

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL

TESIS:

**EXPECTATIVAS Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS
EDUCATIVOS EN LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA
UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – FILIAL CAJAMARCA**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

Presentada por:

Bachiller: YESSICA MELENDRES ARANCIBIA

Asesor:

M.B.A. EDGAR CÉSAR CASAS CASAS

Cajamarca - Perú

2019

COPYRIGHT © 2019 by
YESSICA MELENDRES ARANCIBIA
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL

TESIS APROBADA:

**EXPECTATIVAS Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS
EDUCATIVOS EN LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA
UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – FILIAL CAJAMARCA**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

Presentada por:

Bachiller: YESSICA MELENDRES ARANCIBIA

JURADO EVALUADOR

M.B.A. Edgar Cesar Casas Casas
Asesor

Dr. Ángel Lozano Cabrera
Jurado Evaluador

Dr. Alejandro Vásquez Ruiz.
Jurado Evaluador

Dr. Valentin Paredes Oliva
Jurado Evaluador

Cajamarca - Perú



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD

Escuela de Posgrado
CAJAMARCA – PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

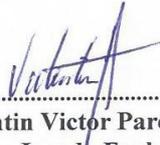
ACTA DE SUSTENTACIÓN PÚBLICA DE TESIS

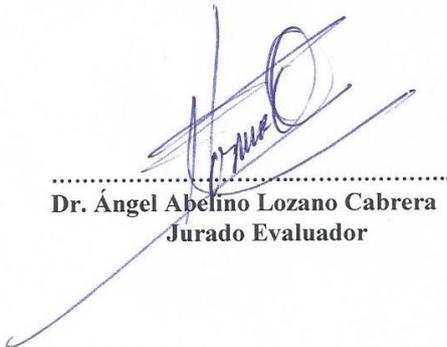
Siendo las 18 horas, del día 09 de marzo de dos mil diecinueve, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, los integrantes del Jurado Evaluador presidido por el **Dr. VALENTIN VICTOR PAREDES OLIVA** y **Dr. ÁNGEL ABELINO LOZANO CABRERA**, **Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ**, en calidad de Asesor el **M.B.A. EDGAR CÉSAR CASAS CASAS**; actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la **SUSTENTACIÓN PÚBLICA** de la tesis titulada **EXPECTATIVAS Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – FILIAL CAJAMARCA**, presentada por la **Bach. en Ciencias Matemáticas YESSICA MELENDRES ARANCIBIA**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó APROBAR la mencionada Tesis con la calificación de DIECIOCHO (18) - EXCELENTE; en tal virtud la **Bach. en Ciencias Matemáticas YESSICA MELENDRES ARANCIBIA**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, en la Unidad de Posgrado de la Facultad de **CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL**

Siendo las 19 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
M.B.A. Edgar César Casas Casas
Asesor


.....
Dr. Valentin Victor Paredes Oliva
Jurado Evaluador


.....
Dr. Ángel Abelino Lozano Cabrera
Jurado Evaluador


.....
Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
Jurado Evaluador

A:

Mi amado **Augusto** y mis amores
Joaquín y Bruno por su amor y
comprensión, paciencia en la
realización de esta tesis.

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme estar con bien, a mis padres **José y Ofelia**, a mi asesor **Dr. César Casas Casas** y a amigos por su colaboración y valiosa ayuda.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
LISTA DE TABLAS	x
LISTA DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1. Contextualización.....	1
1.1.2. Descripción del problema.....	2
1.1.3. Formulación del problema.....	3
1.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.2.1. Justificación científica.....	4
1.2.2. Justificación técnica – práctica.....	5
1.2.3. Justificación institucional y personal.....	6
1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.4. LIMITACIONES.....	6
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.5.1. Objetivo general.....	7
1.5.2. Objetivos específicos.....	7
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
2.2. BASES TEÓRICAS.....	12
2.2.1 Teorías de calidad.....	12
2.2.1.1. Teoría de calidad educativa.....	12
2.2.1.2. Calidad del servicio.....	13
2.2.1.3. Teoría de calidad de Ishikawa.....	16

2.2.1.4. Teoría de calidad de Joseph Juran.....	17
2.2.1.5. Teoría del aprendizaje social.....	18
2.2.1.6. Teoría de gestión de calidad total TQM de Edward Deming	19
2.2.1.7. Modelo SERVQUAL.....	23
2.2.2. Expectativas.....	27
2.2.3. Percepción	29
2.2.4. Satisfacción estudiantil.....	30
2.3. MARCO CONCEPTUAL	31
2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	35
CAPÍTULO III	37
PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES	37
3.1.HIPÓTESIS	37
3.2.VARIABLES.....	37
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LOS COMPONENTES DE LA HIPÓTESIS ...	38
CAPÍTULO IV.....	39
MARCO METODOLÓGICO	39
4.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA	39
4.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
4.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	41
4.4. POBLACIÓN, MUESTRA Y UNIDAD DE ANÁLISIS	45
4.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.....	44
Confiabilidad del instrumento (Encuesta).....	45
4.6. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	47
4.7. MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLÓGICA	48
CAPÍTULO V	49
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	49
5.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE EXPECTATIVAS Y PERCEPCIÓN.....	49
5.2. ANÁLISIS FACTORIAL	77
5.3. DIFERENCIA DE MEDIAS POR DIMENSIONES.....	87

5.4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD POR DIMENSIONES	95
5.5. CONTRASTACION DE HIPOTESIS	100
CONCLUSIONES	104
SUGERENCIAS	105
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	106
APÉNDICE	
Apéndice 01. Cuestionario de entrevista a profundidad.....	109
ANEXOS	
Anexo 01. Test Servqual - expectativas	112
Anexo 02. Valorización de las dimensiones.....	115
Anexo 03. Test Servqual - percepciones	116

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	38
Tabla 2. Alfa de Crombach del instrumento.....	45
Tabla 3. Coeficiente del alfa de crombach	46
Tabla 4. Valoración del nivel de expectativas	49
Tabla 5. Valoración del nivel de percepción	49
Tabla 6. Nivel de expectativas del servicio educativo de los estudiantes de UAP-Cajamarca.....	49
Tabla 7. Nivel de percepción del servicio educativo de los estudiantes de UAP-Cajamarca	50
Tabla 8. Nivel de calidad del servicio educativo de los estudiantes de UAP-Cajamarca	51
Tabla 9. Nivel de expectativas por dimensiones de los estudiantes de UAP-Cajamarca	52
Tabla 10. Nivel de percepción por dimensiones de los estudiantes de la UAP-Cajamarca	53
Tabla 11. Nivel de calidad del servicio educativo por dimensiones de los estudiantes de UAP-Cajamarca	54
Tabla 12. Nivel de calidad ponderado del servicio educativo de los estudiantes de UAP-Cajamarca.....	55
Tabla 13. Nivel de calidad ponderado del servicio educativo por dimensiones de los estudiantes de UAP-Cajamarca.....	56
Tabla 14. Puntaje promedio por dimensiones asignados por los estudiantes de UAP-Cajamarca.....	60
Tabla 15. Niveles de expectativas y edad de los estudiantes de UAP-Cajamarca.....	64
Tabla 16. Niveles de percepción y edad de los estudiantes de UAP- Cajamarca.....	64
Tabla 17. Niveles de expectativas y sexo de los estudiantes de UAP-Cajamarca.....	65
Tabla 18. Niveles de percepción y sexo de los estudiantes de UAP-Cajamarca.....	66
Tabla 19. Niveles de expectativa en elementos tangibles de los estudiantes de UAP-Cajamarca.....	67
Tabla 20. Niveles de percepción en elementos tangibles de los estudiantes de UAP.....	68

Tabla 21.	Niveles de expectativa en fiabilidad de los estudiantes de UAP-Cajamarca.....	69
Tabla 22.	Niveles de percepción en fiabilidad de los estudiantes de UAP-Cajamarca.....	70
Tabla 23.	Niveles de expectativa en capacidad de respuesta de los estudiantes de UAP-Cajamarca	71
Tabla 24.	Niveles de percepción en capacidad de respuesta de los estudiantes de UAP-Cajamarca.....	72
Tabla 25.	Niveles de expectativa en seguridad de los estudiantes de UAP-Cajamarca.....	73
Tabla 26.	Niveles de percepción en seguridad de los estudiantes de UAP-Cajamarca.....	74
Tabla 27.	Niveles de expectativas en empatía de los estudiantes de UAP-Cajamarca.....	75
Tabla 28.	Niveles de percepción en empatía de los estudiantes de UAP-Cajamarca.....	76
Tabla 29.	Matriz factorial de expectativas.....	77
Tabla 30.	Matriz factorial de percepción	79
Tabla 31.	Matriz de correlación expectativas	81
Tabla 32.	Matriz de correlación percepción	83
Tabla 33.	Resumen de correlaciones de Pearson de dimensiones con calidad.....	86
Tabla 34.	Calidad del servicio educativo de elementos tangibles	87
Tabla 35.	Calidad del servicio educativo en fiabilidad.....	89
Tabla 36.	Calidad del servicio educativo en capacidad de respuesta	91
Tabla 37.	Calidad de servicio educativo en seguridad.....	92
Tabla 38.	Calidad del servicio educativo en empatía.....	93
Tabla 39.	Contrastación de hipótesis	101

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Ubicación geográfica de la UAP- Cajamarca.....	39
Figura 2. Calidad ponderada del servicio educativo por dimensiones de los estudiantes de UAP-Cajamarca	59
Figura 3. Primera dimesnsión más importante para los estudiantes de UAP- Cajamarca	61
Figura 4. Segunda dimensión más importante para los estudiantes de UAP- Cajamarca	62
Figura 5. Dimensión menos importante para los estudiantes de UAP-Cajamarca	63
Figura 6. Calidad o brecha por items de elementos tangibles.....	88
Figura 7. Calidad o brecha ponderada de fiabilidad	90
Figura 8. Calidad o brecha del servicio educativo de capacidad de respuesta.....	91
Figura 9. Calidad o brecha del servicio educativo de seguridad.....	93
Figura 10. Calidad o brecha del servicio educativo de empatía.....	94
Figura 11. Elementos tangibles	95
Figura 12. Fiabilidad	96
Figura 13. Capacidad de respuesta.....	97
Figura 14. Seguridad	98
Figura 15. Empatía	99

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo determinar la diferencia de expectativas y percepción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca, ya que a partir de las diferencias entre estas dos variables se encontró la calidad del servicio educativo. Para la muestra se tomó a todos los estudiantes matriculados en ciclo 2018-I que fueron un total de 43, de los cuales a 31 de ellos se les aplicó el test SERVQUAL modificado para el estudio y a los 12 restantes, estudiantes líderes, se hizo la entrevista a profundidad, para contrastar las respuestas de ambos instrumentos. El estudio tiene cinco dimensiones en cada una de las variables que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Al aplicar el modelo SERVQUAL se encontró que existen diferencias entre expectativas y percepción en la calidad del servicio educativo que tienen los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales de la UAP filial Cajamarca; teniendo como resultado de calidad y calidad promedio un valor negativo, el mismo que indica un bajo nivel de calidad del servicio educativo en los estudiantes, por lo que se concluye que las expectativas de los estudiantes no están satisfechas, es decir las expectativas superan a la percepción ; y al analizar la calidad del servicio en las cinco dimensiones se encontró que la dimensión seguridad es la más valorada por los estudiantes cuando se relaciona con calidad deseada y la dimensión empatía es la que obtuvo mayor brecha negativa. Los resultados obtenidos en lo referente a la percepción del servicio educativo, los resultados encontrados con SERVQUAL y las entrevistas a profundidad son similares, concluyendo que el nivel de la percepción es alto sobresaliendo la dimensión elementos tangibles.

Palabras clave: Percepción, expectativas, calidad del servicio.

ABSTRACT

The objective of this thesis is to determine the difference of expectations and perception of the quality of educational services in the students of the professional career of Administration and International Business of Alas Peruanas University - Cajamarca Branch, since from the differences between these Two variables found the quality of the educational service. For the sample, all the students enrolled in cycle 2018-I were taken, a total of 43, of which 31 of them were administered the modified SERVQUAL test for the study and the remaining 12, student leaders, were In-depth interview, to contrast the answers of both instruments. The study has five dimensions in each of the variables that are: tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy. When applying the SERVQUAL model, it was found that there are differences between expectations and perception in the quality of the educational service that the students of Administration and International Business of the subsidiary Cajamarca have; having as a result of quality and average quality a negative value, the same one that indicates a low level of quality of the educational service in the students, reason why it is concluded that the expectations of the students are not satisfied, that is, the expectations exceed the perception; and when analyzing the quality of the service in the five dimensions, it was found that the security dimension is the most valued by the students when it is related to the desired quality and the dimension of empathy is the one that obtained the greatest negative gap. The results obtained in relation to the perception of the educational service, the results found with SERVQUAL and the in-depth interviews are similar, concluding that the level of perception is high, highlighting the dimension of tangible elements.

Keywords: Perception, expectations, quality of service

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

Antiguamente las universidades se dedicaban a formar profesionales sin importar el ambiente de trabajo y estudio, no era un requisito indispensable la satisfacción del estudiante, donde los servicios educativos solo se centraban en brindar profesionales capacitados.

En la actualidad las instituciones están constantemente ejecutando procesos para brindar servicios educativos de calidad, teniendo en cuenta las relaciones que se dan entre el cliente y la entidad; lo cual manifiesta Cuatrecasas *“las organizaciones deben realizar un esfuerzo especial para gestionar los servicios, considerar las interacciones humanas como un instrumento esencial de la calidad de servicio, desarrollar las competencias y aptitudes del personal y motivarlos a mejorar la calidad y alcanzar las expectativas del estudiantado”* (citado por Basantes, 2017, p. 16),

La educación superior tiene como objetivo ofrecer un servicio de calidad, donde los educandos y educadores se sientan satisfechos al percibir la calidad del servicio educativo; en la actualidad las universidades deben contar con un adecuado ambiente de trabajo y estudio, equipos modernos y sobre todo dar confianza y seguridad en cada uno de los perceptores del servicio. Por ello, se ha realizado la investigación para, conocer la percepción que tiene el estudiante de la calidad del servicio educativo y que

expectativas desea cumplir, considerando altamente la satisfacción del estudiante.

1.1.2. Descripción del problema

En los últimos tiempos se ha tenido en cuenta la importancia de la calidad de los servicios prestados en las universidades; en nuestro país, la Ley Universitaria 30220, publicada en julio del 2014, señala que *La universidad es una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación humanista, científica y tecnológica con una clara conciencia de nuestro país como realidad multicultural*. Es por ello que en la actualidad el servicio educativo universitario, tiene como finalidad lograr profesionales de alta calidad, la que debe estar integrada por alumnos y docentes quienes emiten y perciben conocimientos teóricos y prácticos.

Al analizar la calidad del servicio prestado es necesario conocer la expectativa que tiene el estudiante de la Universidad y cuál es la percepción del servicio educativo brindado; por ello, en la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca, se hace de notable interés conocer las expectativas y percepciones de la calidad del servicio educativo que reciben los estudiantes de la escuela.

1.1.3. Formulación del problema:

Problema general

¿Cuáles son las expectativas y percepción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca?

Problemas específicos

- a) ¿Cuáles son los niveles de las expectativas de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca?
- b) ¿Cuáles son los niveles de la percepción de la calidad de los servicios Educativos en los Estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca?
- c) ¿Existe diferencia entre expectativas y percepción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

1.2.1. Justificación científica

El estudio permitió, conocer las expectativas y percepción de la calidad de los servicios Educativos en los estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca.

En la teoría de la calidad Ishikawa se menciona que es importante conocer la causa potencial de calidad del servicio y la teoría de gestión de la calidad total, indica que se debe tener un propósito constante para mejorar la calidad del servicio permitiendo ser competitivo para permanecer en el negocio; por este motivo se busca aportar y profundizar datos que permitan conocer la realidad local, además de hacer hincapié en la importancia del estudio de calidad del servicio.

Se utilizó el modelo multidimensional SERVQUAL que halla la calidad del servicio a través de la brecha o gap de percepción y expectativas, también se halló la calidad ponderada en la que se tienen en consideración los valores que los estudiantes otorgan a las cinco dimensiones consideradas, el cuestionario SERVQUAL fue orientado para medir la calidad del servicio educativo.

Los resultados permitirán conocer los niveles de la calidad de servicio con la satisfacción o insatisfacción del estudiante en

el servicio recibido, teniendo en cuenta las teorías de la satisfacción estudiantil que indican que esta se ve reflejada con un buen servicio académico y administrativo, la cual está relacionada con la motivación, actitud y necesidades del alumno.

1.2.2. Justificación técnica – práctica

Se desarrolló este trabajo ya que en la actualidad hay un profundo interés por parte de las instituciones educativas por brindar un excelente servicio educativo acorde con los actuales estándares de exigencia, lo que se hace necesario conocer cuál es el servicio educativo que brinda según la opinión de los estudiantes.

Al conocer los resultados en esta facultad en lo referente al servicio de calidad educativa, este test SERVQUAL modificado podrá ser aplicado a las otras carreras, y en otras entidades.

A la Universidad Alas Peruanas – Filial Cajamarca, le permitirá conocer las expectativas y percepción de la calidad del servicio educativo que tienen los estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales, para poder mejorar la calidad del servicio educativo en relación a la necesidad de conocer constantemente el sentir de los estudiantes.

1.2.3. Justificación institucional y personal

La UAP, filial Cajamarca está interesada en conocer cuál es el nivel de calidad del servicio educativo que brindan en la carrera de Administración de Negocios Internacionales, porque al conocer y de acuerdo a los resultados obtenidos, permitirá realizar posibles mejoras, que les permitan mantener y aumentar el número de estudiantes en la carrera.

En mi condición de estadística y profesora universitaria, la investigación fortaleció mis conocimientos en el análisis cualitativo y en también en comprender que dimensiones de la calidad del servicio educativo valoran más los estudiantes.

1.3. Delimitación de la investigación

El desarrollo de la investigación se realizó en la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca, ubicándose en el año 2018.

1.4. Limitaciones

- Discreción de los estudiantes al contestar las preguntas de las encuestas.
- Estudiantes con temor a la entrevista a profundidad.
- Poco alumnado de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general

Analizar las expectativas y percepción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca.

1.5.2. Objetivos específicos

- a) Describir los niveles de las expectativas de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca.
- b) Describir los niveles de la percepción de la calidad de los servicios Educativos en los Estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca.
- c) Determinar la diferencia entre expectativas y percepción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional.

Ortega, (2015). *Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico*. [Tesis Doctoral]. España: Universidad de Salamanca; la investigación es de tipo descriptivo, cualitativo, tiene como objetivo construir una escala de medición de la calidad del servicio educativo y estudiar las percepciones del alumno de educación superior y valorar si existen diferencias entre grupos de estudiantes, llegó a la conclusión que la variable del nivel de satisfacción de los estudiantes se ve afectada por las variables moderadoras antigüedad y sexo, no existe evidencia de un efecto moderador de la variable nacionalidad o país de estudio, en definitiva se comprobó que la relación entre calidad y satisfacción es directa y positiva.

Basantes, (2017). *Modelo SERVQUAL Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador*; es un estudio descriptivo, explicativo y propositivo, cuyo objetivo es establecer el grado de influencia del Modelo SERVQUAL Académico enfocado en la Calidad de los Servicios Educativos en la Satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba- Ecuador y se concluye que el Modelo

SERVQUAL Académico enfocado en la Calidad de los Servicios Educativos es efectiva e influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad, por lo cual se recomienda su aplicación.

A nivel nacional.

Flores, (2017). *Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016*. (Tesis de Doctorado). Perú: Universidad Cesar Vallejo. Este estudio se realizó bajo el enfoque cuantitativo de tipo no experimental de corte transversal y diseño descriptivo y causal, la tesis tuvo como objetivo determinar los factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de los estudiantes de una universidad pública, Abancay 2016; teniendo como resultado una brecha negativa entre expectativas y percepciones y a nivel general no se encontró asociación de los factores de las variables expectativas y percepción con la calidad del servicio.

El estudio presenta un error en la metodología por cuanto no podría ser descriptivo y causal, y se tomó en cuenta porque tiene en cuenta a las expectativas y percepción en una universidad.

Eyzaguirre, (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015*. [Tesis de Doctorado]. Perú: Universidad Privada de Tacna; la investigación fue de diseño descriptivo, correlacional; tiene como finalidad determinar la expectativa y la satisfacción estudiantil, esta tesis tiene como objetivo determinar la relación existente entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico,

establecer el nivel de expectativa, satisfacción y el grado de relación que existe por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna durante el desarrollo académico del año 2015. Se concluyó que al inicio del desarrollo académico los estudiantes presentan un nivel moderado en su expectativa del desarrollo del servicio académico y al finalizar el desarrollo académico 2015 mantienen el mismo nivel de satisfacción moderado, por el servicio recibido.

Tello, (2015). *Satisfacción estudiantil y calidad educativa en las universidades del Consejo Regional Interuniversitario del Centro – CRI- CENTRO*. [Tesis de Doctorado]. Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú; la investigación fue de tipo aplicada de nivel descriptivo. La tesis tiene como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad educativa brindada por las Universidades del Consejo Regional Interuniversitario del Centro (CRI Centro), y como objetivos específicos evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes con la calidad educativa y analizar los resultados del nivel de satisfacción con la calidad educativa brindada por las Universidades del CRI Centro, y se arribó a las conclusiones siguientes: los resultados encontrados han permitido identificar los aspectos deficitarios y aspectos más destacados, así como las dimensiones de calidad que presentan mayores y menores niveles de satisfacción en las universidades y carreras estudiadas lo cual permitió proponer un plan de mejora continua de la calidad educativa universitaria, también se encontró que las dimensiones con más alto nivel son: habilidades desarrolladas durante la formación y servicios de la universidad.

Carrasco, (2002). *Gestión educativa y calidad de formación profesional en la Facultad de Educación de la UNSACA*. [Tesis de Maestría]. Perú: Universidad

Nacional Mayor de San Marcos; la investigación fue de diseño no experimental, transversal y correlacional, tiene como finalidad medir y evaluar la relación de dos variables con el objetivo de analizar la gestión educativa para determinar la relación con la calidad de formación profesional en la Facultad de Educación de la UNSACA, también determinar la relación entre la gestión institucional y calidad de formación profesional, además explicar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de formación profesional en la Facultad de educación, y se concluyó así: que la gestión institucional tiene relación directa y positiva con la formación profesional, se determinó que existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de formación profesional y que la gestión curricular tiene relación directa y positiva con la calidad de formación profesional que se realiza en la Facultad de Educación de la UNSACA, 2002.

A nivel local.

Rimarachín (2015). *Satisfacción estudiantil y calidad de la educación en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca*. Perú: Universidad Nacional de Cajamarca; la tesis utilizó el método hipotético – deductivo y analítico – sintético; tuvo como objetivo, determinar el nivel de satisfacción estudiantil y la calidad de la educación universitaria en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca. Se llegó a la conclusión que la satisfacción estudiantil tiene su fortaleza en los estándares relacionados con el área de enseñanza – aprendizaje que alcanzó el 64.16% de satisfacción, lo cual indica la aceptable calidad de la Educación que se imparte en la facultad de Educación, el resto de áreas y sus respectivos estándares fueron calificados de insatisfacción, un dato sobresaliente es que el 65.85% de los alumnos están insatisfechos con la infraestructura y equipamiento de la facultad.

Barrera, (2007). *La calidad académica y su relación con la gestión académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional mayor de San Marcos. Es una tesis de tipo descriptivo correlacional, cuyo principal objetivo fue analizar y determinar el nivel de influencia de gestión académica en la calidad académica y los objetivos específicos son: identificar el nivel de calidad en la gestión educativa en la Facultad de Educación de la UNC, identificar el nivel de calidad académica que ofrece la facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca y por último analizar la correlación entre gestión académica y calidad académica que brinda la Facultad de Educación; llegando a los siguientes resultados: se determinó el nivel de influencia significativa de la gestión en la calidad académica, así también que la percepción de los estudiantes en cuanto a la gestión académica y la calidad académica, es de un nivel bajo y finalmente que la percepción de los docentes en cuanto a la gestión de la calidad académica y la calidad académica está en un nivel bajo.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Teorías de Calidad.

2.2.1.1. Teoría de la Calidad Educativa.

La calidad educativa ha evolucionado a través del tiempo con la necesidad de las instituciones prestadoras del servicio por ofrecer excelentes servicios acordes a las actuales exigencias del mercado, y esto se plantea ahora en la relación de lo que el estudiante espera o desea recibir respecto a lo que recibe es decir lo real, y se da de acuerdo a las situaciones específicas en cada realidad

También se puede definir a la calidad educativa como el cambio de lo negativo a lo positivo, ya que la persona siempre está en constante mejora, en los procesos de aprendizaje que le permitan ser el profesional que esté expedito para dar su servicio.

Existen diferentes definiciones de calidad del servicio, para OREAL UNESCO (citado por Fernández, 2017, pág. 32) manifiesta que la calidad educativa como algo importante del derecho universal a la educación, debe ofrecer y garantizar el pleno desarrollo de las múltiples potencialidades de cada persona a través de diferentes experiencias educativas y las características de cada uno de los estudiantes. Es que se debe tener en cuenta las características de cada educando, evidenciando un nuevo enfoque de la actual calidad educativa que buscan ofrecer las instituciones.

2.2.1.2. Calidad del Servicio.

En lo referente a la calidad del servicio, Valencia (2015, p. 29) afirma que *”ha estado referida a la percepción de la bondad que sentía el usuario al recibir algún tipo de servicio, en la actualidad se asocia con el contacto directo con el usuario”*, en los tiempos anteriores se decía que la percepción tenía que ver solo con la buena voluntad de la persona que recibía el servicio, cosa contraria a estos tiempos, en la que se relaciona a la percepción con el trato directo entre el cliente y la institución.

Felgenbaum (citado por Valencia, 2015, p. 32) “*el enfoque de la calidad surgió durante la revolución industrial, porque fue allí donde nació el inspector de calidad, sin embargo, fue a inicios del siglo XX cuando se mejoró este aspecto*”, este autor enfatiza que el tema de la calidad es de este siglo, en la que se otorga un valor importante, iniciando mejoras.

Para llegar a entender a la calidad se tuvieron diversos procesos importantes en las últimas décadas, los mismos que permiten ahora definir a la calidad como una disciplina de la ciencia, según lo menciona Velázquez (citado por Valencia, 2015, p. 33) en el siglo XX la calidad adquiere carácter de disciplina científica, primero apareció el mayordomo de calidad en las empresas entre 1990 - 1991, en 1950 surge el control estadístico de la calidad y en 1970 – 1980 aparece la gestión de la calidad total ideado por Toyota, con los que actualmente se tratan los sistemas de la calidad organizacional.

A partir de mediados del siglo XX, cuando la corriente japonesa liderada por Deming, Ishikawa y Taguchi, cambiaron el concepto de la calidad que actualmente es una disciplina científica, la cual está vinculada directamente a la percepción de satisfacción del cliente.

a) Características de la calidad del servicio.

Según Render y Jayzer (citado por Valencia, 2015, p.

37) las características se refieren a:

- Fiabilidad
- Pronta capacidad de respuesta
- Cortesía
- Amabilidad
- Credibilidad
- Seguridad
- Comunicación
- Comprensión para las necesidades del cliente

Pone a consideración ocho características que deberían tenerse en cuenta cuando se habla de calidad del servicio, ya que están ligadas estrechamente.

b) Principios de la calidad de servicio.

Para Cárdenas (citado por Basantes, 2017, p. 29)

“existen ocho principios básicos que toda empresa debe mantener para ser competitiva”.

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque de procesos
- Enfoque de sistemas
- Mejora continua

- Toma de decisiones basada en hechos
- Relación beneficiosa con proveedores

Al hacer referencia a estos principios de calidad de servicio, se plantea tener en cuenta la información real de las situaciones dadas en las instituciones, hace hincapié en lo importante del involucramiento del personal, de los clientes y de los proveedores, en relaciones a largo plazo, que permitan la mejora continua en los procesos del bien o servicio que se brinda.

2.2.1.3. Teoría de la calidad de Ishikawa.

Esta teoría se denominada así en honor a su autor Kaoru Ishikawa, quien hace el análisis de la calidad enfocando en 7 herramientas estadísticas que ayudan a la administración a detectar posibles problemas, que son: el cuadro de Pareto, diagrama de causa efecto (diagrama de pescado), estratificación, hoja de verificación, histogramas, diagramas de dispersión, gráficos y cuadros de control.

Ishikawa (1997,18) define a la calidad como “*calidad del producto, calidad del servicio, calidad de la entidad, etc., en el que se debe tener en cuenta el diseño, la fabricación y la venta del producto con calidad que satisfaga realmente al consumidor*”. Se manifiesta el interés de la relación entre lo que se desea ofrecer, el producto y el servicio dado, de forma que el cliente tenga una real satisfacción de lo recibido.

2.2.1.4. Teoría de Calidad de Joseph Juran.

Joseph Juran (citado por D'Alessio 2004, p. 74) menciona que la “*calidad no cae del cielo, hay que planearla, controlarla y mejorarla*”. Plantea la calidad analizada desde su trilogía, en la que intervienen la planificación del servicio o producto, el control de los procesos y la continua mejoría del bien o servicio que ofrecen las instituciones.

- a) **Planeamiento de la calidad.** - aquí identificamos a los clientes y sus necesidades, las cuales deben ser tenidas en cuenta al servicio que se da y por último se transfiere el proceso a operaciones, después de establecer las condiciones.

En esta investigación los estudiantes son los clientes y describiremos sus priorizaciones en las dimensiones propuestas en el modelo, para analizar el nivel de calidad que sienten recibir.

- b) **Control de la calidad.** - es primordial detectar los posibles procesos que no estén bajo control y conocer las posibles causas de variabilidad, para luego cambiar o corregir las partes del proceso afectadas.

En esta investigación al encontrar la calidad del servicio, se podrá conocer cómo están los niveles de expectativa y percepción por dimensión.

c) **Mejoramiento de la calidad.** En esta parte se enlazan las políticas, con un entrenamiento constante, buena comunicación y coordinación, mediante estas acciones de mejora de nivel se encamina a modificar el proceso para alcanzar mejores niveles de calidad.

En esta investigación se conocerán cuáles son las dimensiones que necesiten mejoras en el proceso del servicio educativo que brinda la institución a los estudiantes.

2.2.1.5. Teoría del Aprendizaje Social.

Existen varios conceptos de cómo se genera el aprendizaje social, para Bandura *“señala que la sucesión de ciertos fenómenos del medio son regularidades que hacen que se creen expectativas que relacionan a unos con otros, así las personas tienden a prever los sucesos y las posibles consecuencias llevando a regular una conducta ante las situaciones que se presentan”*(citado por Eyzaguirre, 2016, p. 27), es decir las expectativas se dan de acuerdo al entorno en el que desarrolla el individuo, lo que hace que la persona relacione las situaciones previas, lo cual condiciona su pensamiento.

Almaguer (citado por Eyzaguirre, 2016, p. 27) *“las expectativas se forman en una persona ante una situación determinada, la conducta de las personas tiene que ver con los diferentes variados aspectos como el momento y lugar”*, lo que indica es que las personas tienen sus expectativas formadas de acuerdo al momento en el que se estén desarrollando los hechos.

2.2.1.6. Teoría de Gestión de la Calidad Total TQM de Edward Deming.

Deming (citado por D'`Alessio, 2004, p. 65) plantea 14 puntos para alcanzar una buena gestión o administración de la calidad:

1. Generar propósitos constantes para ser competitivos y mejorar los productos y servicios. Por lo que sugiere que las empresas piensen en el futuro y que desarrollen un plan que les permita ser competitivos y permanecer en el negocio, concentrándose en la innovación, la investigación, el constante mejoramiento del producto y del servicio, mejoramiento de los procesos y el mantenimiento de equipos, muebles e instalaciones.
2. Adoptar la nueva filosofía del mejoramiento incesante. Para lo cual se hace necesario entender que estamos en nuevos tiempos, ya que algunas empresas toleran el trabajo deficiente y un servicio malo, no deberían permitirse vivir con errores, defectos, mala calidad, malos materiales, trabajadores temerosos e ignorantes, entrenamiento deficiente o un servicio desatento.
3. No depender más de inspecciones masivas y usar muestras estadísticas. La calidad no se logra mediante la inspección, sino con el mejoramiento continuo del proceso, ya que los colaboradores capacitados son parte del mejoramiento, este proceso es aún más importante en los servicios, pues los clientes lo reciben de manera directa.

4. Acabar con los contratos de compra basados exclusivamente en el precio y reducir el número de proveedores. Usualmente se busca comprar al proveedor con el menor precio, en lugar de buscar calidad del producto y trabajar con el mismo proveedor a largo plazo generando lealtad y confianza.
5. Mejorar continuamente el sistema de producción y de servicio. Por lo que la administración debe buscar continuamente formas de minimizar las pérdidas, mantenimientos periódicos, nuevos equipos y mejorar la calidad del servicio o producto que brinda, es decir, se deben tratar de encontrar problemas en el proceso de la calidad que busca ofrecer la organización.
6. Instituir la capacitación y el entrenamiento en el trabajo. Es muy necesario la capacitación no debe finalizar mientras el desempeño no haya alcanzado el control estadístico y mientras haya una posibilidad de progreso, también habla de establecer métodos de entrenamiento y reentrenamiento para los trabajadores en cada situación de variabilidad o cambio en los procesos o equipos.
7. Instruir el liderazgo y mejorar la supervisión del mejoramiento. Los supervisores no deben ordenar o amonestar a los trabajadores cuando se realiza un mal trabajo, sino que debe ser un orientador, por lo que se orienta instruyendo a los colaboradores en la realización de la tarea, dando especial ayuda a quién lo requiera de manera individualizada, es importante ubicar el puesto de trabajo de acuerdo al perfil del trabajador.

8. Desterrar los temores, trabajar con eficiencia. Los miedos deben ser eliminados ya que muchos trabajadores temen hacer preguntas aun cuando no entiende la tarea encomendada, por lo cual siguen haciendo el trabajo erróneo o sino las dejan de hacer. Por lo cual para la mejora de la calidad y la productividad es necesario que los trabajadores se sientan seguros, y no teman al realizar preguntas o al expresar sus ideas. Según Deming, (citado por D'’Alessio, 2004, p.67) *“el miedo desaparecerá a medida que se mejore la gestión de la gerencia y a medida que los empleados adquieran confianza en ella”*.
9. Mejorar la comunicación y derribar las barreras que existen entre las áreas de la organización. La mayoría de las veces, las áreas de la empresa compiten entre sí, por lo que es imprescindible demoler las barreras de la comunicación entre estas para trabajar en equipo, para resolver o prevenir los problemas.
10. Eliminar los lemas, las exhortaciones y las metas numéricas para la fuerza laboral y mejorar la productividad. Para Deming (citado por D'’Alessio, 2004, p. 67), *“los lemas nunca sirvieron a nadie para hacer un buen trabajo al contrario generan frustraciones y resentimientos”*, por lo que se hace necesario dejar que los colaboradores establezcan sus propios lemas.
11. Eliminar la administración numérica. Según D'’Alessio (2004, p. 68) *“las cuotas no sirven ya que solo se toman en cuenta los números y no la calidad o los métodos”*, entonces un sistema que

fomenta una atmósfera de receptividad y reconocimiento resulta mucho más conveniente que uno que mide al personal con relación a las cantidades que produce.

12. Derribar las barreras que impidan sentirse orgulloso de hacer bien su trabajo. Usualmente los colaboradores están expectantes por hacer un buen y se sienten frustrados cuando no pueden realizarlo. Suele suceder que la mala disposición de los supervisores, los equipos defectuosos y los materiales defectuosos constituyen un obstáculo.
13. Instruir un programa de educación y de reentrenamiento. En ese sentido las empresas deben capacitar constantemente a sus colaboradores con un programa de educación y reentrenamiento que les permitan generar nuevas habilidades que sean necesarias para operar en los nuevos métodos.
14. Tomar medidas para lograr la transformación. Es decir, crear un equipo de alta dirección con un plan de acción cuya misión es la búsqueda de la calidad, que impulse cada día los trece puntos anteriores.

2.2.1.7. Modelo SERVQUAL (SERQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality).

El modelo SERVQUAL, es una herramienta muy utilizada en diferentes sectores tanto privados como públicos, ya que ha sido modificado y mejorado, este modelo mide la calidad

del servicio al analizar las brechas de las expectativas del cliente con sus percepciones, teniendo en cuenta diferentes dimensiones que están relacionadas a la calidad del servicio que se desea investigar, según Flores (2017, p.23) *“El modelo SERVQUAL es una herramienta para la medición de la calidad del servicio, modelo que ha sufrido una serie de adaptaciones y mejoras para su aplicación en diversas disciplinas y organizaciones tanto privadas como públicas”*

Para Castillo, SERVQUAL es *“una herramienta utilizada para medir la calidad del servicio, que establece una comparación entre las expectativas de los usuarios y las percepciones que experimentan por el servicio recibido”* (citado por Valencia, 2015, p. 45), es decir define a SERVQUAL como una herramienta que encuentra la calidad del servicio al contraponer a las expectativas frente a las percepciones.

SERVQUAL ha sido modificado y mejorado con el tiempo, lo cual permite su aplicación en diferentes sectores.

Pazmiño y Flor (2008, p.44) SERVQUAL *“es una herramienta para determinar la satisfacción de los clientes de una empresa de servicios, mediante el reconocimiento de la brecha o diferencia existente entre lo que los clientes esperan y lo que reciben”*. Esta herramienta mediante las brechas puede determinar la satisfacción de los clientes en el servicio recibido.

Por otra parte, Fernández (2017, p. 26) manifiesta que el modelo SERVQUAL” está *basado en un cuestionario con preguntas estándares que sirven de guía para cualquier tipo de proveedor de servicios y que persigue alcanzar la calidad total de los servicios mediante el análisis de los resultados*”. Se precisa que el modelo que estamos usando cuenta con una serie de interrogantes que puede ser aplicado a cualquier tipo instituciones que persiguen dar un servicio de calidad al analizar los resultados que brinda este modelo.

El modelo SERVQUAL es una herramienta que permite medir la **calidad** del servicio a través de la brecha que se obtiene al poner a la variable percepción frente a la expectativa.

La fórmula es:

$$C = P - E$$

Dónde:

C = calidad

P = percepción

E = expectativas

Otra forma de análisis que también se puede realizar es la **calidad ponderada** con el modelo SERVQUAL en la que se tiene en cuenta la puntuación ponderada que toma el promedio de los pesos asignado por los clientes (estudiantes) y se calcula del siguiente modo:

Fórmula:

$$CP=(P-E)*PPD/100$$

Dónde:

CP = calidad ponderada

P = percepción

E = expectativas

PPD=Promedio de los pesos asignados a las dimensiones.

Colmenares y Saavedra (2007) existe diferencias entre expectativas y percepción y se pueden dar de estas tres formas:

$P > E$ ----- Significa alto nivel de calidad

$P = E$ ----- Significa modesto nivel de calidad

$P < E$ ----- Significa bajo nivel de calidad

El test de SERVQUAL, es un cuestionario que consta de tres partes: la primera es para las conocer las expectativas(Anexo 1), en nuestro caso cuales son los deseos o aspiraciones a cerca de un buen servicio educativo universitario que los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la UAP, filial Cajamarca quieren recibir, en la segunda parte los estudiantes otorgan valoraciones a cada una de las dimensiones de las cinco dimensiones contempladas en el test sumando un total de cien puntos(Anexo 2) y por último la tercera parte es para conocer la percepción del servicio recibido, en las tres partes del test se tiene en cuenta a las cinco dimensiones que se definen a continuación:

- Elementos Tangibles.

Colmenares y Saavedra (citado por Flores, 2017, p.24) *“es la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y*

materiales para la comunicación”. En esta dimensión se toma en cuenta todo lo relacionado con la infraestructura, equipos y colaboradores involucrados en el servicio de calidad que la institución brinda a sus clientes.

- **Fiabilidad.**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (citado por Rivera, 2016, 38) *"es la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable."* Fiabilidad se da cuando las instituciones lograr realizar el servicio de decir se da, cuando hay la confianza en el funcionamiento o comportamiento del servicio que recibe.

- **Capacidad de respuesta.**

Schiffman y Lazar 2001 “es la buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito”. Se da cuando ante situaciones diversas que se presenten el servicio educativo que brindan las instituciones, estas tienen los colaboradores la buena voluntad para ayudar a los estudiantes, de forma que brindan una rápida solución a los imprevistos que se presentan.

- **Seguridad.**

Flores (citado por Flores, 2017, p.24) *"es la capacidad de inspirar confianza y cortesía sobre el manejo de los conocimientos que permitan brindar un servicio seguro"*.

Castillo (citado por Valencia, 2015, p. 45) “*seguridad es el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza*”.

Se basa en la capacidad de los colaboradores de la institución para brindar con acierto y transmitir confianza en el servicio que brindan a los clientes.

- Empatía.

Valencia (2015, p. 45) “Es la capacidad de brindar cuidado y atención al cliente”. Se entiende por la forma como las instituciones ofrecen su servicio educativo y generan buena relación con sus clientes al intentar entenderlos en diferentes aspectos según sea la necesidad del estudiante

2.2.2. Expectativas

Es aquella concepción de ideas que el estudiante se genera de acuerdo a las situaciones del entorno en el que se desarrolla, para Tapia (citado por Eyzaguirre, 2016, p. 31) “*las expectativas cambian en función al contexto social, por considerarlo un aspecto importante que determina la motivación de los alumnos*”.

Para Carrillo y Ramírez (citado por Eyzaguirre, 2017, p. 26) “*las expectativas son posibilidades razonables y sustentadas; se constituye a partir de experiencias previas, deseos y actitudes*”. Las expectativas se crean con la información anterior en la que también intervienen las pretensiones del servicio educativo que el estudiante desea obtener.

Es la manera en que el cliente analiza y evalúa el servicio educativo que desea recibir de la universidad, así como lo manifiesta Flores (2017, p. 23) *“la expectativa es la valoración subjetiva que se le otorga al usuario sobre cómo le gustaría recibir el servicio de una organización”*.

Chávez, Quezada y Tello (2017, p. 32) *“las expectativas vienen a ser las características en el servicio que el cliente espera recibir para satisfacer su necesidad, son generadas por cada cliente, de manera individual, de acuerdo a los factores externos a los que están expuestos, como experiencias previas, información previa, etc”*. La expectativa es creada por cada cliente y es generada de acuerdo a sus conocimientos anteriores, y es lo que necesita para sentirse satisfecho.

Grosso (citado por Chávez, Quezada y Tello, 2017, p. 31) existen dos tipos de expectativas: la estructural y la emocional. La primera se refiere a lo tangible dentro del proceso y la segunda, a cómo se sentirá el cliente con la experiencia del servicio brindado.

Tipos de Expectativas:

Bandura (citado Eyzaguirre, 2016, p.28) considera que las expectativas de los estudiantes se enmarcan en dos tipos:

- a) Sociales
 - Prestigio
 - Poder
 - Estatus

- b) Personales
 - Satisfacción
 - Autorrealización

Define a dos tipos de expectativas que pueden ser sociales en las que intervienen otros factores como poder, clase y prestigio, el otro tipo son las expectativas personales es que se tienen a consideración la satisfacción y autorrealización del cliente.

2.2.3. Percepción

Es la opinión del cliente por la experiencia del servicio recibido de la empresa, Flores (citado por Flores, 2017, p. 23) *“la percepción es la valoración que se le otorga a un usuario sobre el servicio brindado por una organización”*.

La percepción es lo que supone el cliente respecto al servicio recibido, determinado por las diferentes características de la forma como le brindaron el servicio educativo, esto lo referencia Parasuraman, Zeithaml y Berry *“definieron las percepciones como las creencias que tienen los consumidores sobre el servicio recibido. El cliente está influido por el resultado del servicio, pero también por la forma en que lo recibe, reflejado en una serie de elementos que conforman la experiencia de servicio”* (citado por Chávez, Quezada y Tello, 2017, p. 32).

Zeithamí y Bitner (citado por Peña, 2015, p. 32) *“definen las percepciones como la forma en cómo perciben los clientes el servicio, cómo valoran cuando han experimentado un servicio de calidad o si están*

satisfechos”. Definen a las percepciones como la manera en que aprecian los clientes el servicio de educación recibido.

Schiffman y Kanuk (citado por Ros, 2016, p. 50) *“los componentes de la percepción son las sensaciones y los inputs internos. Las sensaciones se definen como una respuesta inmediata y directa a un estímulo simple que proviene del medio externo y se lleva a cabo a través de los órganos sensoriales relacionados con los cinco sentidos. Los inputs internos provienen del propio individuo y son las necesidades, las motivaciones y la experiencia previa”*. Se entiende a la percepción como aquella que se extrae de las emociones generadas en cada cliente, con propias motivaciones.

2.2.4. Satisfacción Estudiantil

La satisfacción estudiantil está estrechamente relacionada con la actitud, la motivación, y las necesidades del cada alumno, al querer recibir un servicio de calidad educativa acorde con su percepción del servicio y la expectativa generada por diversas situaciones previas.

Para Jiménez, Terriquez y Robles (citado por Tello, 2015, p.14), *“La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos, por lo cual se hace imprescindible conocer la satisfacción del estudiante mediante sus opiniones respecto a la infraestructura, equipos, transacciones, respuesta a sus inquietudes, capacidad de respuesta de la universidad”* ,manifiestan la importancia de determinar la opinión del estudiante universitario , la que debe ser medida de manera periódica y constante cuyas opiniones permitan a la entidad conocer las posibles acciones de mejoras ya que las universidades

deben su existencia a los estudiantes y si ellos se sienten seguros y confiados con el servicio que realizan, continuaran haciendo uso de los servicios de post grado y recomendar a otras personas.

También se entiende que la satisfacción estudiantil tiene que ver con los sentimientos de los estudiantes en lo relacionado a su entidad al intentar satisfacer sus necesidades educativas, ya que para Mejías y Martínez, es *"El nivel del estado de ánimo que poseen los estudiantes con respecto a su institución, como resultado de la percepción sobre el cumplimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos"*(citado por Tello 2015).

2.3. Marco conceptual

El modelo Servqual fue adecuado para ser utilizado en la presente investigación, ya que este modelo mide la calidad del servicio educativo encontrando la brecha que es la diferencia entre la variable percepción y expectativa, el estudio en ambas variables contempla cinco dimensiones que son elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

A continuación, se darán conceptos y o definiciones de las variables en estudio y sus dimensiones.

A) Calidad del servicio educativo

Horovitz (citado por D'`Alessio, 2004, p. 425) el servicio es un proceso que se vende, hay que pensar cómo se siente un estudiante cuando no es atendido en el tiempo adecuado, cuando sus horarios no se ajustan a sus necesidades, etc, entonces es necesario entender que un servicio tiene

éxito cuando el estudiante nuestro cliente sale satisfecho, regresa y sobre todo recomienda o trae a otros.

Algunos principios de la calidad del servicio educativo, según Horovitz J. (citado por D'`Alessio, 2014, p. 422)

- a) El cliente es el único juez de la calidad del servicio educativo. En nuestro caso el estudiante es el cliente y hay que atender sus necesidades en el servicio educativo que recibe, estableciendo procesos que permitan la retroalimentación de la información brindada.
- b) El cliente es quién determina el nivel de excelencia del servicio y siempre pedirá más. Es decir, el estudiante con su opinión determinar la calidad del servicio educativo y siempre estará expectante por mejoras continuas.
- c) La empresa debe dar a conocer al cliente lo que ofrece como servicio posventa. La universidad debe brindar información de los mecanismos a seguir por parte del estudiante cuando se no siente satisfecho con el servicio educativo que recibe.
- d) La empresa debe saber manejar las expectativas del cliente y comparar en todo momento la realidad del servicio con las expectativas del cliente. La universidad al conocer las expectativas del cliente podrá comparar con el real servicio educativo que ofrece.
- e) Si bien la calidad del servicio es en parte subjetiva, depende de cada estudiante establecer sus parámetros en el servicio de calidad del servicio educativo que recibe.

- f) Hay que aspirar a la excelencia de la calidad, la universidad tendrá firmes propósitos de constancia en la excelencia de la calidad del servicio educativo que ofrece a los estudiantes.
- g) El cliente debe saber hasta dónde llegar; el estudiante debe conocer hasta donde puede exigir.
- h) El cliente sólo va a ver lo malo, por lo que se entiende que lo diga el estudiante es usualmente negativo.

Grönroos (citado por Sanchez J., 2002) la calidad percibida se determina “por la diferencia entre la calidad esperada y de calidad con experiencia”; es decir es la diferencia entre las percepciones de los estudiantes al recibir el servicio educativo y las expectativas con las cuales ellos abordaron la prestación del mismo servicio.

B) Expectativas.

Se definen como lo que se espera del servicio, las cuales son dadas como estándares a partir del cual se juzga el servicio ofrecido por la empresa, el nivel de expectativa depende del punto de vista que tiene el cliente, y estas son cambiantes por la situación del mercado.

C) Percepción.

Se da después de recibir el bien o servicio, la percepción es la valoración que otorga el cliente al evaluar los servicios de la empresa, está altamente relacionadas con las dimensiones de la calidad del servicio como seguridad, elementos tangibles, empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta.

D) Dimensiones.

Elementos Tangibles: está relacionado al aspecto de las instalaciones físicas, infraestructura, equipos; en esta investigación tiene que ver con el campus universitario, estacionamientos, aulas, equipos de cómputo, equipos de ayuda audiovisual, bibliotecas, centros de copiado, espacios deportivos y cafetería.

Fiabilidad: son todas aquellas circunstancias que generan confianza al cliente, en nuestro caso al estudiante universitario, cuando recibe pronta respuesta a una interrogante, cuando se siente atendido y satisfecho con la respuesta, cuando la universidad promete hacer las cosas en un tiempo determinado y respeto por las fechas de inicio y culminación del ciclo académicos dadas en los cronogramas académicos.

Capacidad de respuesta: son las formas con las que actúa la institución para responder a los requerimientos del estudiante, capacidad del personal para resolver los problemas que se susciten, entregar información oportuna a quien lo necesite.

Seguridad: se da cuando el cliente se siente seguro al hacer uso de los servicios que brindad la empresa, en nuestro caso lo relacionado a las transacciones pagos, trámites, colaboradores con buena atención y docentes capacitados para responder a las preguntas de los estudiantes.

Empatía: se trata de la relación entre los estudiantes y el personal de la institución, cuando la organización brinda atención individualizada del servicio educativo que brinda, los colaboradores brindan atención personalizada y la universidad se preocupa por los intereses de sus estudiantes.

2.4. Definición de términos básicos. - después de revisar bibliografía diversa, se concluye en lo siguiente:

Brecha: proviene del inglés gap, que da la diferencia de lo percibido menos lo deseado.

Calidad: está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente.

Cliente: persona que utiliza los servicios de la empresa a cambio de un pago, especialmente la que lo hace regularmente, es este caso el estudiante.

Calidad educativa: se refiere a los efectos valorados positivamente por la sociedad, respecto del proceso de formación que llevan a cabo las personas en su cultura.

Dimensión: es la característica o atributo de la calidad del servicio, que se utiliza en el modelo.

Expectativa: actitud hacia el futuro que muestran los consumidores al realizar sus planes, son las actitudes y comportamientos esperados de la sociedad por cada uno de sus miembros.

Likert: es la escala de valoración ordinal utilizada en las preguntas del test utilizado con puntuaciones de 1 a 7.

Nivel: es la medida de una cantidad en relación a una escala específica, o indicador que establece diferencias de lo que se estudia.

Percepción: que percibe o es capaz de percibir, se puede definir como un proceso mediante el cual una persona, selecciona, organiza e interpreta los estímulos, para darle un significado a algo.

Satisfacción: es la acción y efecto de satisfacerse, también es el cumplimiento del deseo o del gusto, o confianza o seguridad del ánimo.

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

Existe diferencias entre la variable expectativas de la calidad y variable percepción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca, y estas son de un bajo nivel de calidad.

3.2. Variables

Variable 1: Expectativas

Variable 2: Percepción

3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis

Tabla 1.

Operacionalización de las Variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Índice	Técnica/ Instrumento
Expectativas	Actitud hacia el futuro que muestran los consumidores al realizar sus planes, son las actitudes y comportamientos esperados de la sociedad por cada uno de sus miembros.	1. Elementos tangibles	Equipos e instalaciones físicas Colaboradores	Ordinal Nominal	- Cuestionario - Guía
		2. Fiabilidad	Solución de problemas		
		3. Capacidad de respuesta	Información adecuada		
		4. Seguridad	Seguridad en las transacciones		
		5. Empatía	Atención individualizada Horarios de trabajo		
Percepción	Que percibe o es capaz de percibir, se puede definir como un proceso mediante el cual una persona, selecciona, organiza e interpreta los estímulos, para darle un significado a algo.	1. Elementos tangibles	Equipos e instalaciones físicas Apariencia pulcra de los colaboradores	Ordinal Nominal	- Cuestionario - Guía
		2. Fiabilidad	Solución de los problemas dados en el servicio.		
		3. Capacidad de respuesta	Información adecuada Rapidez en el servicio		
		4. Seguridad	Seguridad en las transacciones Personal capacitado		
		5. Empatía	Atención individualizada Horarios de trabajo		

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

La investigación se realizó en la Universidad Alas Peruanas, Filial Cajamarca.

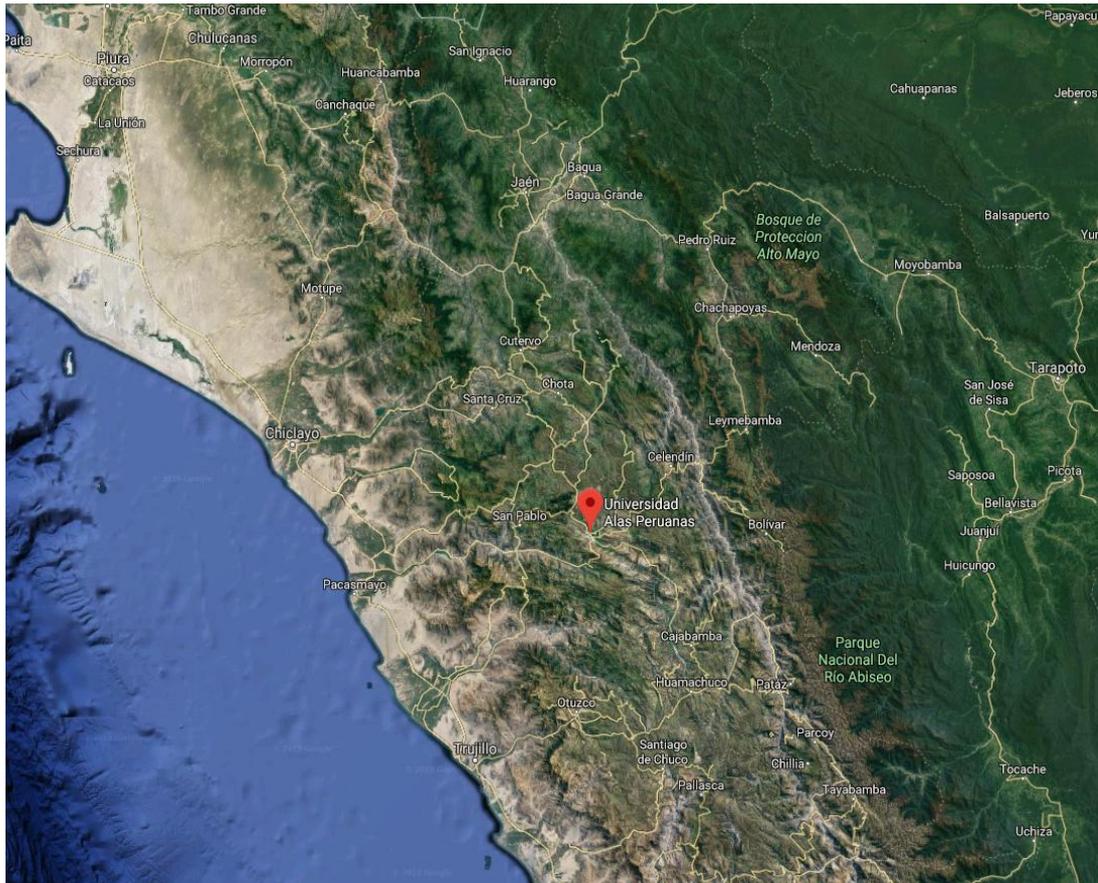


Figura 1. Ubicación geográfica de UAP-Cajamarca

Fuente: Google maps

4.2. Diseño de la investigación

La investigación es **no experimental** porque no existe manipulación de ninguna de las variables, se toma la realidad de lo que está ocurriendo en servicio educativo que reciben los estudiantes de administración de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca, para analizarla. Hernández, Fernández y Baptista (2006).

Es de diseño **transversal** porque los datos del estudio fueron tomados en el Julio del 2018, es decir, en un solo tiempo, así como lo señala Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 208): “*ya que el propósito es describir a las variables y analizar su incidencia en un momento dado*”.

La investigación es **mixta** (cuantitativa y cualitativa), porque las variables y sus dimensiones fueron medidas a través de escalas ya que el test permitió al estudiante dar una valoración a sus respuestas y también describimos e indagamos sobre los niveles de las características de expectativas, percepción y calidad de servicio educativo, es decir este diseño es un proceso que agrupa, analiza y enlaza datos cuantitativos y cualitativos, que nos permitirán responder al planteamiento del problema, aquí se involucra la conversión de datos cualitativos en cuantitativos y viceversa; este enfoque se emplea en el planteamiento, la recolección de la información y en el análisis de datos según Hernández, Fernández y Baptista (2006), en este estudio se realizó el test SERVQUAL y la entrevista a profundidad que nos permitió analizar las respuestas ya que al obtener resultados similares en ambos instrumentos se afianzan los hallazgos.

El tipo de estudio fue aplicado de nivel **descriptivo**, porque se busca conocer los niveles de la calidad del servicio educativo que reciben los estudiantes de administración de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca, a través de la diferencia de la variable percepción frente a la variable expectativas y también se especificaron los niveles de las variables expectativas y percepciones, “*este tipo de estudio son útiles para mostrar con precisión las dimensiones de un suceso, comunidad, contexto o situación*”, según Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 103)

4.3. Métodos de investigación

La investigación utilizó cuatro métodos como son: el método deductivo-inductivo, el método analítico sintético, el descriptivo y el método estadístico.

A) Método deductivo – inductivo.

Este método se tuvo en cuenta las teorías presentadas sobre calidad del servicio, expectativas y percepciones de los estudiantes, para poder realizar la hipótesis teniendo en cuenta el problema, los objetivos y con esto proceder a realizar la matriz de operacionalización de variables, luego al tomar los resultados de la calidad del servicio educativo percibido por los estudiantes de la carrera se procedió a analizar de manera individual a cada una de las dimensiones de la variable expectativas y la variable percepción. Lozano (2018)

B) Método Analítico – sintético.

Este método sirve para la desmembración de un todo en el proceso del conocimiento a partir de las diferentes leyes; realizando la reconstrucción de a un todo a partir del análisis por medio de la exposición metodológica y breve, para lo cual se analizó a la variable expectativas y percepción y sus cinco dimensiones y finalmente la síntesis se utilizará en el análisis de datos, también en la discusión de resultados y por consiguiente en las conclusiones de la investigación planteada. Lozano (2018).

C) Método Descriptivo.

Se realizó la delimitación de las variables expectativa, percepción y calidad del servicio educativo, para poder conocer las diferencias y así establecer la calidad a través del test SERVQUAL, este test y la entrevista a profundidad han sido explicadas y descritas, así como cada una de las cinco dimensiones en estudio. Hernández, Fernández y Baptista (2006)

D) Método estadístico.

Este método se utilizó en los procedimientos para la administración de los datos de las variables cuantitativas y cualitativas, de la siguiente manera.

1. En la primera etapa **recolección** de los datos, se realizó con la aplicación del test modificado SERVQUAL la que se llevó a cabo en tres partes y la entrevista a profundidad, es decir se hizo la medición de las variables expectativas y percepción.
2. Luego se procedió al **recuento**, es decir a la información recolectada es revisada, organizada y se creó la base de datos en Excel, la cual luego fue exportada a SPSS 21.
3. En la **presentación**, se exponen las tablas, cuadros y gráficos en los que se organizan los datos de manera que permite visualizar la información de manera precisa con las distribuciones de frecuencia de las variables expectativas, percepción, calidad del servicio educativo y las dimensiones.
4. Después se realiza la **síntesis**, en la que se muestran las medidas de resumen como promedio del puntaje de expectativas, percepciones,

las desviaciones estándares, las mismas que nos ayudan a comprender de forma global lo que está ocurriendo con la calidad del servicio educativo.

5. Luego se realizó el **análisis** de la información con la construcción de tablas bidimensionales o de doble entrada, también se hizo análisis factorial, además se usó el coeficiente de Pearson para determinar la relación de calidad del servicio educativo con las cinco dimensiones y se halló el alfa de Cronbach para analizar la fiabilidad del test SERVQUAL modificado para la variable expectativas y percepción.

4.4. Población, muestra y unidad de análisis

A) Población.

La población está representada por 43 los estudiantes matriculados en el año 2018-I de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca, que cursan el V, VI, VII y IX ciclo.

B) Muestra.

Es de tipo no probabilístico, ya que los elementos seleccionados no fueron hallados al azar, por conveniencia ya que en la investigación solo se tuvo acceso a ese grupo de estudiantes de la UAP, conformada por los 43 estudiantes de los diferentes ciclos de la carrera profesional de Administración de Negocios Internacionales de Universidad Alas Peruanas - filial Cajamarca, matriculados en el 2018-I los cuales fueron

divididos en dos grupos, a 31 de ellos se les aplicó la encuesta adaptada SERVQUAL y al resto se aplicó la entrevista a profundidad.

C) Unidad de análisis:

Está representada por los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales de los ciclos V, VI, VII y IX ciclo de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca.

4.5. Técnicas e instrumentos de la recopilación de información.

Las técnicas que se utilizaron en la presente investigación fueron tres, revisión bibliográfica, encuesta y entrevista a profundidad las cuales se detallarán a continuación:

- **Revisión bibliográfica:** se buscó investigaciones a nivel internacional, nacional y de la región Cajamarca, bajo los parámetros de búsqueda, calidad del servicio educativo en universidades.
- **Encuesta:** La aplicación del instrumento se realizó de manera colectiva, teniendo en cuenta que se hizo en una hora lectiva dentro de clases de cada uno de los ciclos, las instrucciones se dieron de manera verbal, despejando las dudas que surgieron durante la aplicación. Además de los instrumentos escogidos, se incluyó una ficha de datos sociodemográficos, SERVQUAL que tienen 03 partes, la primera mide la expectativa del servicio educativo que el estudiante espera recibir de la universidad(Ver Anexo 1), en la segunda parte los alumnos otorgan puntajes sobre las dimensiones que consideran más importantes(Ver Anexo 2), y en la tercera parte se pregunta acerca de la percepción del servicio educativo(Ver Anexo 3), el test se aplicó

a 31 estudiantes de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca y tuvo una duración promedio de 20 minutos.

El cuestionario SERVQUAL, recoge la información dada por los estudiantes para la expectativa en un primer momento y luego para la percepción en 5 dimensiones: a) Elementos tangibles (ítem de 1 a 4), b) Fiabilidad (ítem de 5 a 9), c) Capacidad de respuesta (ítem de 10 a 13), d) Seguridad (ítem 14 al 17 y e) Empatía (ítem de 18 a 22), la duración de la misma es de aproximadamente veinte minutos, la valoración del cuestionario estuvo en la escala de Likert de 1 a 7, siendo 1 fuertemente en desacuerdo y 7 fuertemente de acuerdo.

Confiabilidad del instrumento (Encuesta)

Tabla 2.

Alfa de Cronbach del Instrumento

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° Items
Expectativas de la Calidad del Servicio	0,952	22
Percepción de la Calidad del Servicio	0,946	22

Fuente: Elaboración de la investigadora

Como se observa la fiabilidad de la encuesta aplicada para medir la calidad del servicio educativo con la prueba Alfa de Cronbach, arrojaron el valor de 0,952 para la variable expectativas y 0,946 para la variable

percepción, lo cual refleja excelente confiabilidad en ambos casos, lo cual se verifica con los criterios para la prueba utilizada, presentados en la siguiente tabla 3.

Tabla 3.

Coefficiente de Cronbach

Coefficiente alfa	Valoración
> 0,9	Excelente
> 0,8	Bueno
> 0,7	Aceptable
> 0,6	Cuestionable
> 0,5	Pobre
< 0,5	Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003)

- **Entrevista a profundidad:** Se realizó con cada uno de los delegados o líderes seleccionados de los diferentes ciclos de la carrera en una instalación de la universidad de manera privada, se documentó con la grabación de audios a 12 estudiantes a partir del cual se da el principio de saturación, cada entrevista duró aproximadamente entre 15 y 20 minutos (Ver Apéndice 1), esta entrevista a profundidad contempla preguntas relacionadas a las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

4.6. Técnicas para el procesamiento, análisis y discusión de resultados

Una vez obtenida la información del cuestionario SERVQUAL se codificó electrónicamente para crear la base de datos a través del programa Excel 2016, aquí se obtuvo puntajes promedio de expectativas, percepción, dimensiones, valorizaciones por dimensiones de cada estudiantes, también se encontró la calidad y calidad ponderada, luego se llevó al programa estadístico SPSS 21, en la que realizó: alfa de Cronbach para analizar la validez del test SERVQUAL modificado para este estudio, tablas de distribución de frecuencias para describir los niveles de las variables de interés, medidas de tendencia central y dispersión, tablas de doble entrada las que permitieron cruzar la información de dos variables, luego se analizó el grado de relación para lo cual se hizo análisis factorial exploratorio, matriz de correlación y correlaciones de Pearson y por último el procesamiento de las entrevistas a profundidad se realizó en el programa ATLAS TI 6, de las cuales se pudo obtener tablas de frecuencia y gráficos de torta y barra según el tipo de variable, por lo que obtuvimos información precisa y confiable.

4.7. Matriz de consistencia metodológica

TITULO: EXPECTATIVAS Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – FILIAL CAJAMARCA											
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Índice	Instrumento de Recolección de datos	Metodológica	Unidad de Análisis	Población y Muestra	
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Variable 1: Expectativa	Elementos tangibles	Equipos e instalaciones físicas	Expectativa de la calidad	Encuesta / Entrevista a profundidad	No Experimental Transversal Cuantitativa Cualitativa Descriptiva	Está representada por los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca, que cursan el V, VI, VII y IX ciclo.	Población La población está representada por 43 estudiantes de la carrera de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca, que cursan el V, VI, VII y IX ciclo.	
¿Cuáles son las expectativas y percepción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca?	Analizar las expectativas y percepción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca.	Existe diferencias entre la variable expectativa de la calidad y variable percepción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca, y estas son de un nivel bajo de calidad.		Fiabilidad	Solución de problemas						
PROBLEMAS ESPECIFICO	OBJETIVOS ESPECIFICOS			Describir los niveles de las expectativas de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca?	Capacidad de respuesta						Información adecuada
					Seguridad						Seguridad en las transacciones
					Empatía						Atención Individualizada/ horarios de trabajo
¿Cuáles son los niveles de las expectativas de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca?	Describir los niveles de las expectativas de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca.		Variable 2 Percepción	Elementos Tangibles	Equipos e instalaciones físicas	Percepción de la calidad	Encuesta / Entrevista a profundidad				
¿Cuáles son los niveles de la percepción de la calidad de los servicios Educativos en los Estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca?	Describir los niveles de la percepción de la calidad de los servicios Educativos en los Estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca.	Fiabilidad		Solución de problemas							
¿Existe diferencia entre expectativas y percepción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca?	Determinar la diferencia entre expectativas y percepción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca.	Capacidad de respuesta		Información adecuada							
		Seguridad		Seguridad en las transacciones							
		Empatía		Atención Individualizada/ horarios de trabajo							

CAPÍTULO V
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE EXPECTATIVAS Y PERCEPCIÓN

Tabla 4.

Valoración del nivel de expectativa

Expectativas	Rango promedio
Bajo	1,00 – 3,00
Medio	3,01 – 5,00
Alto	5,01 -7,00

Tabla 5.

Valoración del nivel de percepción

Percepciones	Rango promedio
Bajo	1,00 – 3,00
Medio	3,01 – 5,00
Alto	5,01 -7,00

Tabla 6.

Nivel de expectativa del servicio educativo de los alumnos UAP-Cajamarca

Expectativa	N°	%
Bajo	0	0,0
Medio	10	32,3
Alto	21	67,7
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta

La tabla 6, muestra que el 67,7 % de los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales de la UAP, filial Cajamarca, tienen altas expectativas respecto al servicio educativo que espera recibir y el 32,3% tienen sus expectativas en el nivel medio.

Tabla 7.

Nivel de percepción del servicio educativo de los alumnos UAP – Cajamarca

Percepción	N°	%
Bajo	0	0,0
Medio	11	35,5
Alto	20	64,5
Total	31	100,0

Fuente: Encuesta

En lo concerniente a los niveles de percepción del servicio educativo que tienen los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales de la UAP, filial Cajamarca el 64,5% piensa que reciben un alto servicio educativo, el 35,5% percibe que el nivel de servicio es medio y ningún estudiante opina que recibe un bajo nivel del servicio educativo.

En una investigación similar, Barrera, (2007), encontró que en la facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca la percepción de los estudiantes en calidad académica es de un nivel bajo.

Tabla 8*Nivel de calidad del servicio educativo de los estudiantes UAP-Cajamarca.*

$C = P - E$

Variación	Nivel	Baremo	Total	
			f	%
Expectativa insatisfecha	Bajo	Valores negativos	15	48,39
Expectativa satisfecha	Modesto	Valor cero	0	00,00
Expectativa superada	Alto	Valores positivos	16	51,61
Total			31	100

Fuente: Elaboración de la investigadora

La tabla 8 muestra los niveles de calidad del servicio educativo de la UAP, filial Cajamarca, que se obtuvieron al restar las puntuaciones medias de las percepciones de cada estudiante menos las puntuaciones medias de las expectativas, lo que refleja que el 48,39% tuvieron valores negativos lo que indica un bajo nivel de calidad del servicio educativo, es decir la expectativa está insatisfecha y el 51,61% obtuvo valores mayores a cero lo cual da un nivel alto de calidad del servicio educativo, es decir la expectativa está superada.

En la investigación de Rimarachín (2015) que tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción estudiantil y la calidad de la educación en la facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, se encontró que la satisfacción estudiantil tiene su fortaleza en los estándares relacionados con el área de enseñanza – aprendizaje que alcanzo el 64.16% de satisfacción, lo cual indica la aceptable calidad de la Educación que se imparte en la facultad de Educación, estos resultados difieren de los resultados obtenidos en la presente

investigación ya que el 51.61% de los estudiantes de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas, manifiestan tener un alto nivel de calidad de servicio educativo.

Tabla 9.

Nivel de expectativas por dimensiones de los estudiantes de la UAP-Cajamarca

Dimensiones de la Expectativa	Media	Desv. Est.	Nivel
Elementos tangibles	5,46	1,25	Alto
Fiabilidad	5,15	1,06	Alto
Capacidad de respuesta	5,53	1,13	Alto
Seguridad	5,86	0,93	Alto
Empatía	5,71	1,02	Alto
Promedio	5,54	1,08	Alto

Fuente: Encuesta

En la tabla 9, se muestran las puntuaciones promedios obtenidas en las dimensiones de expectativas, en la que las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía alcanzaron altos niveles del servicio educativo que esperan recibir los estudiantes y según se observa la dimensión con mayor puntuación promedio es seguridad con 5,86 y la puntuación más baja fue de 5,15 en la dimensión de fiabilidad.

En promedio la variable expectativa obtuvo una media de 5,54 puntos, lo que indica un nivel alto de expectativa de los estudiantes de la carrera, con una desviación estándar de 1,08 puntos, es decir que la variabilidad promedio en la calificación es de 1 punto aproximadamente

Tabla 10.

Nivel de percepción por dimensiones de los estudiantes de UAP-Cajamarca

Dimensiones de Percepción	Media	Desv. Est.	Nivel
Elementos tangibles	5,57	0,80	Alto
Fiabilidad	5,12	1,20	Alto
Capacidad de respuesta	5,43	0,93	Alto
Seguridad	5,84	0,91	Alto
Empatía	5,41	1,05	Alto
Promedio global	5,47	0,98	Alto

Fuente: Elaboración del investigador con encuesta.

Como se observa en esta tabla los niveles del servicio educativo que los estudiantes reciben de la carrera d Administración de Negocios Internacionales en UAP filial Cajamarca, tienen percepción promedio global igual a 5,47 puntos lo cual indica un alto nivel de percepción respecto al servicio educativo que reciben, siendo la de mayor puntuación la dimensión seguridad con 5,84, cuya desviación estándar es de 0,91 puntos de dispersión, siendo la dimensión con menor puntuación, Fiabilidad con un promedio de 5,12 puntos y con una variabilidad media de 1,20 puntos.

Tabla 11*Nivel de calidad del servicio educativo por dimensiones de los estudiantes de UAP*

$C = P - E$

Dimensiones	Percepción Expectativa. Calidad		
Elementos tangibles	5,55	5,44	0,11
Fiabilidad	5,12	5,15	-0,03
Capacidad de respuesta	5,40	5,51	-0,11
Seguridad	5,81	5,83	-0,02
Empatía	5,41	5,71	-0,30
Promedio	5.46	5,53	-0,07

Fuente: Encuesta

La tabla 11 da a conocer los resultados de las diferencias de percepciones menos expectativas, con estas brechas se hallan los niveles de calidad del servicio educativo que se está investigando, obteniendo una diferencia promedio igual a -0.07 que indica una brecha negativa lo que significa que hay un bajo nivel de calidad del servicio educativo que perciben los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales de la UAP, filial Cajamarca, reflejando además que la mayor brecha negativa es de -0.30 que corresponde a la dimensión empatía.

Al analizar las brechas, elementos tangibles es la única dimensión con brecha positiva igual a 0.11, lo cual indica que la mayoría de los estudiantes están satisfechos con las instalaciones físicas, aulas, campus y equipos en el servicio educativo que recibe de UAP- Cajamarca, lo que difiere con lo hallado por

Rimarachín (2015), quien encontró que el 65.85% de los estudiantes de la facultad de Educación de la UNC, están insatisfechos con la infraestructura y equipamiento que ofrece la facultad.

Tabla 12

Nivel de calidad ponderado del servicio educativo de los estudiantes de UAP-Cajamarca

Variación	Nivel	Baremo	Total	
			f	%
Expectativa insatisfecha	Bajo	Valores negativos	13	41,94
Expectativa satisfecha	Modesto	Valor cero	2	6,45
Expectativa superada	Alto	Valores positivos	16	51,61
Total			31	100

Fuente: Elaboración de la investigadora

El 41,94% de los estudiantes de la carrera de Administración de Negocios Internacionales de UAP de Cajamarca sienten que la calidad del servicio educativo que reciben está en un nivel bajo lo que indica una expectativa insatisfecha, mientras el 6,45% de los estudiantes opinan que tienen niveles de calidad modesto y el 51,61% alto, lo que muestra expectativa satisfecha y superada.

Tabla 13*Nivel de calidad pondera del servicio educativo de UAP-Cajamarca*

$$CP=(P-E)*PPD/100$$

Dimensiones	Expectativa	Percepción	Puntaje	Calidad
	Media	Media	PPD	Ponderada
Elementos tangibles	5.44	5.55	22.03	0.02
Fiabilidad	5.15	5.12	20.97	-0.01
Capacidad de respuesta	5.51	5.40	18.97	-0.02
Seguridad	5.83	5.81	21.52	0.00
Empatía	5.71	5.41	16.84	-0.05
Promedio	5.53	5.46	20.07	-0.06

Fuente: Encuesta

Al analizar los niveles de calidad ponderada esta brecha se halla teniendo en cuenta el puntaje promedio por dimensión que los estudiantes le dan a cada dimensión en el servicio educativo que reciben, en los resultados se observa que la única dimensión con un valor positivo es la dimensión elementos tangibles con un valor de 0.024, estos resultados coinciden con los resultados obtenidos en la entrevista a profundidad (ver figura 10), donde se encontró que la dimensión elementos tangibles tiene una percepción alta y positiva en lo referente a la infraestructura, equipos y respecto a los colaboradores con 78% , tal y como se observa en las afirmaciones del caso n° 06 “Actualmente sí, antes no, ahora podemos decir que está mejor la calidad de todas las instalaciones físicas.(...) y respecto a la apariencia de los colaboradores opinó lo siguiente “ Sí, todos tienen apariencia pulcra, todos son capacitados.”, por lo cual la brecha de la calidad es positiva, la cual indica un alto nivel de calidad del servicio educativo en la dimensión elementos tangibles, es decir la expectativa es superada.

Tello, (2015) ha encontrado las dimensiones de calidad que presentan mayores y menores niveles de satisfacción, hallando que la dimensión con mayor alto puntaje son habilidades de formación y en la presente investigación se obtuvo que la dimensión que presenta alto nivel de calidad en el servicio educativo que recibe el estudiante es la dimensión elementos tangibles, y la dimensión con menor puntaje de calidad y calidad ponderada es empatía.

Luego tenemos que **fiabilidad** tiene una calidad ponderada de -0,006 y esto concuerda con los resultados de la entrevista a profundidad que muestran que la mayoría de los estudiantes piensan que, en la UAP, no realizan el servicio a la primera, al analizar la brecha negativa se tiene que en esta dimensión la expectativa está insatisfecha respecto la calidad del servicio educativo que reciben los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales de UAP, filial Cajamarca en el 2018.

En la tercera dimensión **capacidad de respuesta**, se tiene como resultado una calidad ponderada de -0,021, esto en lo referente al servicio que ofrecen los colaboradores de UAP a los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales de UAP, filial Cajamarca, 2018, encontrándose que en la entrevista a profundidad en esta dimensión hay un alto porcentaje de estudiantes que opina que no existe disposición por parte de los colaboradores por servir con rapidez cuando lo solicita (figura 12), por lo tanto, la calidad ponderada al ser negativa indica un bajo nivel de la calidad del servicio por lo que la expectativa está insatisfecha.

Con respecto a la dimensión **seguridad** que mide lo referente al comportamiento de los colaboradores, la calidad ponderada es de -0,004 siendo esta la brecha más pequeña, ya que en los resultados de la entrevista a profundidad indica que el 66,67% de los estudiantes piensa que los colaboradores y docentes están capacitados para responder a las preguntas que se les haga y que el 91,67% se sienten seguros al realizar sus transacciones en la universidad. (figura 13)

Referente a la dimensión **empatía** la calidad ponderada es de -0,051, la cual tiene la brecha negativa más alta entre las dimensiones y esto también se da en lo observado en las entrevistas a profundidad donde los estudiantes sienten la carencia de atención individualizada y otros la falta de horarios administrativos convenientes según los datos de la figura 14, entonces al ser esta brecha negativa se tiene un bajo nivel de calidad del servicio educativo por lo cual se afirma que la expectativa está insatisfecha en esta dimensión.

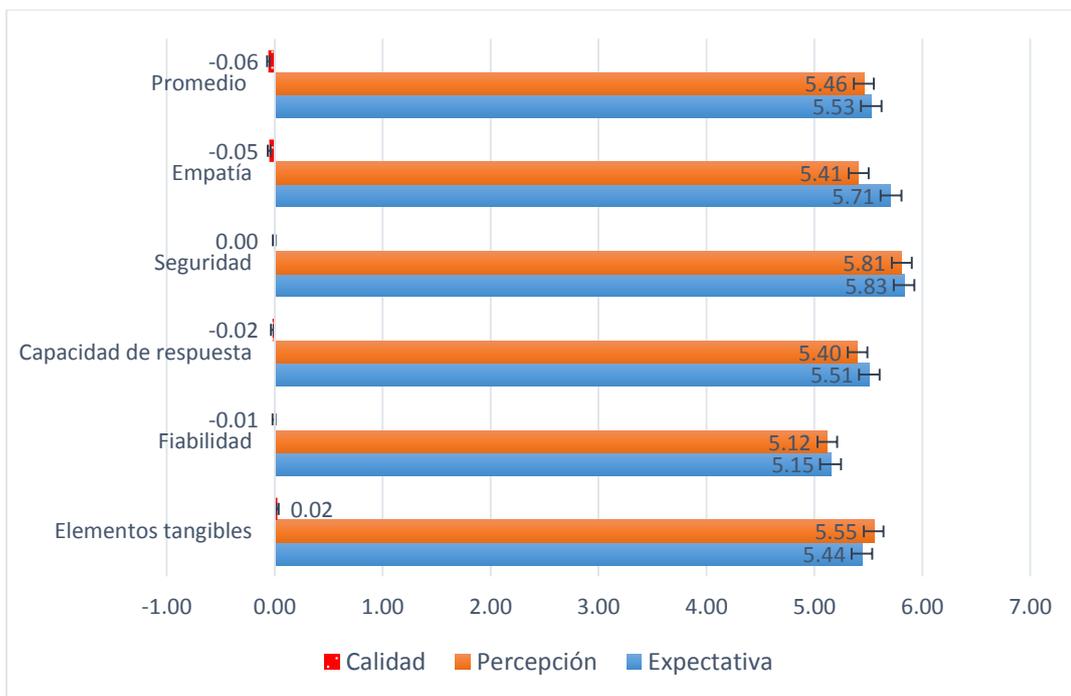


Figura 2. Calidad o brecha ponderada del servicio educativo por dimensiones

Fuente: Tabla 12

Al observar las diferencias o brechas ponderadas en las que además de la diferencia se tiene en cuenta el peso promedio que los estudiantes otorgaron a las dimensiones, encontramos que la mayor brecha se da en la dimensión empatía con un valor de -0.05, por otro lado se visualiza que la única dimensión que tiene brecha positiva mayor a cero es elementos tangibles, lo que indica un alto nivel de calidad del servicio de la carrera de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Privada Alas Peruanas, filial Cajamarca.

Tabla 14.

Puntajes promedio por dimensión asignados por los estudiantes de UAP.

Dimensiones	Puntaje
	PPD
Elementos tangibles	22
Fiabilidad	21
Capacidad de respuesta	19
Seguridad	21
Empatía	17
Total	100.00

Fuente: Encuesta (Anexo2)

Cada estudiante otorgó diferentes valores de 0 a 100 puntos repartidos entre las cinco dimensiones según ellos consideraban la importancia para cada dimensión, siendo la dimensión elementos tangibles con mayor promedio de valoración con un puntaje aproximado de 22 puntos y la dimensión menos importante para los universitarios de UAP-Cajamarca de la carrera de Administración y Negocios Internacionales es empatía, con un valor aproximado de 17 puntos, esta información es obtenida de la parte 2 del test que se aplicó.

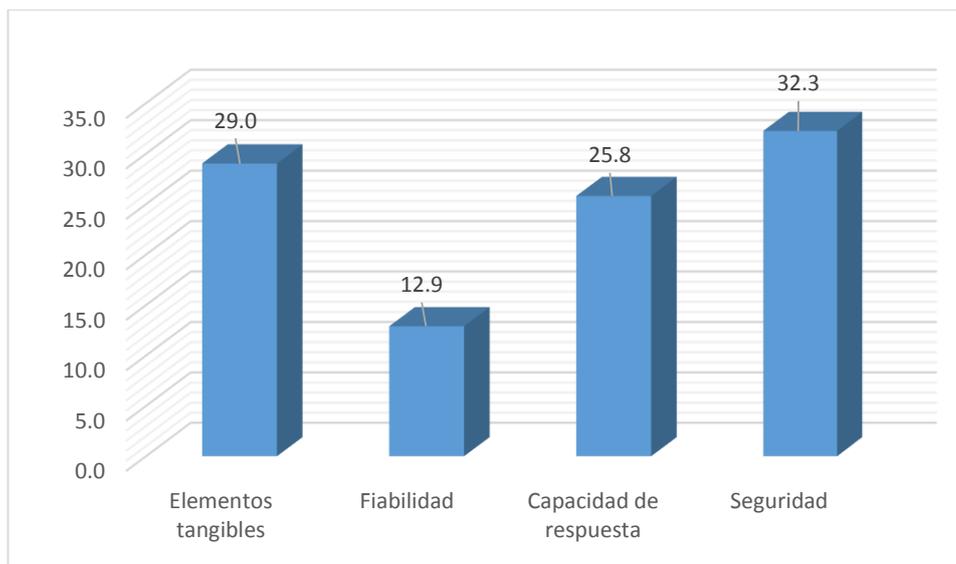


Figura 3. *Primera dimensión más importante para el estudiante.*

Fuente: Encuesta

El 32,3% de los estudiantes de la carrera de Administración y Negocios Internacionales, filial Cajamarca, 2018 opinan que la dimensión que consideran más importante en la valoración del servicio educativo es seguridad, seguida de la dimensión elementos tangibles con 29%.

Es decir, hay una alta valoración de los estudiantes en lo referente al comportamiento de los colaboradores, seguridad para realizar sus transacciones y también piensan que sus colaboradores tienen suficiente conocimiento de manera tal que les transmiten confianza.

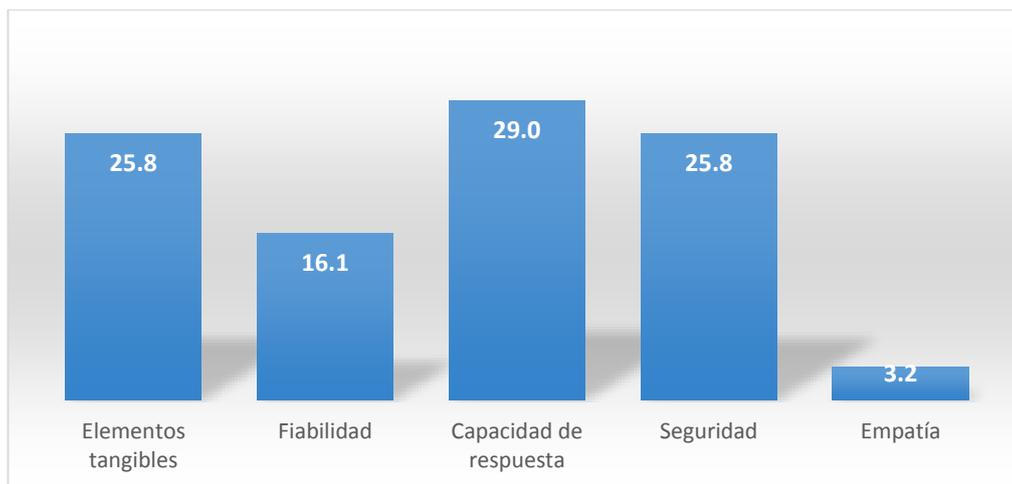


Figura 4. Segunda dimensión más importante para el estudiante.

Fuente: Encuesta

La figura 4 muestra que la segunda dimensión más importante según la opinión de los estudiantes encuestados de la UAP, es capacidad de respuesta con 29%, seguidas de las dimensiones de elementos tangibles y seguridad ambas con 25,8%.

Es decir, el alumno cree que la UAP, filial Cajamarca debe tener disposición para ayudar a los estudiantes y brindarles un servicio rápido cuando se presenten problemas en el servicio educativo que reciben.

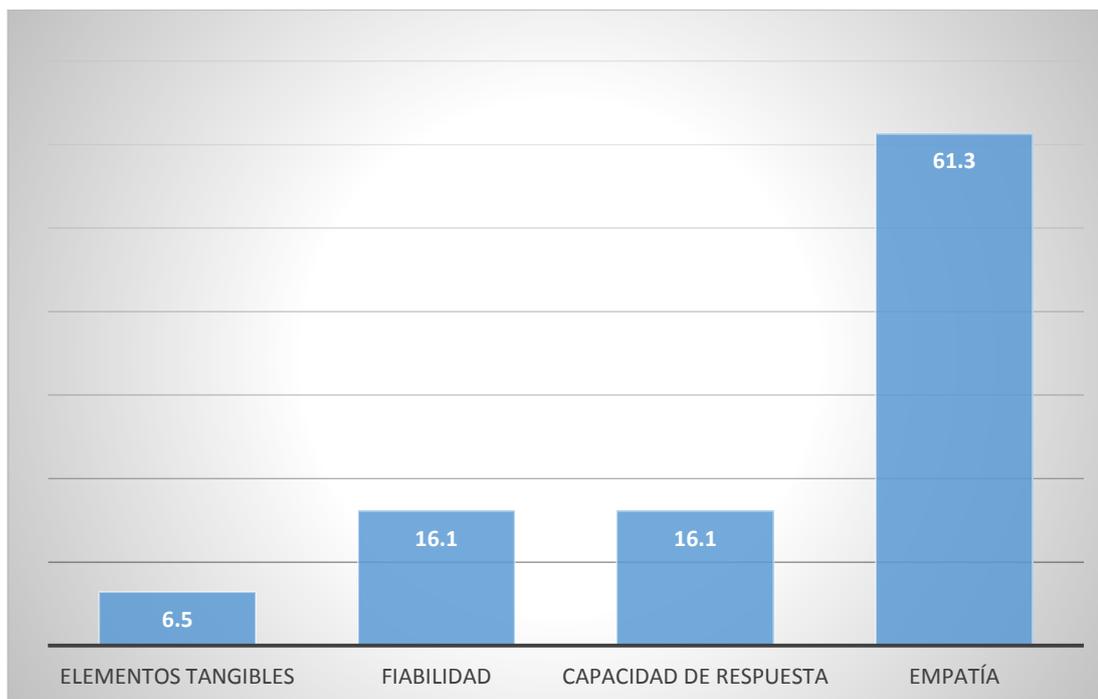


Figura 5. Dimensión menos importante para el estudiante.

Fuente: Encuesta

El 61,3% de los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales de UAP, filial Cajamarca opina que la dimensión con menos importancia en el servicio educativo que reciben es empatía, es decir le prestan poco valor al cuidado o atención individualizada de la universidad en el servicio educativo.

Tabla 15.*Niveles de expectativa y edad de los estudiantes de UAP- Cajamarca*

Edad	Expectativa				Total	
	Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%		
19 - 21 Años	4	40,0	10	47,6	14	45,2
22 - 24 Años	5	50,0	10	47,6	15	48,4
25 - 26 Años	1	10,0	1	4,8	2	6,5
Total	10	100	21	100	31	100

Fuente: Encuesta

La tabla 15, indica que del total de estudiantes que tienen un nivel alto de expectativa, 47,6% de ellos tienen edades entre 19 y 21 años, y en ese mismo nivel solo el 5% aproximado de ellos tienen edades entre 25 y 26 años.

Tabla 16.*Niveles de percepción y edad de los estudiantes de UAP-Cajamarca*

Edad	Percepción				Total	
	Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%		
19 - 21 Años	4	36,36	10	50	14	45,16
22 - 24 Años	6	54,55	9	45	15	48,39
25 - 26 Años	1	9,09	1	5	2	6,45
Total	11	100	20	100	31	100

Fuente: Encuesta

La tabla 16 da a conocer los resultados de la variable edad con el nivel de percepción, en la que el 50% de los encuestados tienen entre 19 y 21 años, y solo el 5% de ellos tienen sus edades entre 25 y 26 años, es decir existen diferencias de percepción de acuerdo a la variable sexo, tal y como también observó Ortega (2015) al concluir que la variable nivel de satisfacción de los de los estudiantes se ve afectada por las variables moderadoras antigüedad y sexo, encontrando además que la relación entre calidad y satisfacción es directa y positiva.

Tabla 17.

Niveles de la expectativa y sexo de los estudiantes de UAP-Cajamarca

Sexo	Expectativa				Total	
	Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%		
Femenino	8	80,0	15	71,4	23	74,2
Masculino	2	20,0	6	28,6	8	25,8
Total	10	100	21	100	31	100

Fuente: Encuesta

Esta tabla indica que el 71,4% de las mujeres y el 28,6% de los hombres tienen alto nivel de expectativa del servicio educativo que espera recibir en la carrera de Administración de Negocios Internacionales de la UAP, filial Cajamarca, este resultado de diferencias de nivel de expectativas teniendo en cuenta la variable sexo, también es observada por Ortega, (2015) quién arribo a la conclusión que la variable del nivel de satisfacción de los estudiantes se ve afectada por las variables moderadoras antigüedad y sexo.

Tabla 18.*Niveles de percepción y sexo de los estudiantes de UAP- Cajamarca*

Sexo	Percepción				Total	
	Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%		
Femenino	10	32,3	13	41,9	23	74,2
Masculino	1	3,2	7	22,6	8	25,8
Total	11	35,5	20	64,5	31	100

Fuente: Encuesta

En la tabla 18, se muestra que el 41,9 % y el 22,6% de los estudiantes del sexo femenino y masculino respectivamente tienen alto nivel de percepción de los servicios educativos que reciben en la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la UAP, filial Cajamarca.

Tabla 19.*Niveles de expectativas en elementos tangibles de los estudiantes de UAP-Cajamarca*

Elementos tangibles	Niveles de Expectativa							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1. Las universidades privadas excelentes tienen equipos (computadoras, proyectores, etc.) de apariencia moderna, para el servicio educativo.	4	12,90	9	29,03	18	58,06	31	100
2. Las instalaciones físicas (aulas, bibliotecas, laboratorios) de las universidades privadas excelentes son visualmente atractivas.	3	9,68	13	41,94	15	48,39	31	100
3. Los empleados de las universidades privadas excelentes tienen apariencia pulcra.	4	12,90	11	35,48	16	51,61	31	100
4. En una universidad privada excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio educativo (folletos, sílabos.) son visualmente atractivos.	2	6,45	12	38,71	17	54,84	31	100

Fuente: Encuesta

En la dimensión de elementos tangibles, se tiene que el 58,06% de los estudiantes tienen alto nivel de expectativa en lo referente a que las universidades privadas excelentes tienen equipos de apariencia moderna.

Tabla 20.*Niveles de percepción en elementos tangibles de los estudiantes de UAP- Cajamarca*

Elementos tangibles	Niveles de Percepción							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1. Los equipos (computadoras, proyectores, etc.) de la UAP tienen la apariencia de ser modernos para el servicio educativo que recibe.	0	0,00	18	58,06	13	41,94	31	100,00
2. Las instalaciones físicas (aulas, bibliotecas, laboratorios) de la UAP son visualmente atractivas.	1	3,23	17	54,84	13	41,94	31	100,00
3. Los empleados de la UAP tienen una apariencia pulcra.	0	0,00	12	38,71	19	61,29	31	100,00
4. Los elementos materiales (folletos, sílabos, etc.) relacionados con el servicio que le brinda la UAP son visualmente atractivos.	1	3,23	10	32,26	20	64,52	31	100,00

Fuente: Encuesta

Con la dimensión elementos tangibles el 64,52% de los estudiantes afirman que el nivel de la percepción del servicio educativo en lo referente a los elementos como folletos, sílabos, etc. relacionado con el servicio que le brinda la UAP son visualmente atractivos y el 58,06% de los estudiantes opinan que su percepción tiene un nivel medio en lo referente a los equipos, computadoras, proyectores, etc. de la UAP tienen la apariencia de ser modernos para el servicio que reciben.

Tabla 21.*Niveles de expectativa en fiabilidad en los estudiantes de UAP- Cajamarca*

Fiabilidad	Niveles de Expectativa							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
5. Cuando las universidades privadas excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen en el servicio.	3	9,68	14	45,16	14	45,16	31	100
6. Cuando un estudiante tiene un problema, las universidades privadas excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo, para dar buen servicio educativo.	8	25,81	11	35,48	12	38,71	31	100
7. Las universidades privadas excelentes realizan bien el servicio educativo la primera vez.	2	6,45	16	51,61	13	41,94	31	100
8. Las universidades privadas excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido.	4	12,90	8	25,81	19	61,29	31	100
9. Las universidades privadas excelentes insisten en mantener registros exentos de errores en el servicio educativo que brindan.	4	12,90	18	58,06	9	29,03	31	100

Fuente: Encuesta

Respecto a fiabilidad el 61,29% de los estudiantes tienen sus expectativas en un nivel alto en el ítem las universidades privadas excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido, el 25,81% piensan que es bajo el nivel de expectativa en lo referente a que cuando un estudiante tiene un problema, las universidades privadas excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo, para dar un buen servicio educativo y el 58,06% de ellos piensan que las universidades privadas excelentes insisten en mantener registros exentos de errores en el servicio educativo que brindan.

Tabla 22.*Niveles de percepción en fiabilidad de los estudiantes de UAP- Cajamarca*

Fiabilidad	Niveles de Percepción							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
5. Cuando en la UAP prometen hacer algo en un tiempo determinado respecto al servicio educativo lo hacen en el tiempo prometido.	2	6,45	15	48,39	14	45,16	31	100,00
6. Cuando usted tiene un problema en el servicio educativo de la UAP, la universidad muestra un sincero interés en solucionarlo.	6	19,35	12	38,71	13	41,94	31	100,00
7. En UAP realizan bien el servicio educativo a la primera.	7	22,58	8	25,81	16	51,61	31	100,00
8. En UAP concluyen el servicio en el tiempo prometido.	4	12,90	10	32,26	17	54,84	31	100,00
9. En UAP insisten en mantener registros exentos de errores en el servicio educativo que brindan.	2	6,45	18	58,06	11	35,48	31	100,00

Fuente: Encuesta

En fiabilidad la percepción de los estudiantes dentro del nivel alto más elevada es del 54,84% y corresponde a la pregunta 7, que dice que en la UAP concluyen el servicio en el tiempo prometido.

Tabla 23.*Niveles de expectativas en capacidad de respuesta de los estudiantes de UAP-**Cajamarca*

Capacidad de respuesta	Niveles de Expectativa							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
10. En una universidad privada, los colaboradores comunican a los estudiantes cuándo concluirá la realización del servicio.	1	3,23	13	41,94	17	54,84	31	100
11. En una universidad privada excelente, los colaboradores ofrecen un servicio rápido a los estudiantes.	2	6,45	11	35,48	18	58,06	31	100
12. En una universidad privada excelente, los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar a los estudiantes.	2	6,45	12	38,71	17	54,84	31	100
13. En una universidad privada excelente, los colaboradores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los estudiantes.	4	12,90	11	35,48	16	51,61	31	100

Fuente: Encuesta

En capacidad de respuesta, el 58,06% de los estudiantes refieren un nivel alto de expectativa en que en una universidad privada excelente, los colaboradores ofrecen un servicio rápido a los estudiantes, otro dato importante es que el 41,94% tienen sus expectativas en un nivel medio en lo que refiere a que en una universidad privada los colaboradores informan a los estudiantes cuando se concluirán la realización del servicio; además el 12,9% afirma que tienen un nivel bajo de expectativas en lo concerniente a que en una universidad privada excelente los colaboradores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los estudiantes.

Tabla 24.*Niveles de percepción en capacidad de respuesta de los estudiantes de UAP-**Cajamarca*

Capacidad de respuesta	Niveles de Percepción							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
10. Los colaboradores de UAP informan con precisión a los clientes sobre cuándo concluirá la realización del servicio.	2	6,45	12	38,71	17	54,84	31	100,00
11. Los colaboradores de la UAP ofrecen un servicio rápido a los estudiantes.	2	6,45	14	45,16	15	48,39	31	100,00
12. Los colaboradores de la UAP, siempre se muestran dispuestos a ayudar a los estudiantes.	3	9,68	6	19,35	22	70,97	31	100,00
13. Los colaboradores de la UAP, nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los estudiantes.	3	9,68	15	48,39	13	41,94	31	100,00

Fuente: Encuesta

La tabla 24 muestra que la percepción en la dimensión capacidad de respuesta, dentro del nivel alto el mayor porcentaje corresponde a la pregunta 12, en la que el 70,97% de los estudiantes piensa que los colaboradores de la UAP siempre se muestran dispuestos a ayudar a los estudiantes.

Tabla 25.*Niveles de expectativas en seguridad de los estudiantes de UAP- Cajamarca*

Seguridad	Niveles de Expectativa							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
14. El comportamiento de los colaboradores de las universidades privadas excelentes transmite confianza a los estudiantes.	2	6,45	7	22,58	22	70,97	31	100
15. Los estudiantes de las universidades privadas excelentes se sienten seguros en sus transacciones (pagos y otros) con la organización.	2	6,45	12	38,71	17	54,84	31	100
16. En una universidad excelente, los colaboradores son siempre amables con los estudiantes, en la prestación del servicio.	1	3,23	11	35,48	19	61,29	31	100
17. En una universidad privada excelente, los docentes tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los estudiantes.	0	0,00	7	22,58	24	77,42	31	100

Fuente: Encuesta

En lo referente a la expectativa de los estudiantes de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la UAP, filial Cajamarca en la dimensión seguridad la pregunta con el mayor porcentaje en el nivel alto de expectativa es una universidad privada excelente, lo docentes tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los estudiantes con un 77,42%.

Tabla 26.*Niveles de percepción en seguridad de los estudiantes de UAP- Cajamarca*

Seguridad	Niveles de Percepción							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
14. El comportamiento de colaboradores de la UAP transmiten confianza a los estudiantes.	2	6,45	11	35,48	18	58,06	31	100,00
15. Usted se siente seguro en sus transacciones (pagos y otros) con la UAP.	3	9,68	5	16,13	23	74,19	31	100,00
16. Los colaboradores de la UAP son siempre amables con usted, en la prestación del servicio.	1	3,23	11	35,48	19	61,29	31	100,00
17. En la UAP los docentes tienen conocimientos suficientes para contestar las preguntas de los estudiantes.	0	0,00	9	29,03	22	70,97	31	100,00

Fuente: Encuesta

En esta tabla se tienen 4 preguntas que corresponden a los resultados de la percepción en la dimensión seguridad y el puntaje más elevado es de 74,19% y corresponde al ítem usted se siente seguro en sus transacciones (Pagos y otros) con la UAP y la otra pregunta con 70,97% es en la UAP los docentes tienen conocimientos suficientes para contestar las preguntas de los estudiantes; al observar los puntajes de los ítems es esta dimensión son altos por lo en puntajes generales de la percepción de la calidad del servicio educativo que reciben los estudiantes, esta dimensión tiene el promedio más alto de las cinco dimensiones en estudio.

Tabla 27.*Niveles de expectativas en empatía de los estudiantes de UAP- Cajamarca*

Empatía	Niveles de Expectativa							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
18. Las universidades privadas excelentes dan a sus estudiantes una atención individualizada en el servicio.	4	12,90	13	41,94	14	45,16	31	100
19. Las universidades privadas excelentes tienen horarios de estudio convenientes para todos sus estudiantes.	1	3,23	8	25,81	22	70,97	31	100
20. Una universidad privada excelente tiene colaboradores que ofrecen una atención personalizada a sus estudiantes.	3	9,68	12	38,71	16	51,61	31	100
21. Las universidades privadas excelentes se preocupan por los mejores intereses (infraestructura, docentes capacitados, etc) de sus estudiantes, en el servicio educativo.	2	6,45	7	22,58	22	70,97	31	100
22. Los colaboradores de las universidades privadas comprenden las necesidades específicas de sus estudiantes.	2	6,45	8	25,81	21	67,74	31	100

Fuente: Encuesta

La tabla 27 en lo concerniente a la variable expectativa del estudiante respecto a lo que espera recibir en la dimensión empatía hay dos preguntas con 70,97% y son que las universidades privadas excelentes ofrecen buenos horarios para sus estudiantes y que las mejores universidades se preocupan por la infraestructura, equipos y docentes universitarios altamente capacitados para brindar un servicio de calidad y de las 5 preguntas que propone esta dimensión la que obtuvo menor puntaje con un valor de

45,16% en el nivel alto, fue la pregunta referente a que las universidades privadas excelentes dan a sus estudiantes una atención individualizada en el servicio que prestan.

Tabla 28.

Niveles de percepción en empatía de los estudiantes de UAP-Cajamarca

Empatía	Niveles de Percepción							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
18. En la UAP, le dan una atención individualizada en el servicio.	6	19,35	10	32,26	15	48,39	31	100,00
19. En la UAP, tienen horarios de estudio convenientes para todos sus estudiantes.	4	12,90	12	38,71	15	48,39	31	100,00
20. Los colaboradores de la UAP le dan a usted una atención personalizada, en el servicio educativo que recibe.	3	9,68	13	41,94	15	48,39	31	100,00
21. En la UAP se preocupan por sus mejores intereses (infraestructura, docentes capacitados, tec) de sus estudiantes en el servicio educativo que ofrecen.	2	6,45	8	25,81	21	67,74	31	100,00
22. Los colaboradores de la UAP comprenden sus necesidades específicas como estudiante.	0	0,00	11	35,48	20	64,52	31	100,00

Fuente: Encuesta

Esta tabla 28 muestra la distribución de frecuencias porcentuales en los tres niveles de percepción estudiados, en la que se observa que según la opinión de los encuestados de la carrera de Administración y Negocios Internacionales el 67, 74% de ellos sienten que en la UAP se preocupan por los mejores intereses para sus estudiantes en el servicio educativo que brindan en su carrera.

5.2. ANÁLISIS FACTORIAL

Tabla 29.

Matriz factorial de expectativas

ITEMS	1	2	3	4	5
1. Las universidades privadas excelentes tienen equipos (computadoras, proyectores, etc) de apariencia moderna, para el servicio educativo.	,839				
2. Las instalaciones físicas (aulas, bibliotecas, laboratorios) de las universidades privadas excelentes son visualmente atractivas.	,848				
3. Los empleados de las universidades privadas excelentes tienen apariencia pulcra.	,488				
4. En una universidad privada excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (aulas interactivas, proyectores multimedia, etc.) son visualmente atractivos.	,797				
5. Cuando las universidades privadas excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen en el servicio educativo.		,786			
6. Cuando un estudiante tiene un problema, las universidades privadas excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo, para dar buen servicio educativo.		,585			
7. Las universidades privadas excelentes realizan bien el servicio educativo la primera vez.		,797			
8. Las universidades privadas excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido.		,770			
9. Las universidades privadas excelentes insisten en mantener registros exentos de errores en el servicio educativo que brindan.		,510			
10. En una universidad privada, los colaboradores comunican a los estudiantes cuándo concluirá la realización del servicio.			,725		
11. En una universidad privada excelente, los colaboradores ofrecen un servicio rápido a los estudiantes.			,829		
12. En una universidad privada excelente, los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar a los estudiantes.			,793		
13. En una universidad privada excelente, los colaboradores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los estudiantes.			,656		
14. El comportamiento de los colaboradores de las universidades privadas excelentes transmite confianza a los estudiantes.				,770	

15. Los estudiantes de las universidades privadas excelentes se sienten seguros en sus transacciones (pagos y otros) con la organización.	,519
16. En una universidad excelente, los colaboradores son siempre amables con los estudiantes, en la prestación del servicio.	,837
17. En una universidad privada excelente, los docentes tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los estudiantes.	,752
18. Las universidades privadas excelentes dan a sus estudiantes una atención individualizada del servicio.	,527
19. Las universidades privadas excelentes tienen horarios de estudio convenientes para todos sus estudiantes.	,629
20. Una universidad privada excelente tiene colaboradores que ofrecen una atención personalizada a sus estudiantes.	,545
21. Las universidades privadas excelentes se preocupan por los mejores intereses (infraestructura, docentes capacitados, etc.) de sus estudiantes, en el servicio educativo.	,730
22. Los colaboradores de las universidades privadas comprenden las necesidades específicas de sus estudiantes.	,706
Varianza total = 22	16,12 3,68 1,39 0,61 0,20
K.M.O	0,726

Fuente: Encuesta

Esta tabla muestra el análisis factorial exploratorio que nos da a conocer la estructura de las correlaciones de los ítems del cuestionario SERVQUAL referidas a las expectativas con las cinco dimensiones ya establecidas en la que se afirman que los 22 preguntas son explicados por las dimensiones dadas ya que todos los valores son mayores a 0,4 y también se puede ver que el resultado del K.M.O (Test de Kaiser, Meyer y Olkin) es de 0,726 lo que refleja que hay una relación moderada, de las preguntas en cada dimensión.

La dimensión con las correlaciones más altas es la primera dimensión elementos tangibles, es decir es el grupo más relacionado de la variable expectativas.

Tabla 30.*Matriz factorial de percepción de los estudiantes de UAP-Cajamarca*

ITEMS	1	2	3	4	5
1. Los equipos (computadoras, proyectores, etc) de la UAP tienen la apariencia de ser modernos para el servicio educativo que recibe.	,658				
2. Las instalaciones físicas(aulas, bibliotecas, laboratorios) de la UAP son visualmente atractivas.	,679				
3. Los empleados de la UAP tienen una apariencia pulcra.	,695				
4. Los elementos materiales (folletos, sílabos, etc.) relacionados con el servicio que brinda la UAP son visualmente atractivos.	,686				
5. Cuando en la UAP prometen hacer algo en un tiempo determinado respecto al servicio educativo lo hacen en el tiempo prometido.	,744				
6. Cuando usted tiene un problema en el servicio educativo de la UAP, la universidad muestra un sincero interés en solucionarlo.	,863				
7. En UAP realizan bien el servicio educativo a la primera.	,719				
8. En UAP concluyen el servicio en el tiempo prometido.	,875				
9. En UAP insisten en mantener registros exentos de errores en el servicio educativo que brindan.	,824				
10. Los colaboradores de UAP informan con precisión a los clientes sobre cuándo concluirá la realización del servicio.	,849				
11. Los colaboradores de la UAP ofrecen un servicio rápido a los estudiantes.	,763				
12. Los colaboradores de la UAP, siempre se muestran dispuestos a ayudar a los estudiantes.	,848				
13. Los colaboradores de la UAP, nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los estudiantes.	,790				
14. El comportamiento de colaboradores de la UAP, transmiten confianza a los estudiantes.	,832				
15. Usted se siente seguro en sus transacciones (pagos y otros) con la UAP.	,661				
16. Los colaboradores de la UAP son siempre amables con usted, en la prestación del servicio.	,804				
17. En la UAP los docentes tienen conocimientos suficientes para contestar las preguntas de los estudiantes.	,675				

18. En la UAP, le dan una atención individualizada del servicio.							,895
19. En la UAP, tienen horarios de estudio convenientes para todos sus estudiantes.							,778
20 Los colaboradores de la UAP le dan a usted una atención personalizada, en el servicio educativo que recibe.							,853
21. En la UAP se preocupan por los mejores intereses (infraestructura, docentes capacitados, etc.) de sus estudiantes en el servicio educativo que ofrecen.							,878
22. Los colaboradores de la UAP comprenden sus necesidades específicas como estudiante.							,852
Varianza total = 22		16,15	3,81	1,24	0,58	0,21	
K.M.O		0,653					

Fuente: Encuesta

El análisis factorial exploratorio se realizó con las preguntas de la variable percepción brinda la estructura de las correlaciones de los ítems del cuestionario SERVQUAL referidas a las percepciones con las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en la que se afirman que las 22 preguntas son explicados por las dimensiones ya que los valores obtenidos en la esta tabla son mayores a 0,4 y también se puede ver que el resultado del K.M.O (Test de Kaiser, Meyer y Olkin) es de 0,653 lo que refleja que hay una relación moderada, de las preguntas con cada dimensión.

La dimensión con las correlaciones más altas es la quinta dimensión elementos empatía, es decir es la dimensión que mejor grado de relación guarda con su dimensión.

Tabla 31.*Matriz de correlación de las expectativas de los estudiantes de UAP-Cajamarca*

ITEMS	1			2						3						4			5			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1. Las universidades privadas excelentes tienen equipos (computadoras, proyectores, etc) de apariencia moderna, para el servicio educativo.	1,000																					
2. Las instalaciones físicas (aulas, bibliotecas, laboratorios) de las universidades privadas excelentes son visualmente atractivas.	,881	,000																				
3. Los empleados de las universidades privadas excelentes tienen apariencia pulcra.	,488	,522	1,000																			
4. En una universidad privada excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio educativo (folletos, sílabos.) son visualmente atractivos.	,840	,834	,594	1,000																		
5. Cuando las universidades privadas excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen en el servicio educativo.	,631	,705	,383	,652	1,000																	
6. Cuando un estudiante tiene un problema, las universidades privadas excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo, para dar un buen servicio educativo.	,423	,304	,115	,260	,515	1,000																
7. Las universidades privadas excelentes realizan bien el servicio a la primera vez.	,622	,647	,280	,569	,573	,471	1,000															
8. Las universidades privadas excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido.	,685	,600	,356	,690	,598	,506	,700	1,000														
9. Las universidades privadas excelentes insisten en mantener registros exentos de errores en el servicio educativo que brindan.	,336	,419	,527	,436	,509	,255	,416	,368	1,000													
10. En una universidad privada, los colaboradores comunican a los estudiantes cuándo concluirá la realización del servicio.	,528	,527	,444	,534	,663	,541	,500	,644	,502	1,000												
11. En una universidad privada excelente, los colaboradores ofrecen un servicio rápido a los estudiantes.	,731	,697	,425	,690	,739	,461	,679	,690	,514	,641	1,000											

12. En una universidad privada excelente, los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar a los estudiantes.	,539	,572	,253	,477	,575	,584	,663	,517	,509	,632	,693	1,000										
13. En una universidad privada excelente, los colaboradores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los estudiantes.	,418	,434	,144	,345	,512	,711	,451	,401	,385	,586	,524	,758	1,000									
14. El comportamiento de los colaboradores de las universidades privadas excelentes transmite confianza a los estudiantes.	,596	,667	,437	,601	,571	,415	,670	,560	,377	,553	,684	,745	,538	1,000								
15. Los estudiantes de las universidades privadas excelentes se sienten seguros en sus transacciones (pagos y otros) con la organización.	,460	,510	,454	,479	,281	,423	,525	,338	,306	,425	,407	,459	,482	,423	1,000							
16. En una universidad excelente, los colaboradores son siempre amables con los estudiantes, en la prestación del servicio.	,724	,721	,437	,653	,690	,528	,596	,548	,339	,720	,622	,663	,568	,742	,414	1,000						
17. En una universidad privada excelente, los docentes tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los estudiantes.	,589	,615	,377	,551	,665	,492	,544	,656	,286	,645	,461	,572	,443	,608	,275	,833	1,000					
18. Las universidades privadas excelentes dan a sus estudiantes una atención individualizada del servicio.	,412	,427	,018	,341	,263	,441	,250	,393	,144	,402	,362	,583	,621	,344	,220	,444	,390	1,000				
19. Las universidades privadas excelentes tienen horarios de estudio convenientes para todos sus estudiantes.	,474	,498	,108	,475	,489	,266	,651	,454	,347	,207	,502	,477	,377	,457	,178	,580	,531	,377	1,000			
20. Una universidad privada excelente tiene colaboradores que ofrecen una atención personalizada a sus estudiantes.	,476	,474	,114	,376	,405	,107	,457	,411	,168	,213	,476	,355	,285	,375	,060	,366	,337	,491	,512	1,000		
21. Las universidades privadas excelentes se preocupan por los mejores intereses (infraestructura, docentes capacitados, etc) de sus estudiantes, en el servicio educativo.	,621	,567	,257	,542	,541	,360	,716	,654	,265	,321	,591	,471	,258	,464	,305	,441	,553	,385	,577	,702	1,000	
22. Los colaboradores de las universidades privadas comprenden las necesidades específicas de sus estudiantes.	,648	,623	,240	,508	,486	,322	,665	,487	,185	,323	,499	,471	,244	,398	,277	,550	,563	,448	,611	,658	,874	1,000

Fuente: Encuesta

Esta tabla brinda el grado de asociación lineal de cada una de las preguntas de la variable expectativas de cada una de las preguntas, y como todos los resultados son positivos se dice que hay relación positiva y si el valor se aproxima a cero se dice que la correlación es nula y si el valor se aproxima a 1 hay una fuerte o perfecta correlación, y como se observa en los resultados el mayor grado de relación se da entre las preguntas que están dentro de una dimensión.

Tabla 32.

Matriz de correlación de la percepción de los estudiantes de UAP-Cajamarca

ÍTEMS	1		2				3						4				5					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1. Los equipos (computadoras, proyectores, etc.) de la UAP tienen la apariencia de ser modernos para el servicio que recibe.	1,000																					
2. Las instalaciones físicas (aulas, bibliotecas, laboratorios) de la UAP son visualmente atractivas.	,391	1,000																				
3. Los empleados de la UAP tienen una apariencia pulcra.	,621	,397	1,000																			
4. Los elementos materiales (folletos, sílabos, etc.) relacionados con el servicio que brinda la UAP son visualmente atractivos.	,607	,618	,541	1,000																		
5. Cuando en la UAP prometen hacer algo en un tiempo determinado respecto al servicio educativo lo hacen en el tiempo prometido.	,314	,313	,449	,528	1,000																	
6. Cuando usted tiene un problema en el servicio educativo de la UAP, la universidad muestra un sincero interés en solucionarlo.	,083	,058	,343	,420	,630	1,000																

7. En UAP realizan bien el servicio a la primera.	.351	.316	.608	.567	.621	.625	1.000											
8. En UAP concluyen el servicio en el tiempo prometido.	.448	.346	.639	.599	.758	.589	.802	1.000										
9. En UAP insisten en mantener registros exentos de errores en el servicio educativo que brindan.	.249	.314	.365	.370	.349	.266	.321	.340	1.000									
10. Los colaboradores de UAP informan con precisión a los estudiantes sobre cuándo concluirá la realización del servicio.	.433	.061	.398	.264	.496	.401	.426	.434	.664	1.000								
11. Los colaboradores de la UAP ofrecen un servicio rápido a los estudiantes.	.419	.348	.553	.394	.652	.339	.553	.758	.138	.327	1.000							
12. Los colaboradores de la UAP, siempre se muestran dispuestos a ayudar a los estudiantes.	.277	.264	.500	.516	.755	.523	.693	.835	.363	.387	.784	1.000						
13. Los colaboradores de la UAP, nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas de los estudiantes.	.137	-.022	.270	.194	.328	.728	.336	.504	.097	.241	.348	.410	1.000					
14. El comportamiento de colaboradores de la UAP, le transmite confianza a los estudiantes.	.246	.220	.503	.361	.562	.418	.637	.780	.223	.231	.746	.811	.450	1.000				
15. Usted se siente seguro en sus transacciones (pagos y otros) con la UAP.	.441	.433	.630	.486	.461	.383	.594	.640	.303	.368	.513	.636	.283	.487	1.000			
16. Los colaboradores de la UAP son siempre amables con usted, en la prestación del servicio.	.175	.150	.480	.279	.638	.516	.663	.722	.185	.320	.752	.787	.338	.729	.643	1.000		
17. En la UAP los docentes , tienen conocimientos suficientes para contestar las preguntas que los estudiantes.	.202	.157	.231	.276	.620	.322	.295	.468	.282	.356	.452	.516	.275	.542	.213	.522	1.000	
18. En la UAP, le dan una atención individualizada del servicio.	.020	.105	.240	.172	.212	.633	.299	.202	.437	.424	.100	.244	.640	.222	.180	.168	.205	1.000

19. En la UAP, tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus estudiantes.	.274	.272	.373	.437	.545	.365	.591	.656	.102	.206	.652	.675	.402	.770	.413	.582	.578	.218	1.000			
20 Los colaboradores de la UAP le dan a usted una atención personalizada, en el servicio educativo que recibe.	.347	.399	.512	.422	.376	.335	.553	.580	.562	.480	.449	.548	.343	.568	.378	.365	.229	.586	.540	1.000		
21. En la UAP se preocupan por sus mejores intereses (infraestructura, docentes capacitados, etc.) de sus estudiantes en el servicio educativo que ofrecen.	.380	.354	.508	.561	.564	.479	.766	.800	.259	.280	.706	.793	.428	.765	.609	.694	.478	.349	.787	.697	1.000	
22. Los colaboradores de la UAP comprenden sus necesidades específicas como estudiantes.	.469	.558	.552	.631	.624	.485	.713	.741	.412	.392	.654	.735	.337	.677	.553	.513	.385	.372	.604	.779	.828	1.000

Fuente: Encuesta

Esta tabla refleja el grado de asociación lineal de cada una de las preguntas de la variable percepción con cada una de las preguntas, y como todos los resultados son positivos se dice que hay relación positiva y como se puede ver en los resultados el mayor grado de relación se da entre las preguntas que están dentro de una misma dimensión.

Tabla 33.*Resumen de correlaciones con Pearson de las Dimensiones con calidad*

Dimensiones	Calidad del servicio educativo
Elementos tangibles	,777**
Fiabilidad	,804**
Capacidad de respuesta	,832**
Seguridad	,781**
Empatía	,751**

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta

Se utilizó el coeficiente de Pearson para ver el grado de relación entre las cinco dimensiones con la variable calidad del servicio educativo y como muestra la tabla todas las dimensiones tienen una correlación positiva considerable según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.453) en relación con la variable calidad del servicio educativo, siendo la dimensión con mayor correlación capacidad de respuesta con 0,832; además de verificar que, a un nivel de significancia de 0,01, se rechaza la independencia de las 5 dimensiones con la variable calidad del servicio educativo.

Basantes, (2017), concluye que el Modelo ServQual Académico enfocado en la Calidad de los Servicios Educativos es efectiva e influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la universidad, por lo cual se recomienda su aplicación, al igual que en la tesis de Basantes, se corroboró que el modelo ServQual midió la satisfacción de la calidad del servicio educativo que reciben los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales de la UAP, Filial Cajamarca.

5.3. DIFERENCIA DE MEDIAS POR DIMENSIONES

Tabla 34.

Calidad del servicio educativo en elementos tangibles

DIMENSIÓN	EXPECTATIVA	DIMENSIÓN	PERCEPCIÓN	BRECHA
1. Las universidades privadas excelentes tienen equipos (computadoras, proyectores, etc.) de apariencia moderna, para el servicio educativo.	5,42	1. Los equipos (computadoras, proyectores, etc) de la UAP tienen la apariencia de ser modernos para el servicio educativo que recibe.	5,42	0.00
2. Las instalaciones físicas (aulas, bibliotecas, laboratorios) de las universidades privadas excelentes son visualmente atractivas.	5,45	2. Las instalaciones físicas (aulas, bibliotecas, laboratorios) de la UAP son visualmente atractivas.	5,32	-0.13
3. Los empleados de las universidades privadas excelentes tienen apariencia pulcra.	5,35	3. Los empleados de la UAP tienen una apariencia pulcra.	5,74	0.39
4. En una universidad privada excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, sílabos,) son visualmente atractivos.	5,55	4. Los elementos materiales (folletos, sílabos, etc.) relacionados con el servicio educativo que brinda la UAP son visualmente atractivos.	5,71	0.16
PROMEDIO	5,44	PROMEDIO	5,55	0.10

Fuente: Encuesta

En la dimensión elementos tangibles la brecha promedio obtenida es de 0,10, lo cual indica que el nivel de calidad de los servicios educativos recibido es alto según los estudiantes de la carrera de Administración de Negocios Internacionales de la UAP, filial Cajamarca.

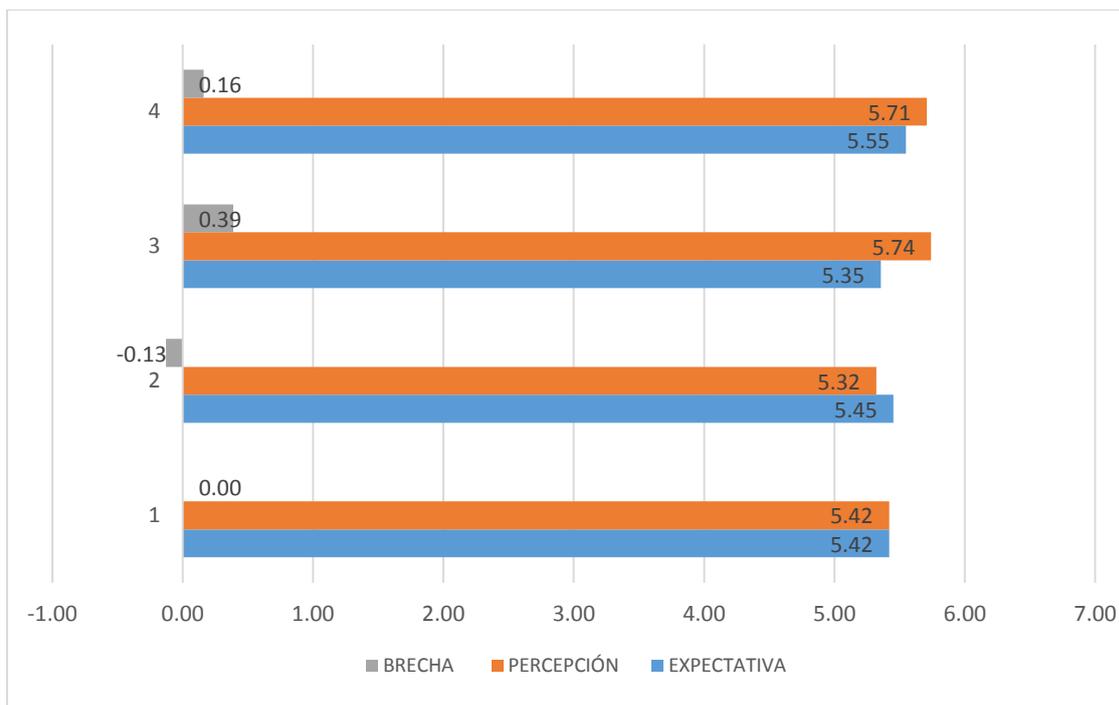


Figura 6. Calidad o brecha por ítems en la dimensión elementos tangibles

Fuente: Tabla 34

Al analizar la calidad o brecha del servicio educativo que los estudiantes reciben en la dimensión elementos tangibles se observa que la pregunta 3 (los empleados de la UAP tienen una apariencia pulcra), tienen la brecha de calidad alta de 0,39 lo que significa que en este ítem la expectativa está superada.

Y la pregunta 2 referente a las instalaciones físicas (aulas, bibliotecas, laboratorios) de la UAP son visualmente atractivas, tiene como resultado igual a -0,13; lo cual precisa que la expectativa en esta pregunta está insatisfecha.

Tabla 35.*Calidad del servicio educativo en Fiabilidad*

DIMENSIÓN	EXPECTATIVA	DIMENSIÓN	PERCEPCIÓN	BRECHA
5. Cuando las universidades privadas excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	5,32	5. Cuando en la UAP prometen hacer algo en un tiempo determinado respecto al servicio educativo lo hacen en el tiempo prometido.	5,42	0,10
6. Cuando un estudiante tiene un problema, las universidades privadas excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo.	4,77	6. Cuando usted tiene un problema en el servicio educativo de la UAP, la universidad muestra un sincero interés en solucionarlo.	4,87	0,10
7. Las universidades privadas excelentes realizan bien el servicio la primera vez.	5,26	7. En UAP realizan bien el servicio a la primera.	5,10	-0,16
8. Las universidades privadas excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido.	5,55	8. En UAP concluyen el servicio en el tiempo prometido.	5,29	-0,26
9. Las universidades privadas excelentes insisten en mantener registros exentos de errores.	4,87	9. En UAP insisten en mantener registros exentos de errores en el servicio educativo que brindan.	4,90	0,03
PROMEDIO	5,15	PROMEDIO	5,12	-0,04

Fuente: Encuesta

La tabla 35 muestra que la opinión de los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales en la dimensión fiabilidad la calidad del servicio educativo es baja ya que el valor es -0,04, lo cual indica una expectativa insatisfecha.

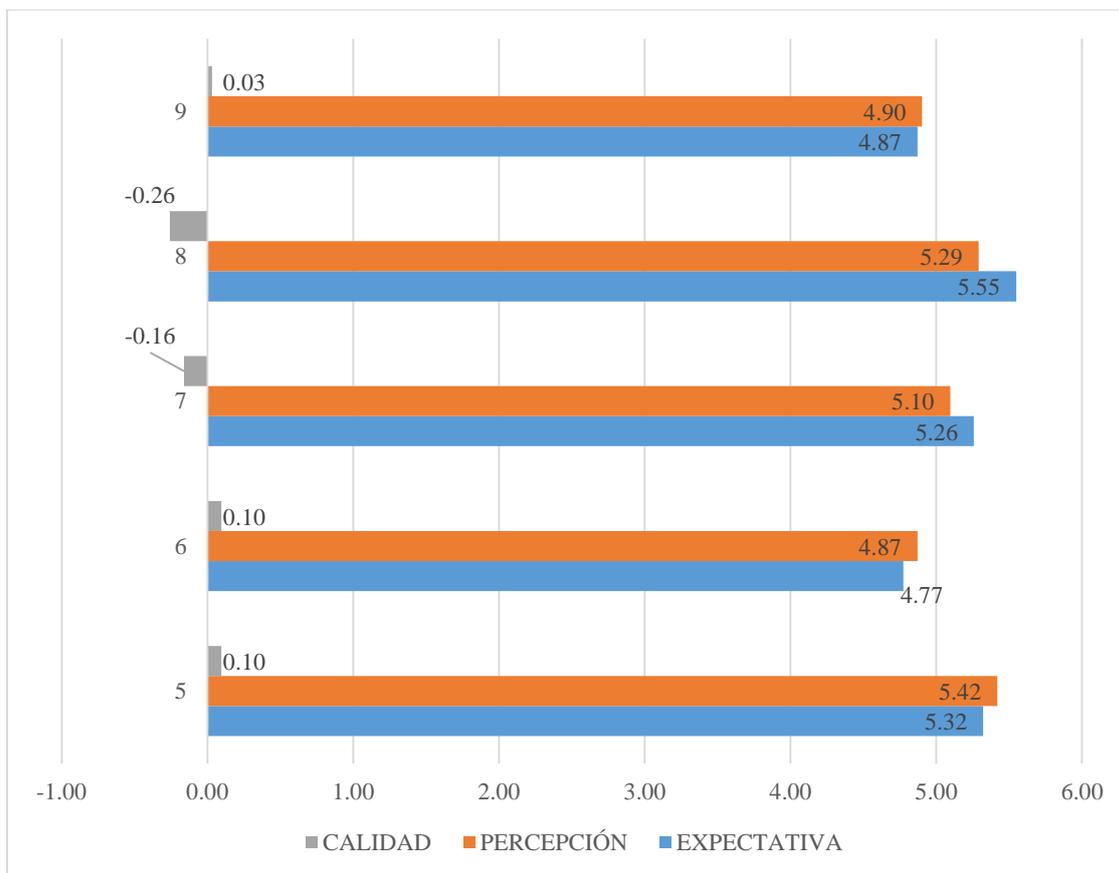


Figura 7. Calidad o brecha por ítems en la dimensión fiabilidad

Fuente: Tabla 35

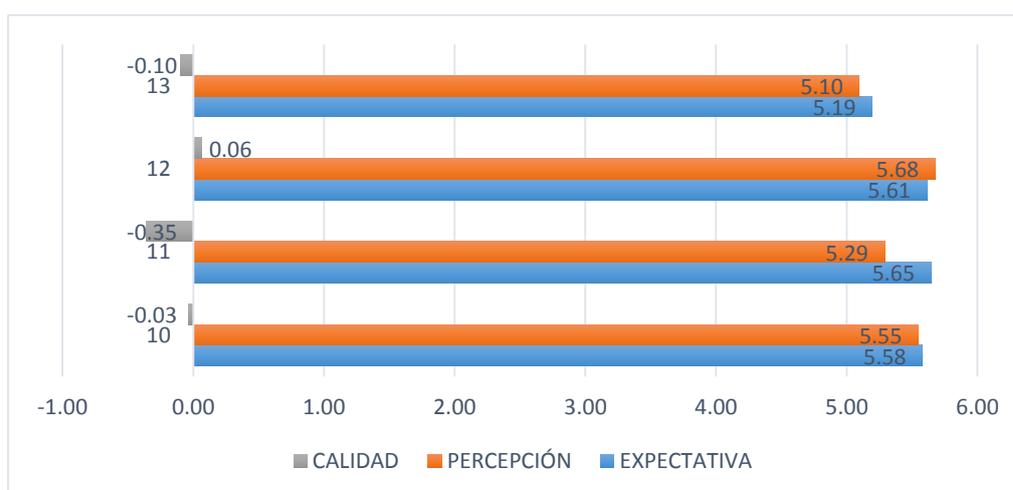
La calidad del servicio educativo según los estudiantes es alta en las preguntas 9, 6 y 5, estas hacen referencia a que las universidades privadas excelentes intentar estar excepto de errores, la universidad muestra interés en solucionar los problemas de los estudiantes y por lo último la universidad intenta solucionar los problemas en el tiempo prometido.

Tabla 36.*Calidad del servicio educativo en capacidad de respuesta*

DIMENSIÓN	EXPECTATIVA	DIMENSIÓN	PERCEPCIÓN	BRECHA
10. En una universidad privada, los colaboradores comunican a los estudiantes cuándo concluirá la realización del servicio.	5,58	10. Los colaboradores de UAP informan con precisión a los estudiantes sobre cuándo concluirá la realización del servicio.	5,55	-0,03
11. En una universidad privada excelente, los colaboradores ofrecen un servicio rápido a los estudiantes.	5,65	11. Los colaboradores de la UAP ofrecen un servicio rápido a los estudiantes.	5,29	-0,35
12. En una universidad privada excelente, los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar a los estudiantes.	5,61	12. Los colaboradores de la UAP, siempre se muestran dispuestos a ayudar a los estudiantes.	5,68	0,06
13. En una universidad privada excelente, los colaboradores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los estudiantes.	5,19	13. Los colaboradores de la UAP, nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los estudiantes.	5,10	-0,10
PROMEDIO	5,51	PROMEDIO	5,40	-0,10

Fuente: Encuesta

La calidad del servicio educativo percibida por los estudiantes de la carrera en la dimensión capacidad de respuesta es baja, lo cual refleja una expectativa insatisfecha, con mayor brecha en los ítems 11, 13 y 10

**Figura 8.** *Calidad o brecha por ítems en la dimensión capacidad de respuesta*

Fuente: Tabla 36

Tabla 37.*Calidad o brecha del servicio educativo en la dimensión Seguridad*

DIMENSIÓN	EXPECTATIVA	DIMENSIÓN	PERCEPCIÓN	BRECHA
14.El comportamiento de los colaboradores de las universidades privadas excelentes transmite confianza a los estudiantes.	5,84	14. El comportamiento de los colaboradores de la UAP, le transmite confianza a los estudiantes.	5,71	-0,13
15. Los estudiantes de las universidades privadas excelentes se sienten seguros en sus transacciones (pagos y otros) con la organización.	5,48	15. Usted se siente seguro en sus transacciones con la UAP.	5,71	0,23
16. En una universidad excelente, los colaboradores son siempre amables con los estudiantes, en la prestación del servicio.	5,94	16. Los colaboradores de la UAP son siempre amables con usted, en la prestación del servicio.	5,84	-0,10
17. En una universidad privada excelente, los docentes tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas de los estudiantes.	6,06	17.En la UAP, los docentes tienen conocimientos suficientes para contestar las preguntas de los estudiantes.	6,00	-0,06
PROMEDIO	5,83	PROMEDIO	5,81	-0,02

Fuente: Encuesta

La brecha de calidad de servicio educativo en la dimensión seguridad es -0,02, lo cual indica baja calidad es decir expectativa insatisfecha, respecto al ítem 15 la brecha de la calidad es 0,23 lo que revela un nivel alto en lo concerniente a que los estudiantes se sienten seguros en sus transacciones (pagos, transacciones, trámites) en la UAP, filial Cajamarca en 2018.

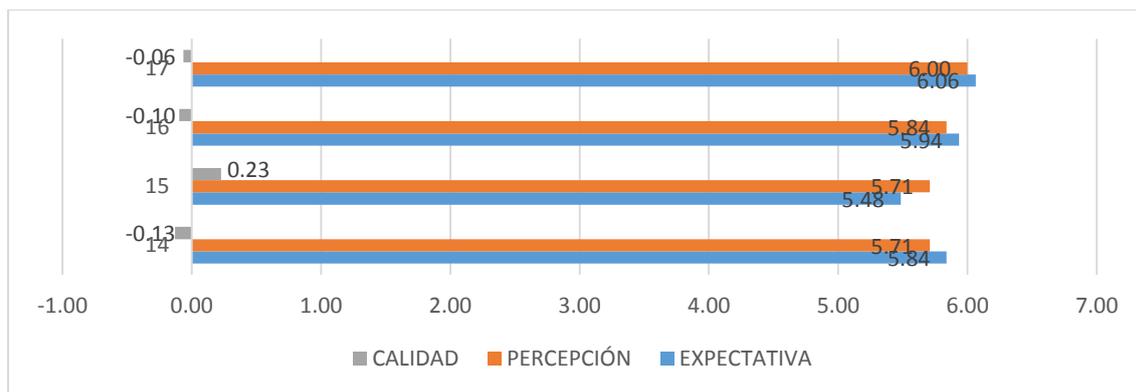


Figura 9. Calidad o brecha por ítems en la dimensión seguridad

Fuente: Tabla 37

Tabla 38.

Calidad o brecha por ítems en la dimensión empatía

DIMENSIÓN	EXPECTATIVA	DIMENSIÓN	PERCEPCIÓN	BRECHA
18. Las universidades privadas excelentes dan a sus estudiantes una atención individualizada del servicio.	5,26	18. En la UAP, le dan una atención individualizada del servicio.	4,94	-0,32
19. Las universidades privadas excelentes tienen horarios de estudio convenientes para todos sus estudiantes.	5,94	19. En la UAP, tienen horarios de estudio convenientes para todos sus estudiantes.	5,19	-0,74
20. Una universidad privada excelente tiene colaboradores que ofrecen una atención personalizada a sus estudiantes.	5,52	20 Los colaboradores de la UAP le dan a usted una atención personalizada, en el servicio.	5,39	-0,13
21. Las universidades privadas excelentes se preocupan por los mejores intereses (infraestructura, docentes capacitados, etc) de sus estudiantes, en el servicio educativo.	6,00	21. En la UAP se preocupan por sus mejores intereses (infraestructura, docentes capacitados, etc) de sus estudiantes en el servicio que ofrecen.	5,74	-0,26
22. Los colaboradores de las universidades privadas comprenden las necesidades específicas de sus estudiantes.	5,84	22. Los colaboradores de la UAP comprenden sus necesidades específicas como estudiante.	5,77	-0,06
PROMEDIO	5,71	PROMEDIO	5,41	-0,30

Fuente: Encuesta

La tabla muestra que las 5 preguntas de la dimensión empatía tienen un promedio de brecha negativa igual a -0,30 en la calidad del servicio educativo que reciben los estudiantes de la carrera de Administración de Negocios Internacionales y en la figura 9 se observa la calidad del servicio de los ítems, y la diferencia más alta de -0,74 que corresponde a la pregunta respecto a que las universidades tienen horarios convenientes para todos sus estudiantes.

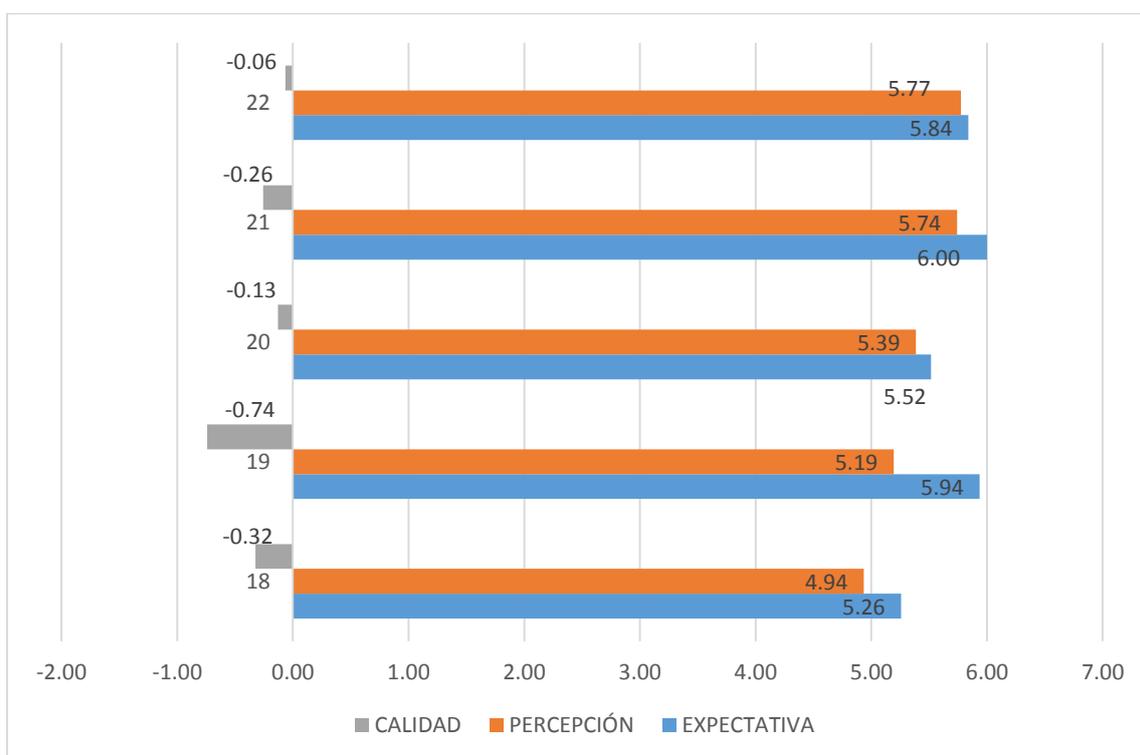


Figura 10. Calidad o brecha por ítems en la dimensión empatía

Fuente: Tabla 38

5.4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD POR DIMENSIONES

En la entrevista a profundidad se analizó las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, a continuación, se presentan figuras con los porcentajes de las respuestas más mencionadas en cada una de las dimensiones propuestas para medir la percepción del servicio educativo que reciben los estudiantes de la carrera de Administración de Negocios Internacionales de la UAP- Cajamarca.

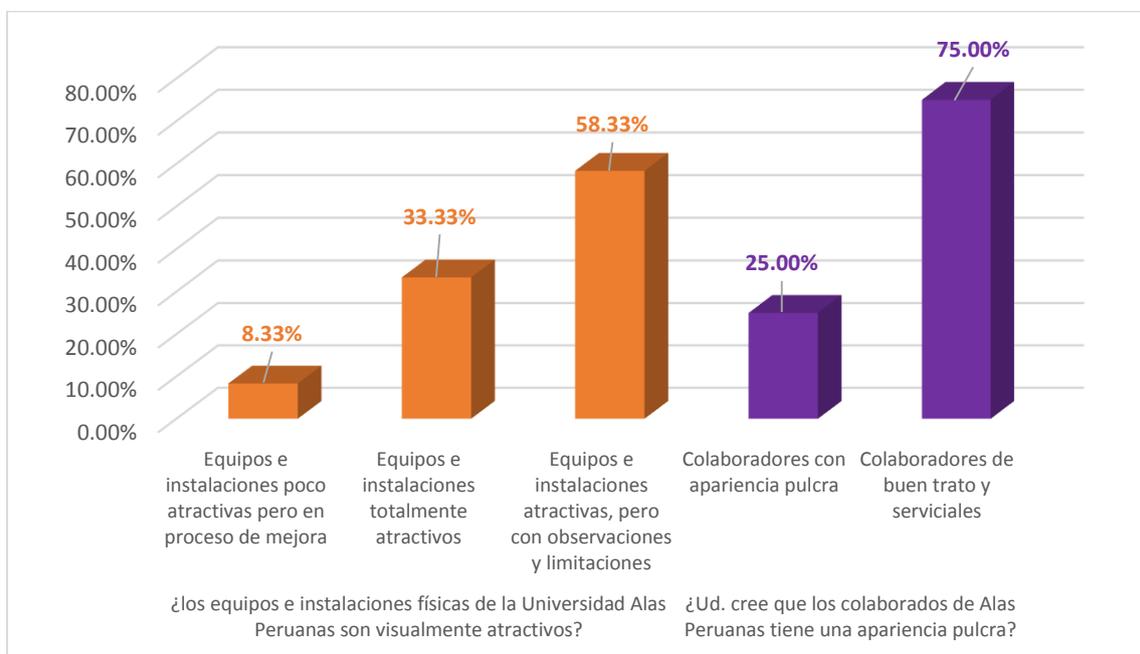


Figura 11. Elementos tangibles

Fuente: Entrevista a profundidad

Como vemos en la figura 11 muestra los resultados en la dimensión elementos tangibles, en donde el 58% de los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de UAP de Cajamarca opinan en la entrevista a profundidad manifiestan que los equipos e instalaciones son atractivos, pero con observaciones y limitaciones, mientras que solo el 8,33% de ellos piensan que son poco atractivos y están en proceso de mejora.

El 75% de los estudiantes afirma que los colaboradores les brindan buen trato y son serviciales y el 25% opinan que los colaboradores tienen apariencia pulcra.

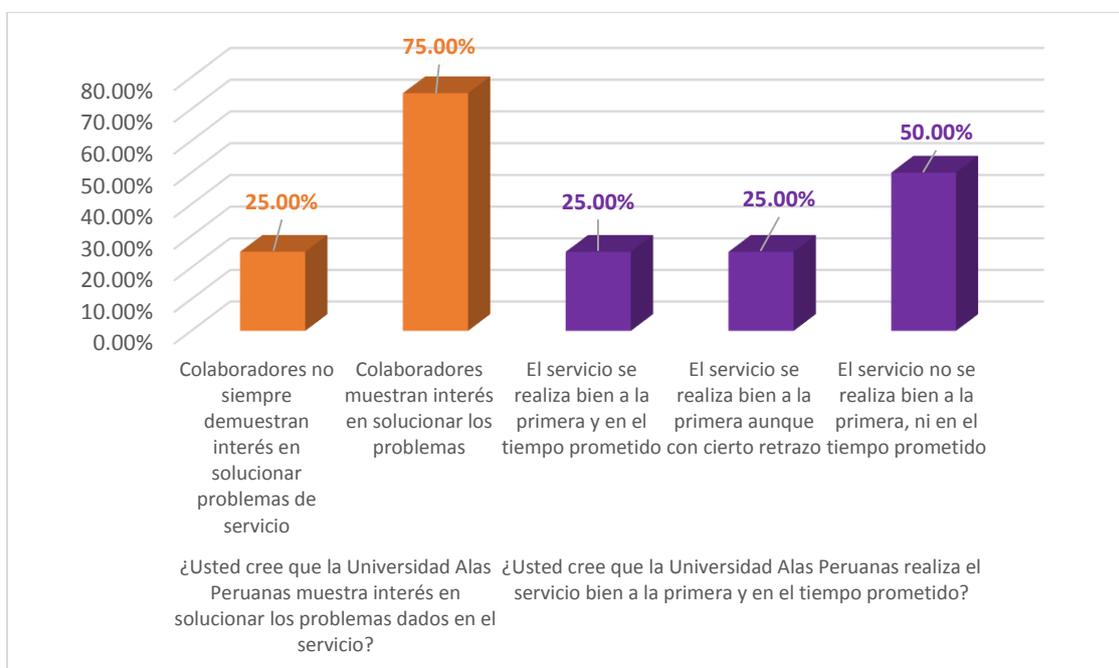


Figura 12. Fiabilidad

Fuente: Entrevista a profundidad

En la dimensión fiabilidad se tiene que 75% de los estudiantes de la carrera de Administración de Negocios Internacionales de la UAP de Cajamarca en la entrevista a profundidad manifiesta que los colaboradores muestran interés en solucionar los problemas que tienen, mientras que el 25% de ellos opinan lo contrario.

Respecto a que el servicio se realiza bien a la primera y en el tiempo prometido el 50% de los estudiantes afirma que no y el 25 % manifiesta que sí se realiza bien el servicio a la primera pero que con cierto retraso y el otro 25% afirma que el servicio se realiza bien a la primera y en el tiempo prometido.

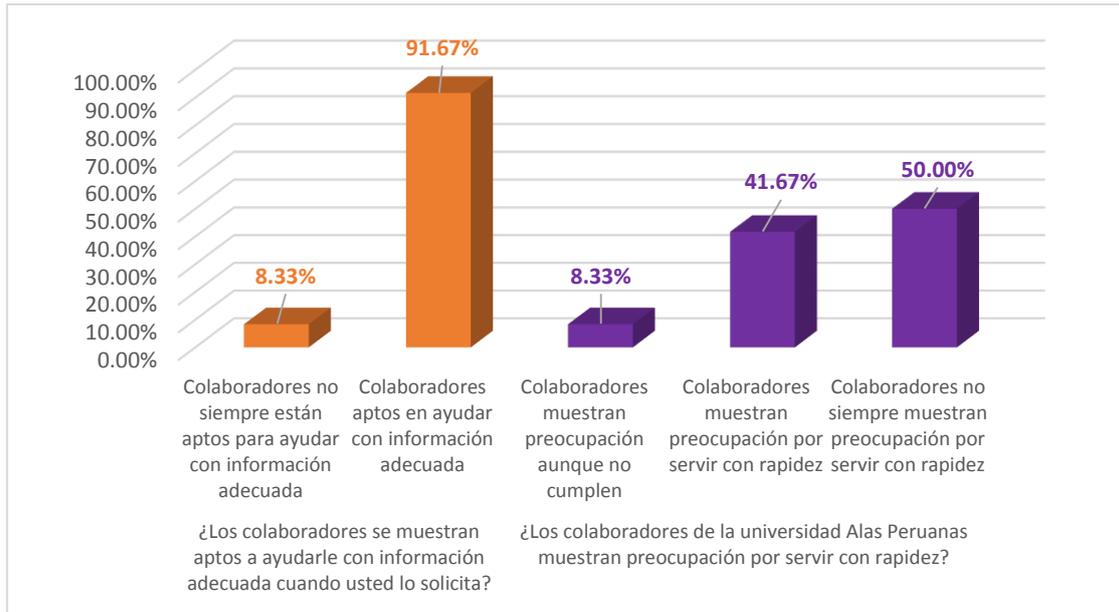


Figura 13. Capacidad de respuesta

Fuente: Entrevista a profundidad

En lo referente a la dimensión capacidad de respuesta, el 91,67% de los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales de UAP, filial Cajamarca dice que los colaboradores están aptos en ayudar con la información adecuada cuando se la solicitan, y solo el 8,33% de los estudiantes opinan que los colaboradores no siempre están aptos para ayudar con la información.

El 50% de los estudiantes manifiesta que los colaboradores no siempre muestran preocupación por servir con rapidez, el 41,67% indica que los colaboradores muestran preocupación por servir con rapidez y el 8,33% dice que los colaboradores muestran preocupación, aunque no cumplen con lo solicitado.

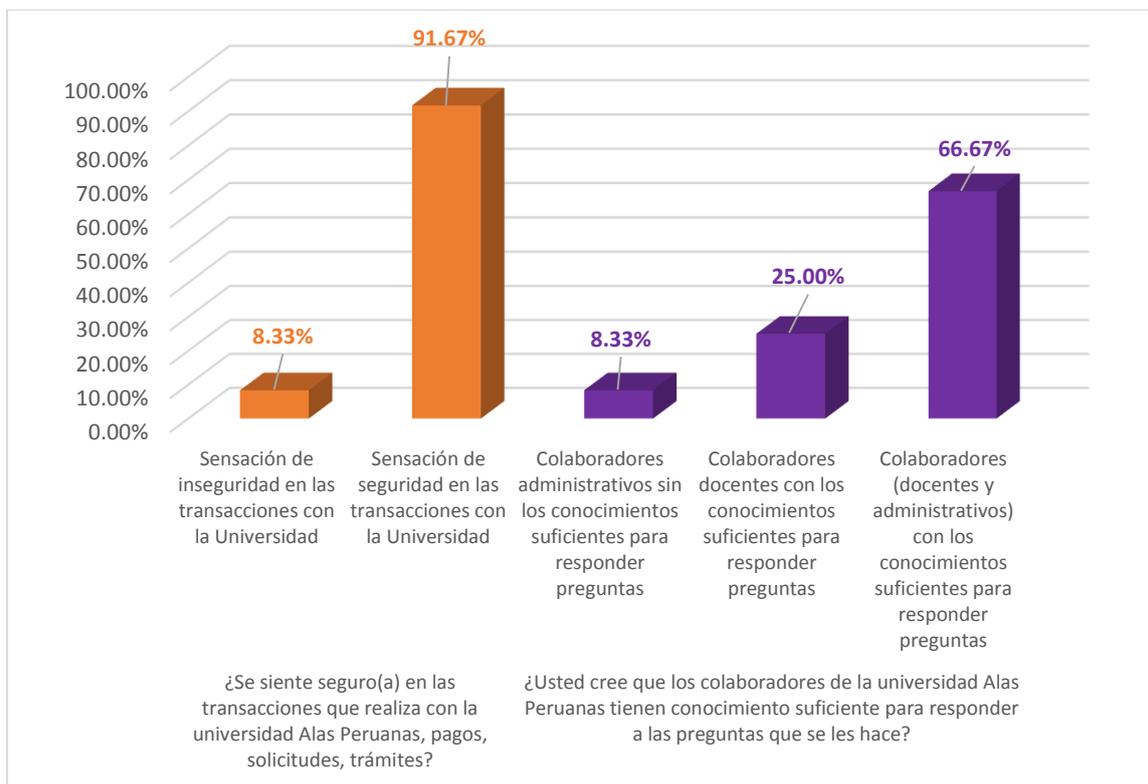


Figura 14. Seguridad

Fuente: Entrevista a profundidad

En seguridad los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la UAP filial de Cajamarca tienen la sensación de seguridad al realizar sus transacciones (pagos, solicitudes, trámites entre otros) en la universidad el 91,67% y solo el 8,33 de estos se siente inseguro.

El 66,67% de los estudiantes opinan que los colaboradores (docentes y administrativos) cuentan con los conocimientos suficientes para responder las preguntas que se les hace, y 8,33% de los estudiantes entrevistados afirman que los colaboradores administrativos no cuentan con los conocimientos suficientes para responder las preguntas que les realizan.

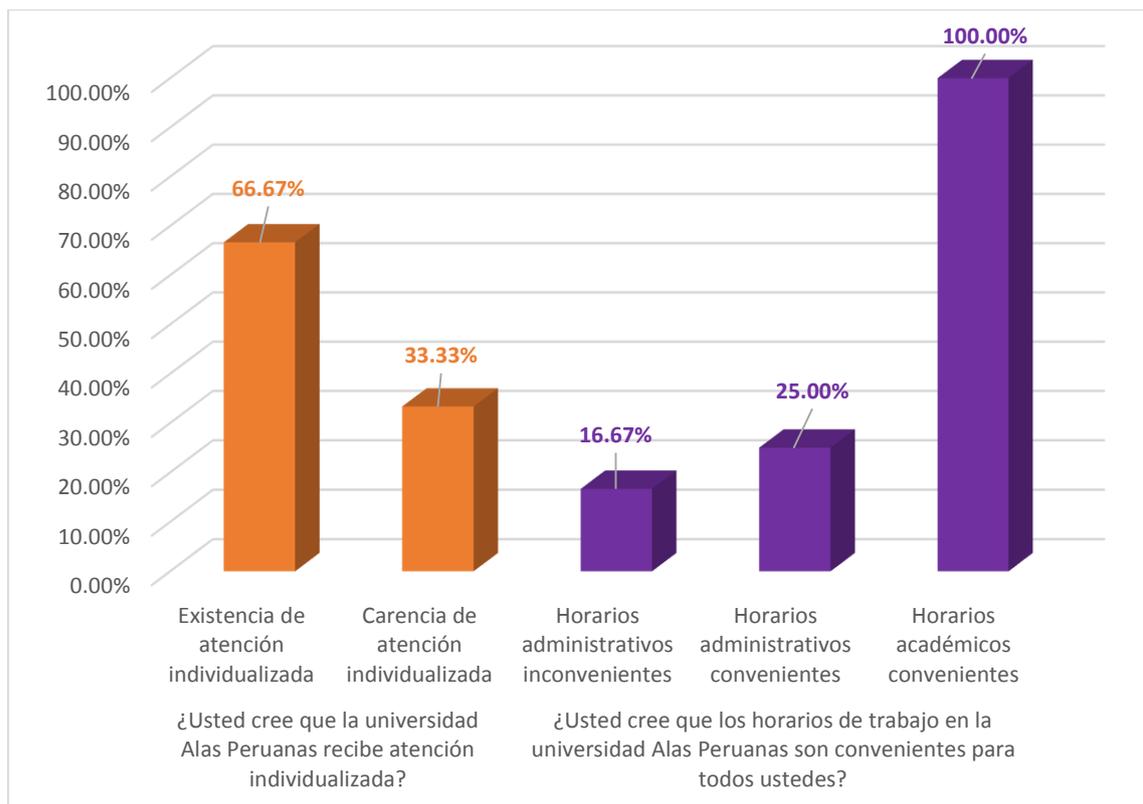


Figura 15. Empatía

Fuente: Entrevista a profundidad

Los estudiantes entrevistados de Administración y Negocios Internacionales de la UAP filial Cajamarca afirman con un 66.67% que si hay atención individualizada y el 33,33% opinan que no hay atención individualizada.

Por otro lado, el 100% de los estudiantes universitarios dicen que sus horarios académicos son convenientes, 25% menciona en la entrevista a profundidad que los horarios administrativos de la UAP filial Cajamarca son inconvenientes y el 16,67% de ellos afirman que los horarios administrativos son inconvenientes.

5.5. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

De los resultados obtenidos del modelo SERVQUAL y de la entrevista a profundidad realizados en la presente investigación, se puede demostrar la hipótesis planteada en el estudio, dando a conocer una tentativa de respuesta a la investigación.

5.5.1 Contrastación de hipótesis principal

Existe diferencias entre la variable expectativas de la calidad y variable percepción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca.

Tabla 39:

Contrastación de hipótesis

HIPÓTESIS	APORTES DE LA INVESTIGACIÓN	APORTES TEÓRICOS
<p>Existe diferencias entre la variable expectativas de la calidad y variable percepción de la calidad de los servicios educativos en los estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP – filial Cajamarca, y estas son de un bajo nivel de calidad.</p>	<p>Si existen diferencias al hallar los valores medios de las expectativas frente a los valores promedios de las percepciones de la calidad del servicio que reciben los estudiantes de Administración de Negocios Internacionales de la UAP, filial Cajamarca, ya que los resultados evidencian que los valores de las expectativas son mayores a los valores de percepciones, lo cual indica un bajo nivel de calidad del servicio educativo, lo que evidencia una expectativa insatisfecha.</p>	<p>Para Ishikawa (1997), la calidad del servicio es aquella que se debe dar, de manera que satisfaga al cliente, en el presente estudio se investigó la calidad, encontrándose que los estudiantes están insatisfechos con el servicio recibido.</p> <p>Castillo (2015), manifiesta que SERVQUAL sirve para medir la calidad del servicio, al hallar las diferencias entre expectativas y percepciones de los clientes, los que indican niveles de calidad, en este trabajo se hallaron los valores de expectativas y percepciones encontrando en la brecha un nivel bajo de calidad del servicio educativo.</p> <p>A mediados del siglo XX tenemos los innovadores aportes de tres autores japoneses: Deming, Ishikawa y Taguchi, que redefinieron el concepto de calidad, lo cual implicó que ahora esta sea una disciplina científica, la cual explica que la calidad ahora o se halla al relacionarla directamente con la percepción de satisfacción que busca el cliente al recibir un servicio o bien, y esto es lo que se ha realizado en el presente estudio, se analizó la calidad del servicio teniendo en cuenta las</p>

HIPÓTESIS	APORTES DE LA INVESTIGACIÓN	APORTES TEÓRICOS
	<p>Para medir la calidad del servicio educativo que reciben los estudiantes de la UAP, se utilizó el modelo SERVQUAL modificado para la presente investigación.</p>	<p>expectativas y percepción, encontrándose en las diferencias bajo nivel de calidad del servicio recibido lo que indica una insatisfacción del estudiante.</p> <p>Al igual que Flores (2017) que encontró una brecha negativa entre expectativas y percepción en la calidad del servicio educativo y también se encontró una fuerte relación de las cinco dimensiones y calidad del servicio.</p> <p>Para Colmenares y Saavedra (2007) existe diferencias entre expectativas y percepción y se pueden dar de estas tres formas: a) $P > E$ ----- Significa alto nivel de calidad b) $P = E$ ----- Significa modesto nivel de calidad y c) $P < E$ ----- Significa bajo nivel de calidad, en nuestro caso el valor promedio de las expectativas es mayor al valor promedio de las percepciones lo que indica que existe bajo nivel de calidad de servicio, según las opiniones de los estudiantes.</p> <p>Por otro lado, Pasmíño y Flor (2008), manifiestan que SERVQUAL es una herramienta que facilita determinar la satisfacción de los clientes de una institución, a través de la brecha o gap de la diferencia que existe entre las expectativas que tiene el cliente que se pueden dar por situaciones o</p>

HIPÓTESIS	APORTES DE LA INVESTIGACIÓN	APORTES TEÓRICOS
		<p>información previa que tiene el usuario del servicio en contraposición al servicio que recibe.</p> <p>Por su parte Flores (2015), pone de manifiesto que el modelo SERVQUAL es una herramienta que es utilizada para medir la calidad del servicio, el cual ha sido mejorado y adaptado con mejoras que permiten su utilización en diversos campos de la investigación por parte de entidades privadas o públicas, en este caso el modelo SERVQUAL también ha sido mejorado para medir la calidad educativa en una carrera de UAP.</p>

CONCLUSIONES

- a) Los niveles de las expectativas del servicio educativo de los estudiantes de Administración y Negocios Internacionales de la UAP, filial Cajamarca en 2018 son: el 67.7% de ellos tienen sus expectativas en alto nivel y para el 32,3% de los estudiantes tienen un nivel medio y analizando las puntuaciones en cada una de las dimensiones en la variable expectativa se obtuvo un promedio general igual a 5,45 puntos lo cual indica un alto nivel de expectativa del servicio educativo que espera recibir, con una desviación de 1,08 puntos lo cual indica que la variabilidad promedio de la puntuación en esta variable es de aproximadamente un punto, luego tenemos que el mayor puntaje promedio asignado por los estudiantes es seguridad con 5,86 puntos, seguida de la dimensión empatía con 5,71 puntos y la dimensión con menor puntajes fue fiabilidad con 5,15 puntos.
- b) Los niveles de percepciones de los estudiantes de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la UAP, filial Cajamarca en 2018 son como se detalla a continuación: el 64,5% opinan que la percepción del servicio educativo es alto y el 35,5% de ellos manifiestan que el nivel es medio, respecto a las dimensiones de esta variable se encontró que la dimensión seguridad tiene el mayor puntaje promedio igual a 5,84; con una variabilidad promedio de 0,91 puntos y la fiabilidad es la dimensión con menor puntuación media igual a 5,12 puntos, según la tabla 10.
- c) Se ha determinado que, si existen diferencias al comparar las percepciones frente a las expectativas con las cinco dimensiones, ya que en los resultados de la calidad y calidad ponderada ambos valores son negativos lo que indica bajo nivel de calidad del servicio educativo de los estudiantes de la carrera de carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP filial Cajamarca, 2018, es decir la expectativa está insatisfecha, según se puede observar en las tablas 11 y 13.

SUGERENCIAS

- a) Al Director de la Universidad Alas Peruanas filial Cajamarca:

Mejorar los horarios de atención administrativa para que los estudiantes tengan una mejor percepción de calidad, en lo referente a horarios convenientes para los estudiantes.

Continuar con los horarios académicos actuales, ya que el 100% estudiantes de la carrera de Administración y Negocios satisfechos con los horarios académicos que tienen en la actualidad.

Aplicar el test SERVQUAL al personal docente y administrativo de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP, filial Cajamarca, de manera tal que permita conocer cuáles son las dimensiones a las cuales le prestan más importantes y relevantes en la administración de calidad de la educación que brindan a sus estudiantes.

Se recomienda seguir aplicando a los estudiantes el Test SERVQUAL en otros períodos para analizar las brechas o gaps en diferentes tiempos, para hacer seguimiento de los resultados.

- b) A futuros investigadores aplicar el test SERVQUAL a ambos grupos, clientes y colaboradores, para relacionar de manera más efectiva la valoración por dimensiones en el análisis de la calidad del servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barreda, B. (2007) *La Calidad Académica y su relación con la Gestión Académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Basantes, R. (2017). *Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador*. (Tesis de Doctorado). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Carrasco, S. (2002). *Gestión educativa y calidad de formación profesional en la facultad de Educación de la UNSACA*”. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Colmenares, O., & Saavedra, J. (Octubre/diciembre de 2007). *Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio*. *Técnica Administrativa*, 6(4). Obtenido de <http://cyta.com.ar/ta0606/v6n4a2.htm>
- Cuatrecasas, L.(1999). *Gestión Integral de la Calidad: Implementación, Control y Certificación*. Barcelona: Gestión.
- Chávez, C., Quezada, R. y Tello, D. (2017) *Calidad de Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú*. (Tesis de Maestría). Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú Universidad.
- D Alessio, F.,(2004) *Administración y dirección de la producción*. México. Pearson Educación de México.
- Escobar, W. (2015). *Análisis de la calidad total como principal criterio de evaluación de los procesos enseñanza aprendizaje del bachillerato de la U.E. Ligami. 2009 – 2011*. (Tesis de Maestría). Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Eyzaguirre, O (2016). *Expectativa y Satisfacción Estudiantil por el Servicio Académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015*. (Tesis de Doctorado). Perú: Universidad Privada de Tacna
- Fernández, E. (2017). *Percepción de la Calidad de Servicio de Estudiantes del 4ª y 5ª año de secundaria de la Institución Educativa “Esther Cáceres Salgado” del Rímac, Lima -2015*. (Tesis de Maestría). Perú: Cesar Vallejo.
- Flores, D. (2017). *Factores que Inciden en la Calidad del Servicio Universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016*. (Tesis de Doctorado). Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P.(2014). *Metodología de la Investigación en F. B. Hernández, Metodología de la Investigación (6ª ed.)*. Colonia Desarrollo Santa Fe, México D. F. México: McGraw-Hill.

- Ishikawa, K. (1997) *¿Qué es el control total de calidad?*. (11ª ed.) Versalles, Colombia: modalidad japonesa.
- Lozano, A.(2018). *Como elaborar un proyecto de tesis en pregrado, maestría y doctorado*. Lima: Editorial San Marcos.
- Ortega, (2015). *Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico*. (Tesis Doctoral). España: Universidad de Salamanca
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. y Berry, L.L. (1994b). *Reassessment of expectectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research*. Journal of Marketing. 58, 111-124
- Pasmíño, A. y Flor C. (2008) *Diseño de un modelo para la determinación de la satisfacción del cliente para la mejoramiento de las operaciones internas de la empresa Papeles S.A.*(Tesis de grado) Ecuador: Universidad San Francisco de Quito.
- Peña, A.(2015) *Evaluación de la calidad del servicio que ofrece la empresa comercial RC a sus clientes, sucursal Chiclayo*. Perú Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Rimarachín (2015). *Satisfacción estudiantil y calidad de la educación en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Cajamarca*. (Tesis de maestría) Perú: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Rivera, G. (2016) *Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de Medicina General del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía Nacional del Perú. Lima, setiembre 2013 – febrero 2014*. (Tesis de maestría). Perú: Universidad Mayor de San Marcos
- Rodríguez, E. y Aguirre, W. (2017) *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la universidad privada de la selva peruana, Iquitos 2017*. (Tesis de Licenciatura). Perú: Universidad Privada de la Selva Peruana.
- Ros, A.(2016) *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*.(Tesis doctoral).España: Universidad Católica San Antonio-Murcia.
- Sánchez, J. (2012) Expectativas y percepciones sobre calidad del servicio educativo. Artículo de investigación. Revista Estrategia Organizacional.
- Shiffman. L. y Lazar, L.(2001). *Comportamiento del consumidor*. México: Prentice Hall
- Tello, R (2015). *Satisfacción estudiantil y calidad educativa en las universidades del Consejo Regional Interuniversitario del Centro {CRI - CENTRO}*. (Tesis de Doctorado). Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.

Valencia, E. (2015). *Aplicación del Modelo SERVQUAL para la Medición de la Calidad del Servicio de Mantenimiento y Limpieza de Establecimientos Educativos en la Empresa SYRY*. (Tesis de Ingeniero). Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana

APÉNDICE

Apéndice1: CUESTIONARIO PARA ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

1. Elementos tangibles

- ¿En su opinión los equipos, infraestructura y materiales educativos de UAP son adecuados para prestar servicios educativos de calidad? ¿Porqué?
- ¿Usted cree que los colaboradores de la UAP tienen apariencia pulcra, en el servicio educativo que brindan? ¿Porqué?

2. Fiabilidad

- ¿Usted cree que UAP muestra interés en solucionar los problemas dados en el servicio educativo? ¿Porqué?
- ¿Usted cree que UAP realiza el servicio educativo bien a la primera y en el tiempo prometido? ¿Porqué?

3. Capacidad de Respuesta

- ¿Los colaboradores se muestran aptos a ayudarle con información adecuada en el servicio educativo que le brindan? ¿Porqué?
- ¿Los colaboradores de la UAP muestran preocupación por dar el servicio educativo en el tiempo establecido? ¿Porqué?

4. Seguridad

- ¿Usted se siente seguro al realizar transacciones en el servicio educativo que realiza con UAP (pagos, solicitud)? ¿Porqué?
- ¿Usted cree que el colaborador de la UAP tiene conocimiento suficiente para responder a las preguntas que se les hace? ¿Porqué?

5. Empatía

- ¿Usted cree que en UAP recibe atención individualizada, en el servicio educativo que recibe? ¿Porqué?
- ¿Usted cree que los horarios de trabajo en el servicio educativo que brinda la UAP son convenientes para todos sus estudiantes? ¿Porqué?

ANEXOS

Anexo 01: Test SERVQUAL- expectativas

Instrucciones: Basándose en sus experiencias como usuario de los servicios que ofrecen las empresas que operan en el sector de educación piense, por favor, en el tipo de universidad privada que podría ofrecerle un servicio de excelente calidad. Piense en el tipo de universidad privada con la que usted se sentiría complacido/a de negociar. Por favor, indíquenos hasta qué punto piensa que una universidad privada debería tener las características descritas en cada declaración. Si cree, en relación con la idea que usted tiene en mente, que una característica *no es esencial* para considerar como excelente una universidad privada, haga un círculo alrededor del número 1. Si cree que una característica es *absolutamente esencial* para considerar como excelente a una universidad privada, haga un círculo alrededor del número 7. Si sus convicciones al respecto no son tan definitivas, haga un círculo alrededor de uno de los números intermedios. No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión lo que piensa respecto a las universidades privadas que deberían ofrecer un servicio de excelente calidad.

	<i>Fuertemente en desacuerdo</i>				<i>Fuertemente de acuerdo</i>		
1. Las universidades privadas excelentes tienen equipos (computadoras, proyectores, etc.) de apariencia moderna, para el servicio educativo.	1	2	3	4	5	6	7
2. Las instalaciones físicas (aulas, bibliotecas, laboratorios) de las universidades privadas excelentes son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5	6	7
3. Los empleados de las universidades privadas excelentes tienen apariencia pulcra.	1	2	3	4	5	6	7
4. En una universidad privada excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio educativo (folletos, sílabos.) son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5	6	7
5. Cuando las universidades privadas excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen en el servicio educativo.	1	2	3	4	5	6	7
6. Cuando un estudiante tiene un problema, las universidades privadas excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo, para dar buen servicio educativo.	1	2	3	4	5	6	7

	<i>Fuertemente en desacuerdo</i>				<i>Fuertemente de acuerdo</i>		
7. Las universidades privadas excelentes realizan bien el servicio educativo la primera vez.	1	2	3	4	5	6	7
8. Las universidades privadas excelentes concluyen el servicio que brindan en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
9. Las universidades privadas excelentes insisten en mantener registros exentos de errores en el servicio educativo que brindan	1	2	3	4	5	6	7
10. En una universidad privada, los colaboradores comunican a los estudiantes cuándo concluirá la realización del servicio.	1	2	3	4	5	6	7
11. En una universidad privada excelente, los colaboradores ofrecen un servicio rápido a los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
12. En una universidad privada excelente, los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar a los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
13. En una universidad privada excelente, los colaboradores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
14. El comportamiento de los colaboradores de las universidades privadas excelentes transmite confianza a los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
15. Los estudiantes de las universidades privadas excelentes se sienten seguros en sus transacciones (pagos y otros) con la organización.	1	2	3	4	5	6	7
16. En una universidad excelente, los colaboradores son siempre amables con los estudiantes, en la prestación del servicio.	1	2	3	4	5	6	7
17. En una universidad privada excelente, los docentes tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7

18. Las universidades privadas excelentes dan a sus estudiantes una atención individualizada del servicio.	1	2	3	4	5	6	7
19. Las universidades privadas excelentes tienen horarios de estudio convenientes para todos sus estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
20. Una universidad privada excelente tiene colaboradores que ofrecen una atención personalizada a sus estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
21. Las universidades privadas excelentes se preocupan por los mejores intereses (infraestructura, docentes capacitados, etc) de sus estudiantes, en el servicio educativo.	1	2	3	4	5	6	7
22. Los colaboradores de las universidades privadas comprenden las necesidades específicas de sus estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7

Anexo 02: Valoración de las dimensiones

Instrucciones: En la lista que aparece a continuación se incluyen cinco características que corresponden a la Universidad Alas Peruanas- Filial Cajamarca y los servicios que ofrecen. Nos gustaría conocer qué nivel de importancia le atribuye usted a cada una de esas características cuando evalúa la calidad del servicio de UAP. Por favor, distribuya un total de 100 puntos entre las cinco características de acuerdo con la importancia real que tiene para usted cada característica (a mayor importancia, mayor puntuación). Por favor, asegúrese de que los puntos que asigne a las cinco características sumen 100.

1. Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación que utiliza la Universidad Alas Peruanas.	_____ puntos	
2. Habilidad de Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca, para realizar el servicio educativo prometido de forma segura y precisa.	_____ puntos	
3. Disposición de la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca, 2018 para ayudar a los estudiantes y darles un servicio rápido.	_____ puntos	
4. Conocimientos y trato amable de los colaboradores de Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca, 2018 y su habilidad para transmitir un sentimiento de confianza.	_____ puntos	
5. Cuidado, atención individualizada de Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca, 2018 les da a sus estudiantes, en el servicio educativo.	_____ puntos	
Total de puntos asignados	100 puntos	100 puntos

De las cinco características señaladas previamente

¿Cuál es la **más importante** para usted? Por favor, indique el número de la característica. _____

¿Qué característica es la **segunda** más importante para usted? _____

¿Cuál es la característica **menos importante** para usted? _____

Anexo 03: Test SERVQUAL- Percepción

Instrucciones: El siguiente grupo de declaraciones se refiere a lo que usted piensa sobre la Universidad Alas Peruanas – filial Cajamarca Para cada declaración señale, por favor, hasta qué punto considera que la UAP posee las características descritas en cada declaración. También en este caso, trazar un círculo alrededor del número 1 significa que usted está fuertemente en desacuerdo con que la UAP tiene esa característica y rodear el número 7 significa que está fuertemente de acuerdo con la declaración. Usted puede trazar un círculo alrededor de cualquiera de los números intermedios que mejor representen sus convicciones al respecto. No hay respuestas correctas o incorrectas; solamente interesa que indique un número que refleje con precisión la percepción que usted tiene de la UAP.

	<i>Fuertemente</i>						
	<i>en desacuerdo</i>			<i>de acuerdo</i>			
1. Los equipos (computadoras, proyectores, etc.) de la UAP tienen la apariencia de ser modernos para el servicio educativo que recibe.	1	2	3	4	5	6	7
2. Las instalaciones físicas (aulas, bibliotecas, laboratorios) de la UAP son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5	6	7
3. Los empleados de la UAP tienen una apariencia pulcra.	1	2	3	4	5	6	7
4. Los elementos materiales (folletos, sílabos, etc.) relacionados con el servicio educativo que le brinda la UAP son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5	6	7
5. Cuando en la UAP prometen hacer algo en un tiempo determinado respecto al servicio educativo lo hacen en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
6. Cuando usted tiene un problema en el servicio educativo de la UAP, la universidad muestra un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7
7. En UAP realizan bien el servicio educativo a la primera.	1	2	3	4	5	6	7
8. En UAP concluyen el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
9. En UAP insisten en mantener registros exentos de errores en el servicio educativo que brindan.	1	2	3	4	5	6	7

10. Los colaboradores de UAP informan con precisión a los estudiantes sobre cuándo concluirá la realización del servicio.	1	2	3	4	5	6	7
11. Los colaboradores de la UAP ofrecen un servicio rápido a los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
12. Los colaboradores de la UAP, siempre se muestran dispuestos a ayudar a los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
13. Los colaboradores de la UAP, nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
14. El comportamiento de colaboradores de la UAP, transmiten confianza a los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
15. Usted se siente seguro en sus transacciones(pagos y otros) con la UAP.	1	2	3	4	5	6	7
16. Los colaboradores de la UAP son siempre amables con usted, en la prestación del servicio.	1	2	3	4	5	6	7
17. En la UAP los docentes tienen conocimientos suficientes para contestar las preguntas de los estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
18. En la UAP, le dan una atención individualizada de su servicio.	1	2	3	4	5	6	7
19. En la UAP, tienen horarios de estudio convenientes para todos sus estudiantes.	1	2	3	4	5	6	7
20. Los colaboradores de la UAP le dan a usted una atención personalizada, en el servicio educativo que recibe.	1	2	3	4	5	6	7
21. En la UAP se preocupan por los mejores intereses(infraestructura, docentes capacitados, etc.) de sus estudiantes en el servicio educativo que ofrecen.	1	2	3	4	5	6	7
22. Los colaboradores de la UAP comprenden sus necesidades específicas como estudiante.	1	2	3	4	5	6	7