Gestão da Formação para a Qualidade de serviço* [masterThesis].  
<https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/20219>
- Torres Samuel, M., & Vásquez Stanesc, C. L. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: Caracterización y análisis*. 18(35), 57-76.
- Tse, D., & Wilton, P. (1988). Models of consumer satisfaction formation: An extension. *Journal of Marketing Research*, 25, 204-212.
- UNESCO. (1998, octubre 5). *La Educación superior en el siglo XXI, visión y acción: Informe final—UNESCO Biblioteca Digital*. UNESDOC:

Biblioteca Digital.

[https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000116345\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000116345_spa)

Yanfi, Ramadhan, A., Trisetyarso, A., Zarlis, M., & Abdurachman, E. (2022).

Measuring Student's Satisfaction and Loyalty on Microsoft Power BI

Using System Usability Scale and Net Promoter Score for the Case of

Students at Bina Nusantara University. *2022 International Conference on*

*Data Science and Its Applications (ICoDSA)*, 155-160.

<https://doi.org/10.1109/ICoDSA55874.2022.9862839>

Yapu Cutipa, K. G. (2018). *La Lealtad y la Calidad de Servicio Percibida por el*

*Cliente en el Restaurant Tía María de la Ciudad de Tacna en el Año 2018*

[Universidad Privada de Tacna].

<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/804>

Yi. (1990). Acritical review of consumer satisfaction. *Review of Marketing*, 14.

Zeithman, V. A., & Bitner, J. (2002). *Calidad de servicio a la fidelidad del*

*cliente.*

## APÉNDICES

## Apéndice A: Matriz de consistencia

### TÍTULO: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, 2023

MAESTRANTE: Gerson Efraín Pérez García

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA	RECOMENDACIONES
<p><b>1. INTERROGANTE PRINCIPAL</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad del servicio educativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023?</p> <p><b>2. INTERROGANTE ESPECÍFICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cómo es la calidad del servicio educativo, por los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023?</li> </ul>	<p><b>1. OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Establecer la relación entre la calidad del servicio educativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.</p> <p><b>2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la calidad del servicio educativo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.</li> <li>Estimar el nivel de</li> </ul>	<p><b>1. HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>La calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.</p> <p><b>2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La dimensión elementos tangibles se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.</li> <li>La dimensión</li> </ul>	<p><b>1. VARIABLE 1</b></p> <p><i>Calidad del servicio educativo</i></p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elementos Tangibles <ul style="list-style-type: none"> <li>Equipamiento</li> <li>Infraestructura</li> <li>Elementos tangibles atractivos</li> <li>Apariencia de las instalaciones</li> </ul> </li> <li>Fiabilidad <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento</li> <li>Interés de resolución de problemas</li> <li>Realizar un buen servicio</li> <li>No cometer errores</li> </ul> </li> <li>Capacidad de Respuesta <ul style="list-style-type: none"> <li>Profesores comunicativos</li> <li>Personal administrativo eficiente</li> <li>Profesores que responden</li> <li>Profesores</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Tipo de Investigación</b> <p>Básica</p> </li> <li><b>Diseño de la Investigación</b> <p>según el enfoque de Hernández, Fernández y Baptista (2014, pp. 126-164)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Según el Enfoque es Cuantitativo</li> <li>Según la Intervención del Investigador es Observacional, porque no existirá intervención del investigador.</li> <li>Según el número de variables de interés es Analítico, porque plantea y pone a prueba la hipótesis, toda vez que el análisis estadístico es bivariado.</li> <li>Según el número de ocasiones en que se mide la variable es Transversal, ya que el periodo en que se recogerá la información es en un solo momento.</li> <li>Según la planificación de la toma de datos es Prospectivo, porque los datos necesarios para el estudio son recogidos a</li> </ol> </li> </ul>	<p>1. Se recomienda mejorar la calidad del servicio educativo, ofreciendo capacitación continua a los profesores en metodología pedagógica y herramientas tecnológicas; esto debe llevarse como una política constante de parte de las autoridades Universitarias, incluso ofreciendo becas de estudio y pasantías a profesores; así mismo llevar a cabo constantemente encuestas de satisfacción estudiantil y realizar observaciones en el aula, para evidenciar el desempeño y brindar acompañamiento a los profesores, acción de seguimiento y monitoreo más efectivo de parte de Directores de Escuela. Por otro lado, buscar acreditaciones y certificaciones de calidad de</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023?</li> <li>• ¿Cómo se relaciona la dimensión elementos tangibles y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023?</li> <li>• ¿Cómo se relaciona la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.</li> <li>• Determinar cómo se relaciona la dimensión elementos tangibles y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.</li> <li>• Determinar cómo se relaciona la dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.</li> <li>• Determinar cómo se relaciona la dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fiabilidad se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.</li> <li>• La dimensión capacidad de respuesta se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.</li> <li>• La dimensión seguridad se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.</li> <li>• La dimensión empatía se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los estudiantes de la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dispuestos a ayudar</li> <li>• Seguridad             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Profesores bien formados</li> <li>○ Profesores que transmiten confianza</li> <li>○ Profesores amables</li> <li>○ Profesores honestos</li> </ul> </li> <li>• Empatía             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Atención individualizada</li> <li>○ Comprensión de las necesidades de los estudiantes</li> <li>○ Preocupación por los intereses del estudiante</li> </ul> </li> <li>• <b>Escala de medición de la variable 1</b> La escala de medición será LIKERT; que va de 1 a 5</li> </ul> <p><b>2. VARIABLE 2</b></p> <p>La variable es el “Nivel de satisfacción”; y de acuerdo a la presente investigación, se utiliza el Net Promoter Score (NPS).</p> <p><b>Dimensiones e indicadores</b></p>	<p>propósito de la investigación (fuente primaria).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nivel de investigación</b> Relacional</li> <li>• <b>Ámbito de Estudio</b> Microregional</li> <li>• <b>Población</b> 459 estudiantes del I, al X ciclo, matriculados en el semestre académico 2023-I</li> <li>• <b>Muestra</b> Se implementó bajo el Muestreo estratificado con afijación proporcional, siendo un total de 209 estudiantes</li> <li>• <b>Técnicas de Recolección de datos</b> Encuesta</li> <li>• <b>Instrumento</b> Cuestionario</li> </ul>	<p>organismos reconocidos, acción de debe apoyar las autoridades mayores de la Universidad, facilitando recursos a los Decanos y Directores de Escuela, para mejorar los estándares educativos; así mismo optimizar la atención y servicios al estudiante, brindando una comunicación más efectiva y transparente.</p> <p>2. Se recomienda ampliar y mejorar la infraestructura de aulas y espacios comunes de lectura, equipamiento tecnológico en aula y laboratorios. Por otro lado, contar con mobiliario ergonómico, habilitar espacios colaborativos para que los estudiantes puedan trabajar en grupo sus proyectos. Mejorar el sistema de seguridad y confort, esta última para proporcionar un ambiente agradable en aulas con sistema de climatización y sean estas confortables en cualquier época del año. Todas estas acciones deben llevar a realizar inversión de forma</p>
---	--	---	--	---	--

<p>Universidad Privada de Tacna, 2023?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se relaciona la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre la dimensión empatía y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023?</li> </ul>	<p>Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar cómo se relaciona la dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.</li> <li>• Determinar cómo se relaciona la dimensión empatía y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023</li> </ul>	<p>Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.</p>	<p>El Net Promoter Score (NPS), no tiene dimensiones, pero si dispone de tres indicadores (Reichheld &amp; Markey, 2011, p. 61), las mismas que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detractores</li> <li>• Pasivos</li> <li>• Promotores</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Escala de medición de la variable 2</b></li> </ul> <p>La escala de medición que se utiliza para la variable 2, es Likert; su puntuación será de 1 a 10</p>		<p>equitativa y que está en manos de las autoridades Universitarias.</p> <p>3. Se recomienda seguir mejorando los tiempos de desarrollo del contenido programático de los sílabos, esto con el acompañamiento más efectivo de los monitores que acompañen a los profesores; mejorar los procesos administrativos, tales como el proceso de matrícula, gestión de becas, traslados y otros; medidas que deban llevar a cabo a mejorar seriamente los servicios de los sistemas informáticos de la Universidad, que ayuden a unificar y simplificar los procesos administrativos. Implementar un sistema de evaluación regular del desempeño del profesor, que no solo sea se opinión de parte de los estudiantes, si no de parte de otras oficinas de procesos académicos con especialistas, de tal forma que ayuden a mejorar aquellos ítems que tengan deficiencia los</p>
---	--	--	--	--	---

					<p>profesores, para de esta forma mejorar la calidad de enseñanza y satisfacción del estudiante. Realizar revisión curricular periódica, para poseer un currículo acorde a las necesidades del mercado laboral; acción necesaria que debe hacerse con participación activa de los empleadores de forma constante. Contar con canales que sean accesibles para recibir las quejas y sugerencias de los estudiantes.</p> <p>4. Recomendamos implementar un sistema de gestión de consultas y solicitudes en línea con asistentes virtuales incluso, que le permita a los estudiantes resolver problemas administrativos y pueda obtener constancias y certificaciones inmediatamente, mediante opciones de autoservicio cuando sea posible. Implementar sistemas de analítica que monitoricen el tiempo de respuesta y la eficacia del servicio educativo, permitiendo identificar áreas de mejora y reajustar procesos en</p>
--	--	--	--	--	--

					<p>tiempo real; para llevar a cabo estas acciones es necesario potenciar seriamente el área de tecnologías de Información de la Universidad.</p> <p>5. Se recomienda ofrecer programas de desarrollo profesional continuo para los profesores, asegurando que estén con las últimas metodologías de enseñanza y avances en sus áreas de especialización. Implementar el uso de herramientas interactivas y recursos digitales que permita afianzar con mayor seguridad la mejora de la calidad del aprendizaje y la enseñanza. Estas acciones para llevarse a cabo, debe necesariamente partir con políticas serias, ya sea tanto del vicerrectorado académico como el de investigación.</p> <p>6. Se recomienda que se ofrezca programas continuos de formación en escucha activa y comunicación empática para sus profesores, personal administrativo y de servicios;</p>
--	--	--	--	--	---

					<p>acciones que deba implementarse con una oficina similar a la de OBUN, pero que esta esté dirigida a personal administrativo y profesores. También debe implementarse programas de mentoría para los estudiantes, para que ellos puedan recibir orientación personalizada, tanto académica como emocional. Establecer horarios de atención, donde los estudiantes puedan acercarse para discutir dudas o simplemente sentirse escuchados; estas últimas acciones deben de partir desde Decanato quien proporcione directivas y recursos, así como también los Directores de Escuela, quienes implementen y monitoreen estas actividades.</p>
--	--	--	--	--	--

## Apéndice B: Instrumentos

### CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, 2023

#### OBJETIVO:

El objetivo principal del presente cuestionario, es recoger información para medir la percepción sobre la Calidad del Servicio Educativo y el Nivel de Satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Facultad de Ciencias Empresariales; para ello necesitamos su colaboración. **NO ESCRIBA SU NOMBRE, EL CUESTIONARIO ES ANÓNIMO.**

<b>EDAD</b>		<b>GÉNERO</b>	H	M	<b>CICLO</b>	
-------------	--	---------------	---	---	--------------	--

#### INSTRUCCIONES:

Muy estimado alumno (a), en el siguiente listado de afirmaciones, seleccione la opción que mejor describa la situación. No existen respuestas correctas ni incorrectas, tan solo se quiere conocer su opinión. Marque con un aspa (x) solamente un número de la escala que se le da:

① Totalmente en desacuerdo	② Moderadamente en desacuerdo	③ Ni desacuerdo ni acuerdo	④ Moderadament e de acuerdo	⑤ Totalmente de acuerdo
----------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------

N°	Dimensión de Tangibilidad	Escala
P1	La EPCCYF posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (aulas, laboratorio de cómputo, ascensores, mobiliarios, baños)	① ② ③ ④ ⑤
P2	El pabellón de la EPCCYF es suficiente para desarrollar su función y lograr un ambiente y entorno agradable	① ② ③ ④ ⑤
P3	Los ambientes donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	① ② ③ ④ ⑤

P4	La apariencia de las instalaciones físicas de la EPCCYF está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.	① ② ③ ④ ⑤
	<b>Dimensión de Fiabilidad</b>	
P5	El contenido programático de las asignaturas propuesto en el syllabus por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el semestre académico.	① ② ③ ④ ⑤
P6	Cuando usted tiene problemas de tipo académico siente que la EPCCYF es comprensiva y colaboradora para ayudarlo.	① ② ③ ④ ⑤
P7	Cree que el servicio educativo que brinda la EPCCYF es adecuado para el proceso de su formación profesional.	① ② ③ ④ ⑤
P8	Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado.	① ② ③ ④ ⑤
P9	La EPCCYF brinda respuesta a las solicitudes del récord académico, registros de notas, horarios, sin errores.	① ② ③ ④ ⑤
	<b>Dimensión de Capacidad de Respuesta</b>	
P10	Los profesores brindan una programación que dice cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades (evaluaciones, exámenes, entrega de notas, etc.)	① ② ③ ④ ⑤
P11	Las solicitudes hechas al personal administrativo (certificaciones, constancias) son contestadas diligente y prontamente.	① ② ③ ④ ⑤
P12	Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud.	① ② ③ ④ ⑤
P13	Los profesores de la EPCCYF están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.	① ② ③ ④ ⑤
	<b>Dimensión de Seguridad</b>	
P14	Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.	① ② ③ ④ ⑤
P15	Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores y estudiantes.	① ② ③ ④ ⑤
P16	Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes.	① ② ③ ④ ⑤
P17	Los profesores explican los conceptos con claridad suficiente.	① ② ③ ④ ⑤
P18	Los profesores usan estrategias para aplicar los conocimientos teóricos a la realidad.	① ② ③ ④ ⑤
P19	Ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error.	① ② ③ ④ ⑤
	<b>Dimensión de Empatía</b>	
P20	La EPCCYF brinda una atención individual a los estudiantes.	① ② ③ ④ ⑤
P21	Cuando es necesaria y solicitada a los profesores, le dan atención individualizada al estudiante.	① ② ③ ④ ⑤
P22	Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes.	① ② ③ ④ ⑤
P23	La EPCCYF muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.	① ② ③ ④ ⑤
P24	Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan por la materia y fomentan la participación de los estudiantes.	① ② ③ ④ ⑤

**Nivel de satisfacción NPS (Net Promoter Score).**

P25. ¿Cuál es la probabilidad que Usted recomiende nuestro servicio a un amigo?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

P26. ¿Hay algo que podríamos haber hecho para que su experiencia sea más excepcional?

---

---

## Apéndice C: Formulario web para captura de datos

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE EDUCACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, 2023

[pperezgarcia@gmail.com](mailto:pperezgarcia@gmail.com) [Cambiar de correo](#)

No compartible

\* Indica que la pregunta es obligatoria

---

**OBJETIVO:**  
 El objetivo principal del presente cuestionario, es recoger información para medir la percepción sobre la calidad del servicio académico y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Ciencias Contables y Financieras de la Facultad de Ciencias Empresariales, para ello necesitamos su colaboración. **NO REQUIERE SU NOMBRE, EL CUESTIONARIO ES ANÓNIMO.**

---

**Edad\***



---

**Genero\***



---

**Cole\***  
 (En caso que usted asista varias veces, indique el nivel mayor que haya asistido)



---

**INSTRUCCIONES:** Muy estimado alumno (a), en el siguiente listado de afirmaciones, seleccione la opción que mejor describe la situación. No existen respuestas correctas ni incorrectas, tan solo se quiere conocer su opinión. Marque con un signo (x) solamente un número de la escala que se le da:

1 Totalmente en desacuerdo	2 Moderadamente en desacuerdo	3 Ni desacuerdo ni acuerdo	4 Moderadamente en acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
-------------------------------	----------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	----------------------------

---

**P1. La EPCCIF posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (aulas, laboratorio de cómputo, ascensores, mobiliarios, baños)**

	1	2	3	4	5	
1	<input type="radio"/>	5				

## Apéndice D: Matriz de datos

N°	Edad	Genero	Ciclo	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	24	2	2	4	3	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	9
2	19	2	2	2	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	8
3	19	1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	7
4	18	1	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	7
5	17	2	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	7
6	20	2	4	1	1	1	3	2	1	1	4	4	2	2	2	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4
7	20	2	4	1	1	1	3	2	1	1	4	4	2	2	2	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4
8	21	2	9	2	3	3	3	3	2	2	4	1	4	1	3	4	3	4	3	3	4	4	1	3	3	1	3	1
9	25	1	5	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	4
10	23	2	5	2	3	2	2	1	1	1	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	2	1	2	2	2	1
11	18	1	5	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	8
12	20	2	6	3	4	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	7
13	21	1	6	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	7
14	21	2	6	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
15	20	2	7	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	4
16	19	2	7	3	2	2	3	2	3	2	1	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	5
17	19	1	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	19	2	7	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	8
19	19	1	7	3	2	3	3	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	4	2	3	2	5
20	21	1	8	3	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	7
21	24	2	7	3	1	2	2	3	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	8
22	24	1	10	3	2	1	1	3	5	2	2	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	1	5	3	3	2	3	7
23	20	1	6	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8
24	19	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	2	3	2	2	3	2	2	4	3	3	5
25	20	2	6	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	7
26	18	2	5	1	1	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	7

27	18	2	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	10	
28	21	2	7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	9	
29	20	2	6	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	8	
30	18	1	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	5	
31	18	2	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	10	
32	18	2	3	3	2	4	3	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	8	
33	18	2	3	1	2	1	1	4	3	2	1	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
34	20	1	6	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	4	4	7	
35	20	2	9	5	4	5	4	3	5	5	5	5	3	5	4	3	3	2	2	2	2	2	3	4	3	4	3	4	
36	21	2	9	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	6	
37	21	1	9	4	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	8	
38	21	2	9	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	6	
39	18	2	5	1	1	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	7	
40	22	1	10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	
41	23	1	9	1	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	
42	29	1	7	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	
43	23	2	10	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	
44	23	2	9	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	10	
45	24	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	8	
46	30	2	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	
47	23	1	9	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	6	
48	21	1	10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	
49	23	1	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	10
50	25	2	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	
51	26	1	8	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	7	
52	30	2	10	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	8	
53	28	1	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	
54	22	2	10	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	1	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	4	6	
55	21	1	10	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	2	2	1	2	2	3	2	3	7

56	22	1	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6	
57	21	2	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
58	18	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	
59	18	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	
60	18	2	1	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	1	2	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	6
61	26	2	10	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	8	
62	18	2	1	2	3	3	4	5	2	2	5	3	4	2	3	4	4	5	5	4	4	5	3	2	3	3	3	7
63	22	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3	7
64	25	2	10	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	10
65	25	2	9	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	10
66	28	1	10	4	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	8
67	24	2	10	3	3	3	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	8
68	27	2	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	9
69	27	1	9	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5
70	21	2	10	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
71	24	2	9	3	3	4	3	2	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	6
72	18	2	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	8
73	19	1	1	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	9
74	20	2	1	1	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	5	1	1	1	3	2	4
75	17	2	1	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	7
76	17	1	1	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	10
77	22	2	9	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
78	21	2	10	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
79	30	1	9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10
80	23	2	9	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	5
81	28	1	10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	8
82	21	2	9	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	9
83	25	1	10	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
84	23	1	9	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	7

85	22	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1
86	22	2	9	2	3	3	3	1	3	4	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	5
87	21	1	10	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	8	
88	21	2	9	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	9	
89	22	2	10	4	4	5	5	4	1	3	3	4	5	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	3	4	3	5	
90	23	1	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	
91	27	1	9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	8	
92	24	1	10	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	9	
93	24	1	9	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	8	
94	25	2	10	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	7
95	23	2	10	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
96	25	2	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9	
97	20	2	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	
98	18	2	1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	9	
99	22	1	9	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	
100	25	2	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
101	19	1	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	8	
102	20	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	7	
103	19	2	2	3	3	5	4	5	3	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	8	
104	18	1	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	10	
105	22	2	4	2	2	4	3	4	1	4	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	
106	19	2	2	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	7	
107	18	2	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	7	
108	22	2	2	5	5	3	5	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3	4	5	
109	19	1	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	
110	24	2	7	1	2	2	2	1	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	2	1	
111	17	1	2	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	8	
112	18	1	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	5	
113	19	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	7	



143	22	1	9	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	
144	24	1	8	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	9
145	21	1	8	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	7
146	20	1	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	3	5	4	3	4	4	3	8
147	25	2	8	3	4	4	3	3	2	3	4	2	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
148	21	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3
149	24	2	6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	7
150	19	1	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	9
151	17	1	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	4	2	4
152	24	2	10	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	10
153	22	2	9	4	3	3	2	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	8
154	23	2	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	10
155	17	2	1	4	3	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	9
156	17	2	1	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	7
157	18	2	1	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	7
158	18	1	1	1	1	1	3	2	1	1	4	4	2	2	2	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4
159	17	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	4	
160	19	2	1	2	3	2	2	1	1	1	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	2	1	2	2	1	
161	18	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	8
162	19	2	1	3	4	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	7
163	18	2	2	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
164	18	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	8	
165	19	2	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	7	
166	19	1	2	3	1	2	2	3	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	8	
167	20	1	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8	
168	20	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	2	3	2	2	3	2	2	4	3	5	
169	18	2	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	10	
170	19	1	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	8	
171	19	2	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	10	

172	21	1	3	3	2	4	3	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	8		
173	20	2	3	1	2	1	1	4	3	2	1	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3		
174	19	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	4	4	7		
175	19	1	3	1	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2		
176	20	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3			
177	20	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6		
178	20	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6		
179	21	2	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	1	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	6	
180	22	1	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	10	
181	21	1	4	4	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	8	
182	23	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
183	22	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	8	
184	20	2	4	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	9	
185	21	1	4	1	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	5	1	1	1	3	2	4		
186	22	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	
187	22	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	8	
188	23	2	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	7	
189	24	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1
190	23	2	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	9	
191	24	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	
192	25	2	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	8	
193	21	1	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	
194	22	2	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	8	
195	23	1	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	7	
196	23	2	5	3	3	5	4	5	3	5	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	8	
197	22	2	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	7	
198	24	1	5	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	
199	23	1	5	5	5	5	4	4	4	4	2	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	7	
200	24	2	5	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	8	

201	24	1	6	1	2	2	2	4	1	3	1	2	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3
202	25	1	6	3	3	2	3	5	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
203	25	2	6	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
204	24	2	6	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	7
205	24	2	7	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5	3	5	4	3	4	4	3	8
206	25	1	7	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	7
207	25	1	7	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	9
208	26	1	7	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	10
209	26	2	7	4	3	3	2	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	8

## Apéndice E: Escalas de valoración de Confiabilidad

**Tabla E1**

Escala del coeficiente de alfa de cronbach

---

**Coeficiente alfa >.9 es excelente**

Coeficiente alfa >.8 es bueno

Coeficiente alfa >.7 es aceptable

Coeficiente alfa >.6 es cuestionable

Coeficiente alfa >.5 es pobre

Coeficiente alfa <.5 es inaceptable

---

**Nota.** Obtenida de George y Mallery (2003, p.231).

**Tabla E2**

Escala coeficientes de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa perfecta
-0,90 a -0,99	Correlación negativa muy fuerte
-0,75 a -0,89	Correlación negativa considerable
-0,50 a -0,74	Correlación negativa media
-0,25 a -0,49	Correlación negativa débil
-0,10 a -0,24	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna
0,10 a 0,24	Correlación positiva muy débil
0,25 a 0,49	Correlación positiva débil
0,50 a 0,74	Correlación positiva media
0,75 a 0,89	Correlación positiva considerable
0,90 a 0,99	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta

---

**Nota.** Obtenido de (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018, p. 346)

## Apéndice F: Escalas de Baremos

Para el cálculo de los Baremos y obtener las escalas que se requiere para la presentación de los resultados descriptivos, se tomará en cuenta el número de ítems del instrumento de la variable, se debe realizar una sumatoria de cuantos ítems serían si se diera el caso que alguien respondieran el valor de 1 y por otro lado aplicar la sumatoria de cuanto saldría el valor máximo si respondieran todos el valor de 5; considerando claro está que se trata de una escala de Likert de a 5.

Obtenidos el valor mínimo y máximo, se proceden a restar estos valores, para luego de este resultado, pasar a dividir entre el número de categorías que se necesite, en este caso de la variable Calidad de Servicio, se necesitaría de tres categorías, como Alto, Medio y Bajo; y en base al resultado final obtenido, sería el índice por el cual se empieza a construir la escala de Baremos.

La fórmula aplicada, sería: 
$$\text{índice} = \frac{\text{Valor máximo} - \text{valor mínimo}}{\text{N}^\circ \text{ categorías}}$$

Para el caso de la Variable Calidad de Servicio, tendríamos:

Escala de Likert: 1 al 5

Nº de ítems del instrumento: 24 preguntas

Valor mínimo del instrumento = 24 (si todos respondieran 1 de la escala Likert)

Valor máximo del instrumento = 120 (si todos respondieran 5 de la escala Likert  
24 preguntas x 5 escala de likert daría los 120)

Escala a obtener: Alto, Regular, Bajo (3 escalas)

Calculando en base a la fórmula: 
$$\text{índice} = \frac{120 - 24}{3} \quad \text{el índice} = 32$$

Cálculo de la categoría Bajo, sería tomar la sumatoria de valor mínimo del instrumento que sería 24, a este le sumamos el valor del índice que sacamos de la fórmula, esto llevaría a obtener un valor de  $24 + 32 = 56$  (este valor sería el rango máximo para la primera categoría Bajo, para la siguiente categoría, tomamos el valor siguiente de la escala que se obtuvo el 56, así que avanzamos un número que sería el 57 y este valor ya sería el puntaje de inicio de la categoría Regular y ahora

si le sumamos el valor del índice obtenido de los 32, sería:  $57-32 = 89$ , este sería el valor rango de la categoría Regular y finalmente para la categoría Alto, partimos del valor siguiente que sería 90 y sumamos el valor índice de 32, obtendríamos  $90+32 = 122$  (este sería el último puntaje rango de la categoría Alto de nuestro Baremos de la Variable Calidad de Servicio).

Resumiendo, el procedimiento descrito, se arma la tabla Baremos de la variable Calidad de Servicio.

### Tabla F1

Baremos para la variable Calidad de Servicio:

Categoría	Escala
Bajo	24 - 56
Regular	57 – 89
Alto	90 - 122

En razón que la variable Calidad de Servicio, posee cinco (5) dimensiones y se desea analizar los resultados de igual forma en base a tres (3) categorías, Bajo, Regular y Alto, se procederá bajo el mismo procedimiento del cálculo Baremos de la variable Calidad de Servicio, donde obtendremos de manera ya resumida, la siguiente Tabla E2

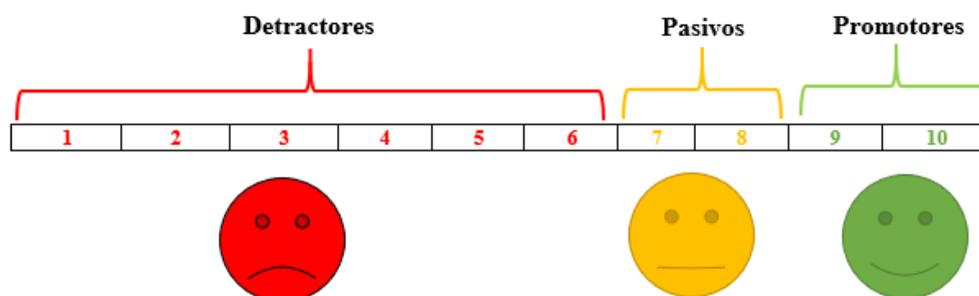
### Tabla F2

Baremos por Dimensiones de la variable Calidad de Servicio:

Dimensión	Categoría	Escala
Tangibles	Bajo	4 – 9
	Regular	10 – 15
	Alto	16 - 21
Fiabilidad	Bajo	5 - 11
	Regular	12 – 18
	Alto	19 - 25

Capacidad de respuesta	Bajo	4 – 9
	Regular	10 – 15
	Alto	16 - 21
Seguridad	Bajo	6 – 14
	Regular	15 – 23
	Alto	24 - 32
Empatía	Bajo	5 – 11
	Regular	12 – 18
	Alto	19 - 25

Para el caso de Baremos para la variable 2 de Nivel de satisfacción, no hay nada que hacer, ya que el Net Promoter Score de (Reichheld & Markey, 2011, p. 60), ya está establecido su escala baremos a tres categorías si se puede decir, tales como Detractores, Pasivos y Promotores.



Donde el Baremos, sería en base a lo siguiente:

**Tabla F3**

Baremos para la variable Nivel de satisfacción:

Categoría	Escala
Detractores	1 - 6
Pasivos	7 – 8
Promotores	9 - 10