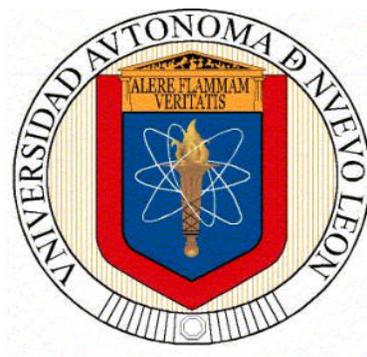


**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN**



**FACTORES CLAVE PARA LA MEJORA EN LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN DOS
ESCUELAS DE NEGOCIOS EN UNIVERSIDADES DE LIMA, PERÚ**

TESIS PRESENTADA POR:

MARIO GRANDA CARAZA

TESIS COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL GRADO DE:

**DOCTORADO EN FILOSOFÍA
CON ESPECIALIDAD EN ADMINISTRACIÓN**

LIMA, PERÚ, MAYO 2021.

Hoja de firma de los integrantes del jurado

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO

Comité doctoral de Tesis:

Aprobación de la Tesis:

Dr. Abel Partida Puente
Director de Tesis
Presidente

Dra. Margarita Carrera Sánchez
Miembro del Comité Tutorial
Secretario

Dr. Patricio Galindo Mora
Miembro del Comité Tutorial
Vocal 1

Dr. Gustavo Alarcón Martínez
Profesor invitado interno
Vocal 2

Dr. Marco Antonio Navarro Cava
Profesor invitado externo
Vocal 3

Lima Perú

Mayo 2021

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Declaro solemnemente que el documento que en seguida presento es fruto de mi propio trabajo y hasta donde estoy enterado no contiene material previamente publicado o escrito por otra persona, excepto aquellos materiales o ideas que por ser parte de otras personas les he dado el debido reconocimiento y los he citado debidamente en la bibliografía o referencias.

Declaro además que, tampoco contiene material que haya sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro grado o diploma de alguna universidad o institución.

Nombre: Mario Granda Caraza

Firma:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mario Granda Caraza', written over a horizontal line.

Fecha: 13 de mayo 2021

LAS ABREVIATURAS Y LOS TÉRMINOS TÉCNICOS

ANR:	Asamblea nacional de rectores
BC:	British Council
CNA:	Consejo nacional de acreditación
CONEAU:	Comisión nacional de evaluación y acreditación universitaria
CSE:	Consejo superior de educación
EFQM:	Sistema de calidad Europeo
FCAYRRHH:	Facultad de ciencias administrativas y recursos humanos
INEI:	Instituto nacional de estadística e informática
ISSET:	Institutos de educación superior
OIE:	Organización iberoamericana de educación
PRONABEC:	Programa nacional de becas y crédito educativo
SERQUAL:	Instrumento estandarizado para medición calidad del servicio
SERVICION:	Sistema de calidad y satisfacción de clientes
SINAES:	Sistema nacional de evaluación de educación superior
SINEACE:	Sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad.
SUNEDU:	Superintendencia nacional de educación universitaria
TUPA:	Texto único de procedimientos administrativos
UNMSM:	Universidad nacional mayor de San Marcos
USMP:	Universidad de San Martín de Porres

TABLA DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	2
LAS ABREVIATURAS Y LOS TÉRMINOS TÉCNICOS	4
TABLA DE CONTENIDO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	10
ÍNDICE DE ECUACIONES.....	11
RESUMEN	12
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO 1. NATURALEZA Y DIMENSIÓN DEL ESTUDIO	17
1.1 Antecedentes del Problema a Estudiar	17
1.1.1 Hechos Actuales que Contextualizan el Problema. Las escuelas de negocios	17
1.1.2 Causas y Consecuencias del Problema Para Estudiar	19
1.1.3 Mapa conceptual del Planteamiento del Problema.....	26
1.2 Planteamiento Teórico del Problema de Investigación	28
1.2.1 Antecedentes Teóricos del Fenómeno a Estudiar	28
1.2.2 La justificación teórica y/o aplicada de las variables independientes con la dependiente.....	31
1.3 Pregunta Central de Investigación	43
1.4 Objetivo General de la Investigación	43
1.4.1 Objetivos Metodológicos de la Investigación	43
1.4.2 Objetivos específicos o de resultados	43
1.5 Hipótesis General de Investigación.....	44
1.6 Metodología	44
1.7 Justificación y Aportaciones del Estudio	45
1.8 Delimitaciones del Estudio	48
1.9 Matriz de Congruencia.....	49
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	51
2.1 Marco Teórico de la Variable Dependiente (Y).	51
2.1.1 Estudios de investigaciones aplicadas de la variable dependiente	53

2.1.2 Estudios de investigaciones aplicadas sobre la relación de la variable dependiente con las independientes	55
2.2 Marco Teórico de las Variables Independientes	57
2.2.1 Teorías y fundamentos teóricos de cada variable	57
2.2.2 Estudios de investigaciones aplicadas	68
2.3 Hipótesis Específicas y/ Operativas	75
2.3.1 Modelo Gráfico de la Hipótesis	75
2.3.2 Modelo de Relaciones teóricas con las Hipótesis.....	76
CAPÍTULO 3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	79
3.1 Tipo y Diseño de la Investigación	79
3.1.1 Tipos de investigación	79
3.1.2 Diseño de la Investigación.....	80
3.2 Métodos de Recolección de Datos	80
3.2.1 Elaboración del instrumento	83
3.2.2 Operacionalización de las Variables de las hipótesis	84
3.3 Población, Marco Muestral y Muestra	86
3.3.1 Tamaño de la Muestra.....	87
3.3.2 Sujetos de Estudio.....	88
3.4 Métodos de Análisis	89
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	91
4.1 Análisis cualitativo de expertos	91
4.2 Prueba Piloto	93
4.3 Resultados Preliminares o Finales.....	98
4.3.1 Estadística Descriptiva	98
4.3.2 Análisis estadístico	104
4.4 Comprobación de Hipótesis	111
CONCLUSIONES.....	113
RECOMENDACIONES	119
DE LAS REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	121
DE LOS ANEXOS	128
Anexo 1. Modelo de encuesta SERVQUAL.....	128

Anexo 2. Opiniones de expertos.....	129
Anexo 3. Instrumento.....	135

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Escuelas de administración en el mundo – 2017	17
Tabla 2. Escuelas de Administración en Perú - 2017.....	18
Tabla 3. Licenciamiento y acreditación universitaria Perú – 2018.....	19
Tabla 4. Cantidad de alumnos matriculados en universidades de Perú (2010 – 2017)	20
Tabla 5. Gasto e inversión en I+D en universidades según naturaleza del gasto. 2015 (Millones de soles)	21
Tabla 6. Servicios ofertados por las principales universidades públicas (2014 - 2017)	24
Tabla 7. Servicios ofertados por las principales universidades privadas (2014 - 2017)	25
Tabla 8. Alumnos matriculados en América Latina (%).....	30
Tabla 9. Alumnos de pregrado, por calificación, según infraestructura de servicios que tiene la universidad	33
Tabla 10. Organización de los Servicios. Facultad de Administración y Recursos Humanos.....	35
Tabla 11. Alumnos matriculados por escuelas de la FCAYRRHH	36
Tabla 12. Total de alumnos en pregrado, por calificación, según servicios que brinda la universidad peruana	37
Tabla 13. Nivel de satisfacción respecto servicio administrativo	42
Tabla 14. Matriz de congruencia	50
Tabla 15. Variables satisfaccion usuario	52
Tabla 16. Ambiente satisfacción alumno.....	53
Tabla 17. Variables satisfacción usuario	54
Tabla 18. Ambiente satisfacción del alumno	55
Tabla 19. Relaciones teóricas con las hipótesis.....	77
Tabla 20. Modelos de evaluación para servicios.....	81
Tabla 21. Aplicación modelo SERVQUAL en universidades.....	82
Tabla 22. Variables de las Hipótesis.	85
Tabla 23. Marco muestral de la investigación	86

Tabla 24. Consistencia interna – prueba piloto	93
Tabla 25. Validez de constructo – prueba piloto.....	95
Tabla 26. Coeficiente de correlación – prueba piloto	96
Tabla 27. Modelo de regresión con todas las variables – prueba piloto	96
Tabla 28. Tabla ANOVA – prueba piloto	97
Tabla 29. Coeficientes de regresión para todas las variables – prueba piloto	97
Tabla 30. Diagnóstico de colinealidad – prueba piloto	98
Tabla 31. Características de la muestra.....	99
Tabla 32. Validez y fiabilidad de las variables.....	105
Tabla 33. Modelo de regresión con todas las variables – UNMSM.....	106
Tabla 34. Modelo de regresión con todas las variables – USMP	106
Tabla 35. Modelo de regresión con todas las variables – Completo	107
Tabla 36. ANOVA – UNMSM	107
Tabla 37. ANOVA – USMP.....	107
Tabla 38. ANOVA – completo	108
Tabla 39. Coeficientes de regresión para todas las variables – UNMSM.....	108
Tabla 40. Coeficientes de regresión para todas las variables – USMP.....	108
Tabla 41. Coeficientes de regresión para todas las variables – Completo.....	109
Tabla 42. Diagnóstico de colinealidad – UNMSM	109
Tabla 43. Diagnóstico de colinealidad – USMP.....	109
Tabla 44. Diagnóstico de colinealidad – Completo.....	110
Tabla 45. Resultados de las hipótesis.....	111

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa Conceptual: Servicios universitarios.....	27
Figura 2. Modelo de hipótesis	76
Figura 3. Nivel de factores clave por universidades	100
Figura 4. Nivel de factores clave por escuela.....	101
Figura 5. Nivel de factores clave por turnos de estudio.....	102
Figura 6. Nivel de factores clave por sexo	103
Figura 7. Nivel de factores clave por grupos de edad	104

ÍNDICE DE ECUACIONES

Ecuación 1. Fórmula para muestras finitas cuantitativas	87
Ecuación 2. Modelo de regresión lineal múltiple	88
Ecuación 3. Modelo de regresión lineal múltiple	89
Ecuación 4. Modelo operacional de regresión lineal múltiple	98
Ecuación 5. Modelo operacional de regresión lineal múltiple - UNMSM	110
Ecuación 6. Modelo operacional de regresión lineal múltiple – USMP.....	110
Ecuación 7. Modelo operacional de regresión lineal múltiple - Completo	110

RESUMEN

Las universidades en el Perú están atravesando un serio proceso de transformación institucional a partir de la presente década. Dos fenómenos marcan los cambios: la reforma de la institución como un todo, con la promulgación de la nueva ley universitaria que sustituye a la antigua ley que venía desde hace más de 35 años. También los procesos de acreditación que se han estado involucrando.

El presente trabajo hace una revisión de los primeros resultados de los cambios, pero desde la óptica de la prestación de los servicios a los alumnos.

Se busca y plantea un modelo que logre resultados a través de las experiencias desarrolladas por otras universidades de América Latina, del Perú y de otras instituciones que han desarrollado reformas y adecuaciones administrativas.

Para la presente investigación, se han seleccionado dos universidades del Perú, la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, la más importante de las universidades públicas, y la Universidad de San Martín de Porres, una de las universidades más importantes dentro de las privadas. Especialmente, la investigación, se ha focalizado en dos escuelas de negocios, ambas acreditadas por instituciones nacionales e internacionales de prestigio.

Uno de los primeros indicadores observados es la operación de los servicios, es decir la calidad y satisfacción al estudiante, el servicio debe tener una infraestructura y equipamiento básico necesario como soporte al desarrollo mismo de la prestación de los servicios. En las encuestas aplicadas, los alumnos valoran mucho el referido factor.

Otro elemento importante analizado en la presente investigación es la estructura y funcionamiento de las plataformas de atención, es decir la oferta variada de servicios que la universidad brinda a los alumnos, la provisión de personal calificado, y la oportuna realización de los servicios.

Un tercer elemento desarrollado en la presente investigación es la mejora continua, vale decir aplicar una mayor simplificación y agilización de los servicios, con el apoyo de la tecnología disponible. En este rubro muchas universidades, particularmente las

universidades de San Marcos y la Universidad de San Martín de Porres han avanzado mucho con sus respectivos procesos de acreditación nacional e internacional.

Finalmente, el buen trato que debe merecer el alumno por parte de la universidad, interesarse en sus reclamos y pedidos, informar constantemente la situación de sus solicitudes, es decir una búsqueda de un trato más personalizado.

Obviamente los procesos de acreditación universitaria han ayudado a que el sistema universitario sea más competitivo. Pero a nivel de cada institución se requiere también una mejor gestión institucional, sobre todo proveer calidad a los servicios.

PALABRAS CLAVE: Acreditación universitaria, Sistema de calidad, Mejora continua, Servicios universitarios.

INTRODUCCIÓN

El diseño de un nuevo modelo de servicios requiere de una nueva estrategia de gestión administrativa universitaria, dado que es necesario señalar las prioridades y los caminos a seguir, el énfasis a quienes y como trasladar los servicios con calidad en la institución universitaria. El comportamiento pasivo y burocrático tradicional debe dar paso a procesos de mayor innovación y articulación con los grupos de interés a través de un “énfasis de renovación y mejora” en los servicios.

La estructura de los servicios administrativos en la mayoría de las universidades del Perú, particularmente las del estado, ha seguido rutinas clásicas, abordando solamente tareas como ejecución de procedimientos administrativos, formulación y aplicación de reglamentos y manuales administrativos. La organización ha ganado dimensión en su mundo interior pero esa misma organización ha perdido efectividad en el mundo del entorno, a los usuarios de los servicios, los alumnos, a quien se debe a fines de cuenta. Se requiere un nuevo tipo de actuación para vertebrar la organización y el usuario. En esta investigación se pretende mostrar un modelo organizacional para cumplir con este cometido.

Es necesario planear una nueva estructura administrativa, es decir definir y articular variables, como las “estrategias organizacionales de servicios”, partiendo de la visión y misión vertebradas a la estructura organizacional y los correspondientes servicios universitarios. Se requiere estructuras organizacionales entendibles para el usuario y simplificadas para acompañar los procesos de calidad.

Empoderar a los mandos medios y operacionales de la organización universitaria para que se entienda mejor los sentidos de prioridad de los usuarios de los servicios, con relativa capacidad de decisión sustentada en una calificación y compromiso institucional del personal.

La universidad es una institución que no han podido modernizar sus sistemas operacionales, la gestión administrativa no se asimilado a la velocidad de las modernizaciones y se ha producido el desfase con los procesos académicos. Aunque

este tema es parte de la presente investigación, la estructura orgánica administrativa se ha “desfuncionalizado” al actuar paralela, sin un sentido de cohesión ni modernización a la actividad principal de la universidad, la académica, lo cual es necesario corregir y plantear un nuevo modelo de gestión para que ambas vayan vertebradas y armónicamente integradas.

Se propone un modelo organizacional de servicios universitarios denominado “Factores clave para la mejora en la prestación de servicios administrativos en dos escuelas de negocios en universidades de Lima, Perú” a partir de una estructura organizacional de servicios administrativos, con estrategias que permitan priorizar actividades sustantivas y cuyo producto final sea una atención de calidad a los usuarios de la universidad: los alumnos, docentes y graduados.

La universidad peruana está inmersa en el proceso de calidad es decir la acreditación universitaria entendida como un proceso en busca de la excelencia y mejora continua tanto del orden académico como del administrativo-organizacional. Los procesos de mejora continua desde la perspectiva de las acreditadoras que están siendo referente en el Perú como la ACBSP (acreditadora USA), emplean estándares del modelo de calidad de Malcom Baldrige o desde el modelo de la acreditadora de AACSB (acreditadora USA) con 22 estándares, todas ellas inciden en encontrar e institucionalizar un proceso de mejora continua. El factor transversal en ambos sistemas de acreditación es la modernización de la administración, particularmente un adecuado sistema organizacional para proveer de servicios de calidad a los grupos de interés.

El sistema de acreditación nacional (peruano) no ha venido funcionando acorde a las expectativas esperadas; el sistema ha sido reestructurado en múltiples oportunidades, por lo que se considera se ha venido deteriorando y perdiendo la confianza ciudadana. Esta investigación busca proponer una alternativa viable para dinamizar la gestión de los servicios en las universidades, de cómo formular una estructura organizacional de los servicios administrativos y que puedan servir como mecanismo o guía para ayudar al proceso de calidad institucional en las universidades del Perú.

Para el logro del objetivo se describe el contenido de esta tesis en donde su estructura está conformada por cuatro apartados: En el Capítulo 1, se presenta el tema contextualizándolo en el sector de la educación superior peruana. Se desarrolla una descripción de los servicios universitarios que ofrecen las universidades en Perú, así como el planteamiento y formulación del problema general y específicos. Además, se incluyen los objetivos y el impacto esperado del estudio y las hipótesis de la investigación son presentadas.

En el Capítulo 2, se presentan los antecedentes teóricos generales de la investigación, las teorías y el desarrollo detallado de las variables del estudio. De igual forma, se desarrolla la justificación de las variables abordadas y el modelo gráfico de las hipótesis. En el Capítulo 3 se desarrolla el diseño de investigación, también se determina la población y el procedimiento muestral. Se mencionan los instrumentos empleados, el procedimiento del estudio y las técnicas de procesamiento y el análisis de datos.

En el Capítulo 4 se reportarán los resultados de la investigación presentándolos en función a los objetivos establecidos previamente, buscando dar respuesta a cada planteamiento. Se desarrollará la contrastación de la hipótesis, la discusión de los resultados. Finalmente, en las conclusiones y recomendaciones se mencionan los resultados más relevantes de la investigación. Asimismo, se plantean las líneas futuras de investigación.

CAPÍTULO 1. NATURALEZA Y DIMENSIÓN DEL ESTUDIO

En este capítulo se presentan los antecedentes teóricos, que incluyen hechos, causas y consecuencias, así como el planteamiento del problema, llegando a definir la pregunta, objetivo, hipótesis general y justificación del presente estudio.

1.1 Antecedentes del Problema a Estudiar

A continuación, se analiza la realidad de las universidades en el Perú y en el mundo, en particular una visión general de las facultades o escuelas de negocios y la problemática de los servicios que brindan a sus alumnos.

1.1.1 Hechos Actuales que Contextualizan el Problema. Las escuelas de negocios

Si se observa el panorama a nivel del mundo, según la International Associations of Universities (2017), existen 40,113 especialidades vinculadas a la gestión empresarial (Tabla 1).

Tabla 1. Escuelas de administración en el mundo – 2017

Escuelas (especialidades)	Total	%
1.Gestión	8,232	21%
2.Contabilidad	6,745	17%
3.Finanzas	5,619	14%
4.Marketing	5,339	13%
5.Negocios y Comercio	5,155	13%
6.Administración	4,538	11%
7.Recursos Humanos	2,513	6%
8.Seguros	636	2%
9.Bienes Raíces	502	1%
10.Secretariado	493	1%
11.Relaciones Laborales e Industriales	341	1%
TOTAL	40,113	100%

Fuente: Elaboración propia adaptada de International Associations of Universities (2017).

En Perú, funcionan 143 universidades de las cuales 51 son públicas y 92 son privadas distribuidas en Lima y en las 24 regiones del País (SUNEDU, 2017). Según el Instituto de Nacional de Estadística e Informática del Perú - INEI (2017), al año 2015, en universidades públicas había 345,422 alumnos matriculados y en las universidades privadas 762,002 alumnos.

Ahora, a fin de mostrar la importancia que tienen las carreras profesionales relacionadas a las áreas administrativas en el Perú, se observa en la Tabla 2 que existen 103 especialidades organizadas en 23 rangos de áreas relacionadas a la gestión o administración en todo el sistema universitario.

Tabla 2. Escuelas de Administración en Perú - 2017

Denominación especialidades	Cantidad	%
Administración	35	34
Administración Empresas	23	22
Administración y Negocios Internacionales	12	11
Administración y Marketing	7	7
Ciencias Administrativas	5	5
Administración Publica	3	3
Administración Negocios Globales	2	2
Administración Banca y Finanzas	1	1
Administración, Negocios y Finanzas	1	1
Administración de Servicios	1	1
Administración de la Salud	1	1
Administración Gubernamental	1	1
Administración y Agronegocios	1	1
Administración y Dirección Empresas	1	1
Administración y Emprendimiento.	1	1
Administración, Marketing y Negocios Internacionales	1	1
Administración, Negocios y Marketing.	1	1
Ciencias Administrativas y Marketing Estratégico	1	1
Ingeniería Comercial	1	1
Ingeniería Comercial y Finanzas	1	1
Ingeniería Comercial y Negocios Internacionales	1	1
Ingeniería Empresarial y Sistemas	1	1
International Business	1	1
TOTAL	103	100.00

Fuente: Elaboración Propia con información de SUNEDU (2017).

En cuanto a las normas que rigen el sistema educativo en el Perú, existe una sola legislación nacional universitaria que regula el funcionamiento, organización, competencias y responsabilidades universitarias. Se ha aprobado una nueva legislación universitaria, la ley 30220 de fecha junio 2014 que establece un nuevo marco normativo, académico y administrativo de las universidades en el Perú (Ley 30220 del 2017) (Jiménez, 2017). Razón por la cual, las universidades se encuentran readecuando sus sistemas institucionales para alinearse a esta nueva legislación y aprobar el proceso de licenciamiento universitario exigido por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) que es el órgano superior de fiscalización y control dependiente del Ministerio de Educación (SUNEDU, 2017).

1.1.2 Causas y Consecuencias del Problema Para Estudiar

1.1.2.1. La calidad de servicios universitarios

De conformidad a la nueva reforma de las universidades peruanas, el estado ha delineado 4 mecanismos para que las universidades orienten la administración y gestión institucional en un proceso a conseguir la calidad y la mejora continua, buscando dar un buen servicio a los estudiantes (SUNEDU, 2018). El mencionado proceso, está en vías de implementación, el primer mecanismo se ha concluido casi en su totalidad (ver Tabla 3).

Tabla 3. Licenciamiento y acreditación universitaria Perú – 2018

Mecanismo	Conceptualización	Exigencia
<i>Licenciamiento</i>	Barrera entrada. Universidades entran al mercado con exigencias mínimas de calidad.	Obligatorio
<i>Acreditación</i>	Garantizar grado de satisfacción con estándares de calidad señalados por el estado u organismos especializados.	Potestativo
<i>Auditoria académica</i>	Verificación interna cumplimiento metas e indicadores excelencia académica	Potestativo / obligatorio
<i>Sistema información</i>	Brindar información de logros y datos a comunidad universitaria y público en general.	Obligatorio

Fuente: SUNEDU (2018)

Hay un número de 45 universidades, mayoritariamente privadas, en la actualidad, que no han logrado el licenciamiento nacional sobre un total de 150 universidades registradas, entre públicas y privadas, deberán dejar de funcionar, por la deficiencia en la calidad de sus servicios. Se estima que alrededor de 165,679 alumnos se han visto afectados por esta situación. Para el presente trabajo de investigación, se han seleccionado 2 universidades, una pública y otra privada, que cumplen con los cuatro conceptos detallados anteriormente.

Toda la adecuación de un gran segmento de las universidades en el Perú se ha enfocado en los procesos académicos (formación profesional, investigación universitaria, promoción) pero se ha trabajado muy poco en la gestión administrativa, organizacional y la mejora en la prestación de servicios hacia los alumnos. Se debe tener en cuenta que se ha incrementado el número de alumnos en las universidades del Perú y con ello se requiere una mayor atención en los servicios que exigen los mismos (ver Tabla 4).

Tabla 4. Cantidad de alumnos matriculados en universidades de Perú (2010 – 2017)

Años	Tipo de universidad		Total
	Pública	Privada	
2010	309,175	473,795	782,970
2011	314,504	618,974	933,478
2012	330,471	697,581	1,028,052
2013	345,422	762,002	1,107,424
2014	274,216	898,404	1,17,2620
2015	359,375	979,896	1,339,271
2016	367,413	1,017,720	1,332,122
2017	314,029	965,709	1,279,738
TOTAL	2,614,605	5,448,372	8,062,977

Fuente: Elaboración propia adaptada de INEI (2018).

Según la información presentada en la Tabla 4, en el Perú, el incremento de alumnos es más pronunciado en las universidades privadas que las universidades

públicas. La oferta educativa del estado es insuficiente frente a la creciente demanda del mercado. Además, habría que agregar que los servicios en las universidades públicas están regulados por las normas del estado, hecho que hace de su administración muy burocratizada.

1.1.2.2. Los servicios universitarios y los recursos

Analizando los montos ejecutados para la operación y mejora de los servicios en las universidades, SUNEDU (2018), se observa que son las universidades privadas las que han hecho el mayor gasto, casi el doble del monto comparado con las universidades públicas. Si se observa los gastos corrientes, las universidades privadas son las que han realizado mayores desembolsos dado que las remuneraciones de los docentes privados tienen mejores salarios que los docentes de las universidades públicas (ver Tabla 5).

Tabla 5. Gasto e inversión en I+D en universidades según naturaleza del gasto. 2015 (Millones de soles)

Gasto e inversión en I+D	Universidad pública		Universidad privada		Total	
	S/	%	S/	%	S/	%
Gasto e inversión en I+D	81,0	33	161,1	67	242,1	100
Gastos en remuneraciones + otros gastos	44,5	24	144,6	76	189,1	100
Gastos en Remuneraciones	16,1	13	106,5	87	122,6	100
Investigadores y/o Docentes	11,4	10	100,0	90	111,4	100
Investigadores						
Técnicos y personal de asimilado	3,4	43	4,5	57	7,9	100
Otro personal de apoyo	1,2	38	2,0	62	3,2	100
Otros Gastos	28,5	43	38,1	57	66,6	100
Honorarios pagados a consultores externos in situ	4,7	35	8,5	65	13,2	100
Alquiler de bienes inmuebles 1/	0,2	87	0,1	13	0,3	100
Compras de otros servicios 2/	14,3	41	20,8	59	35,1	100
Compra de materiales 3/	9,2	51	8,8	49	18,0	100
Inversión en Capital	36,5	69	16,5	31	53,0	100
Terrenos	0	0	0,1	100	0,1	100

Gasto e inversión en I+D	Universidad pública		Universidad privada		Total	
	S/	%	S/	%	S/	%
Edificios	13,6	72	5,4	28	19,0	100
Equipos e Instrumentos	21,8	67	10,6	33	32,4	100
Adquisición de Software y licencias	1,1	73	0,4	27	1,5	100

Nota: 1/ Incluye terrenos, edificios, laboratorios, salas y otros. 2/Incluye suministros, reparaciones, suscripciones, seguridad, limpieza, almacenamiento, propiedad intelectual, viáticos y costos de representación, entre otros. 3/ Incluye artículos de oficina, materiales de laboratorio, productos químicos, entre otros.

Fuente: Elaboración propia adaptada de SUNEDU (2015)

Para la operación de los servicios universitarios, en el rubro de adquisiciones de materiales, bienes y servicios, las universidades públicas han propiciado un mayor desembolso que las privadas, explicado en parte porque el estado les reconoce una participación de la renta proveniente de la explotación de los recursos naturales como son el cobre, el gas, explotación de la madera entre otros.

En relación al tema de las edificaciones, terrenos, adquisiciones de equipos, software, también se observa que son las universidades públicas son las que han realizado el mayor esfuerzo e inversiones, explicado por las razones anteriormente señaladas. Sin embargo, estas inversiones no han sido proporcionales en todos los casos porque se benefician más las universidades ubicadas en regiones con muchos recursos naturales y las universidades públicas ubicadas en la capital de la república.

En la organización de los servicios, básicamente los servicios de apoyo institucional como son los relacionados al manejo de la documentación administrativa (secretaría general), registros y matriculas, proceso de admisión, así como la planificación y gestión universitaria, el diseño organizacional, la gestión de recursos humanos, se definen por cada universidad en función a la autonomía de cada una de ellas.

Para tener un panorama de cómo se presentan dichos servicios en las universidades del Perú, se han revisado los estatutos y reglamentos de ocho (8) universidades públicas (sobre un total de 55 universidades) y ocho universidades privadas (sobre un total de 70 universidades). Para el análisis, se ha identificado nueve

(9) grupos genéricos de servicios a nivel de las universidades estudiadas, tal como se muestran en las tablas 6 y 7.

El desarrollo de la presente investigación estará centrado prioritariamente en una muestra selectiva de los servicios agrupados en los de carácter administrativo, de bienestar, responsabilidad y extensión social, e innovación que la universidad brinda al estudiante universitario.

De acuerdo con la Tabla 6 se hace un análisis de los servicios de gestión de ocho (8) universidades públicas, las más importantes del Perú. Se observa que la Universidad Nacional Mayor de San Marcos tiene la mayor cobertura de los servicios de gestión institucional frente a las demás universidades públicas. Esta es la universidad de mayor población estudiantil, ya que bordea los 30,000 estudiantes en sus más de 45 carreras profesionales.

En la Tabla 7, se hace un análisis de las ocho (8) universidades privadas, más importantes del Perú. Se observa que la Pontificia Universidad Católica del Perú, es la universidad de mayor cobertura en servicios de gestión administrativa, siendo la universidad de mayor antigüedad en el país. La Universidad de San Martín de Porres tiene una cobertura del 65% de sus servicios en favor de sus alumnos.

Tabla 6. Servicios ofertados por las principales universidades públicas (2014 - 2017)

Universidades	Académicos		Administrativos		Financieros	Bienestar universitario	Responsabilidad y extensión social	Innovación y promoción de empresa	Garantías	Total servicios	
	Formativo	Complementación académica	Apoyo gestión	Apoyo académico						N°	Cobertura (%)
Universidad Nacional Mayor de San Marcos	5	6	11	8	4	15	4	2	3	58	82
Universidad Nacional Agraria de La Molina	4	6	10	7	4	9	3	4	3	47	66
Universidad Nacional de Ingeniería	4	5	12	6	4	10	2	2	3	48	67
Universidad Nacional Federico Villarreal	5	5	10	7	4	5	1	2	3	42	59
Universidad Nacional del Callao	5	6	8	5	4	6	2	2	3	41	58
Universidad Nacional San Agustín de Arequipa	4	4	11	7	3	9	2	2	3	45	63
Universidad San Antonio Abad de Cusco	4	5	10	7	4	4	1	2	3	40	56
Universidad Nacional de Piura	4	4	8	6	4	7	0	7	3	45	63

Fuente: Estatutos y esquemas organizativos de universidades públicas. Elaboración propia adaptada de SUNEDU (2017).

Tabla 7. Servicios ofertados por las principales universidades privadas (2014 - 2017)

Universidades	Académicos		Administrativos		Financieros	Bienestar universitario	Responsabilidad y extensión social	Innovación y promoción de empresa	Garantías	Total servicios	
	Formativo	Complementación académica	Apoyo gestión	Apoyo académico						N°	Cobertura (%)
Pontificia Universidad Católica del Perú	6	6	11	6	4	10	3	2	2	50	79
Universidad Cayetano Heredia	4	6	10	7	4	9	3	4	3	47	66
Universidad de Lima	5	6	11	6	4	4	3	1	2	42	66
Universidad Pacifico	5	5	10	7	4	5	1	2	3	42	59
Universidad San Martín de Porres	5	5	11	6	4	4	2	2	2	41	65
Universidad Privada del Norte	5	6	11	5	4	5	3	3	2	44	69
Universidad Santo Toribio de Mogrovejo	4	5	10	7	4	4	1	2	3	40	56
Universidad Andina del cuzco	6	6	10	6	4	3	3	2	2	42	66

Fuente: Estatutos y esquemas organizativos de universidades públicas. Elaboración propia adaptada de SUNEDU (2017).

1.1.3 Mapa conceptual del Planteamiento del Problema

La satisfacción de alumnos con servicios de calidad en las universidades del Perú se analiza desde lo siguiente:

Causas

- a. La estructura administrativa de la universidad ha permanecido muchas décadas sin renovación ni modernización.
- b. Organización universitaria con múltiples trámites y exigencias costosas que perturban la agilidad de la atención.
- c. Carencia de herramientas digitales en la prestación de servicios universitarios para cubrir la satisfacción de los grupos de interés: alumnos, docentes y graduados.
- d. Creación de unidades operativas, programas y áreas de trabajo desconectadas de las necesidades reales de la universidad.
- e. Desatención a las necesidades reales de los alumnos en los servicios que brinda la universidad.
- f. Personal administrativo desmotivado y con precaria calificación técnico-profesional.

Consecuencias

1. Deficiente prestación de servicios universitarios.
2. Priorizar acciones y metas adjetivas por encima de las acciones y metas sustantivas de la universidad.
3. Falta de visión de desarrollo de largo plazo en la universidad.
4. Carencia de un diagnóstico de las necesidades reales de la universidad y la problemática de la formación de la carrera profesional.
5. Carencias de una evaluación de gestión por resultados en la universidad.
6. Limitaciones para entender la demanda de nuevos profesionales frente a la oferta que ofrece la universidad en carreras de administración.



Figura 1. Mapa Conceptual: Servicios universitarios

Fuente: Elaboración propia.

En la Figura 1 se observa que para la satisfacción a alumnos con servicios de calidad es necesario identificar los problemas y buscar las alternativas de solución. La operación de los servicios con rasgos de administración burocrática de la organización universitaria. Organización de los servicios con demasiados trámites burocráticos los cuales requieren una simplificación administrativa y eliminación de determinados procesos engorrosos. La mejora continua es una necesidad sentida que requiere personal calificado como lo señala Drucker. La atención a alumnos con buscar la atención oportuna y esmerada a los alumnos en la universidad.

Los propósitos definidos deben facilitar la armonización de las distintas tareas de la organización. Los servicios administrativos tienen que estar en concordancia con las metas y estrategias de modernización aprobados por la universidad. Los servicios institucionales no pueden ser mecanismos rutinarios, burocratizados de simple aplicación

de reglamentos, sino instrumentos de cambio y modernización de la universidad. Se debe caminar sobre la base de objetivos definidos en una suerte de gestión por resultados. Esto es lo que se debe entender a la acción de planificar el diseño de los servicios.

Los resultados esperados (output) son los servicios de calidad para la satisfacción de los alumnos, eficientes y eficaces que satisfagan las expectativas de los alumnos, docentes y graduados que forman parte del entorno universitario. Los cambios que se articulan con mejora de procesos y sustitución de servicios ineficientes por otros más eficientes, cambio de mentalidad para el personal de los servicios y la puesta en acción de procesos de calidad provenientes de las prácticas de la acreditación que requieren cristalizar las universidades.

1.2 Planteamiento Teórico del Problema de Investigación

La búsqueda de la satisfacción de alumnos con servicios de calidad se constituye en una necesidad prioritaria en todas las universidades del Perú. Existen más de 100 universidades entre públicas y privadas. Tenemos una nueva legislación universitaria que exige nuevos parámetros y modelos de estructura y funcionamiento institucional, que las universidades deben de poner en vigencia en el corto plazo. En la revisión de la distinta literatura nacional y extranjera se observa también una constante preocupación por redefinir las competencias universitarias y un sistema de atención de servicios con calidad, a través de modelos de estructura organizacional más ágil y dinámica que funcione como soporte a las tareas académicas. En el estudio se hace una revisión inicial de la literatura y se presenta todas las acciones que se han avanzado hasta la fecha en el camino de la transformación de la universidad peruana.

1.2.1 Antecedentes Teóricos del Fenómeno a Estudiar

De acuerdo a un análisis inicial sobre la satisfacción a alumnos con servicios de calidad, se revisaron estudios efectuados en distintas universidades de América Latina, España y en el Perú. Se observa que se constituye en una constante permanente, los

planteamientos del profesor Parasuraman con el modelo SERVQUAL que busca explicar la satisfacción de los usuarios con servicios de calidad, en esta caso los alumnos.

Cabe mencionar también los estudios elaborados por Herrera, Souza y Soares (2018) quienes fundamentan que la operación de los servicios requiere de la infraestructura universitaria y se convierte en un importante elemento de atención para los alumnos. No se puede dejar de mencionar a Zambrano, Loachamín-Marcillo, Gallegos y Gallegos-Pilco (2019) quienes complementan sobre la adecuada disposición de unidades orgánicas y de personal especializado en los servicios de los alumnos. También los estudios elaborados por Araiza, Zambrano y Ramírez (2016) sobre la mejora continua de los servicios y los autores De La Cruz y Álvarez (2016), sobre la atención personalizada de los servicios.

1.2.1.1 Variable Dependiente: Satisfacción de los alumnos con servicios de calidad (Y)

Mira-Segura y Jiménez-Jarquín (2018) en un estudio relacionado para medir la satisfacción de los alumnos en la educación superior señalan que el ambiente social y físico de la universidad es determinante en el desarrollo del estudiante. En el estudio mencionado se aplicó el modelo del profesor Parasuraman. Se suministra una encuesta a 210 estudiantes de licenciatura en la zona oriente del estado de México, con una población de 2852 estudiantes.

La satisfacción de alumnos con servicios de calidad fue explicada con las siguientes variables: elementos tangibles (operación del servicio), todos los elementos relacionados a las instalaciones físicas de la universidad; capacidad de respuesta (organización del servicio), la disposición de la organización para atender en forma oportuna; seguridad en el servicio (mejora continua), conocimientos y habilidades del personal para atender a los alumnos; empatía (atención a alumnos), brindar atención personalizada a los alumnos.

Según la Organización Iberoamericana de Educación - OIE (2019), al 2019 existían 3,724 universidades en América Latina, esta cantidad es un indicador importante en la transformación de la educación superior. Son veintiséis (26) las universidades

latinoamericanas que están dentro del ranking de las 500 mejores universidades del mundo y 80 dentro del ranking de las 1000 mejores universidades a nivel mundial.

La expansión universitaria se traduce en el volumen de alumnos, es decir incremento de matrículas universitarias. Según la OIE (2019) en el año 2000 la tasa de matriculados universitarios ascendía al 21% y en el 2017 aumentó a 50.6% (ver Tabla 8).

La OIE señala que hay elementos de mejora en la organización de los servicios universitarios, pero se requiere mucho más, es decir alcanzar la excelencia con un adecuado potencial humano para hacer posible la transformación social y económica de los países.

Tabla 8. Alumnos matriculados en América Latina (%)

Años	Aumento de alumnos matriculados (%)
2000	21
2010	40
2014	47.5
2017	50.6

Fuente: Organización Iberoamericana de Educación (2017)

En relación a la satisfacción de alumnos con servicios de calidad, un elemento que ha sido iniciador de la transformación ha sido el pacto o acuerdo de Boloña en las universidades europeas para homogenizar sistemas académicos, la mejora de las estructuras universitarias y darle un impulso de calidad y mejora en la gestión en sus respectivas instituciones universitarias. Aquí nace la necesidad de una evaluación externa para verificar el llamado estado situacional de las universidades y proponer alternativas de mejora de calidad universitaria.

Las universidades han iniciado a partir de la década de los 2000 procesos de acreditación universitaria, para buscar calidad universitaria, primero con sistemas de acreditación de calidad interna, o sea, agencias de acreditación nacional y posteriormente la acreditación de calidad externa, con agencias internacionales de acreditación, agencias europeas y agencias de EE.UU. principalmente. La OIE ha propuesto un

sistema de estándares únicos de calidad para las universidades iberoamericanas (SAIC), con 10 líneas de acción, donde se puede destacar el establecimiento de políticas y objetivos de calidad, la mejora de la gestión, operación de los servicios, provisión de recursos materiales para la satisfacción de sus estudiantes.

Después de las reformas producidas en la década de los noventa, la mayor parte de las universidades de América Latina, han transitado hacia una mayor cobertura de alumnos con la ampliación y mejora de los servicios como las matrículas, con un nuevo molde de sistemas organizacionales y departamentos funcionales, la mejora de la organización de los servicios a través de modelos matriciales transdisciplinarios, diversificando sus rentas, someterse a procesos de evaluación institucionales en búsqueda de lograr la calidad institucional, y la mejora continua. Los nuevos esfuerzos por construir un nuevo modelo de gestión, buscando superar los antiguos sistemas burocráticos, y superar los serios conflictos entre lo administrativo y académico. Es importante colocar en la cúspide de la pirámide, las necesidades de los alumnos, con una oportuna atención de los servicios universitarios, alumnos quienes son la razón de ser de la universidad (Rosario, Marúm y Alvarado, 2018).

1.2.2 La justificación teórica y/o aplicada de las variables independientes con la dependiente

1.2.2.1 Operación de servicios (X1)

Herrera, et al. (2018) en una investigación denominada: Evaluación de la calidad en la educación superior: una revisión de la literatura a partir de la satisfacción del alumnado, señalan que la infraestructura como son las edificaciones, aulas, laboratorios, equipos y tecnologías utilizadas actúan como un factor determinante en la calidad de los servicios universitarios. El estudio señala que la infraestructura de la universidad influye directamente en el rendimiento educativo del sistema universitario. Los autores señalan que tan importante se constituye la infraestructura para el aprendizaje de los alumnos que en universidades de EE. UU y España, son la infraestructura de los servicios, los

espacios diseñados para la interacción de los alumnos y la academia. El estudio señala que, en determinadas universidades en Polonia, la infraestructura universitaria se convierte en un importante elemento predictor para la selección de las asignaturas, aulas y servicios solicitados por los alumnos. El estudio también señala que determinada infraestructura como los locales deportivos, cafeterías, se constituyen en elementos esenciales para la interacción social que requieren los alumnos en la universidad

La infraestructura de servicios en universidades de Perú

De acuerdo al censo universitario realizado por el INEI (2014), la infraestructura relacionada a los auditorios, salas de conferencias, aulas de clases y biblioteca son consideradas por los estudiantes como bastante buenas (ver Tabla 9).

Sin embargo, las instalaciones relacionadas a los sanitarios, los laboratorios los estacionamientos y locales deportivos y recreativos son considerados por los estudiantes como muy deficientes. Un grupo significativo de alumnos mencionan que en determinadas universidades no existen instalaciones relacionadas a la salud e instalaciones deportivas y recreativas.

Tabla 9. Alumnos de pregrado, por calificación, según infraestructura de servicios que tiene la universidad

Infraestructura Física	TOTAL	Calificación					
		Excelente	Bueno	Regular	Malo	No sabe	No tiene
Aulas	614059	73276	237567	228456	66194	5079	3487
	100	11.9	38.7	37.2	10.8	0.8	0.6
Laboratorios	614059	54676	171528	214589	99055	43847	30364
	100	8.9	27.9	34.9	16.1	7.1	4.9
Biblioteca	614059	61323	200816	257505	67769	14634	12012
	100	10	32.7	41.9	11	2.4	2
Espacios estudio	614059	49984	188053	250558	86133	14407	24924
	100	8.1	30.6	40.8	14	2.3	4.1
Instalación sanitaria	614059	56247	189269	217983	121315	15643	13602
	100	9.2	30.8	35.5	19.8	2.5	2.2
Instalación salud	614059	38281	155900	213568	69991	78803	57516
	100	6.2	25.4	34.8	11.4	12.8	9.4
Estacionamiento	614059	38447	145484	211190	88122	61354	69462
	100	6.3	23.7	34.4	14.4	10	11.3
Instalaciones recreativas	614059	39408	145962	222460	88290	42848	75091
	100	6.4	23.8	36.2	14.4	7	12.2
Espacios para docentes	614059	57305	228083	217760	44029	46746	20136
	100	9.3	37.1	35.5	7.2	7.6	3.3
Auditorio y salas conferencias	614059	77952	227423	208033	44191	22403	34057
	100	12.7	37	33.9	7.2	3.6	5.5

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (2014)

1.2.2.2 Organización de servicios (X2)

Zambrano, et al. (2019), señalan que la evaluación periódica de la organización de los servicios universitarios por parte de los estudiantes se ha convertido en un aspecto fundamental en la satisfacción estudiantil. El valor agregado se ha convertido en uno de los enfoques válidos para observar la calidad de la educación superior, entendiendo este valor entre otros elementos, como la buena disposición de unidades orgánicas y de personal especializado en los servicios para la atención de los alumnos. El adecuado servicio incluye también la disponibilidad del personal, su capacidad y competencias.

En el modelo construido para evaluar la satisfacción estudiantil se aplicó en una universidad pública en Ecuador, con una muestra de 757 estudiantes. Las variables tomadas en consideración fueron 53, entre variables de carácter académico, económico, profesorado y variables administrativas vinculadas a la organización y prestación de los servicios. Entre las variables administrativas y organizacionales se mencionan la calificación del personal administrativo, la organización de los horarios de atención, la disponibilidad del personal administrativo, los servicios de alimentación, la retroalimentación con los alumnos.

La organización de los servicios en universidades del Perú - Universidad de San Martín de Porres

La Universidad de San Martín de Porres (USMP) se creó en el año 1962, bajo el patrocinio de la orden religiosa de los dominicos en el Perú. Tiene más de 55 años de actividad, cuenta con 9 facultades y más de 18 carreras profesionales, 12 secciones de posgrado y tres doctorados. Es una universidad sin fines de lucro, con autonomía académica, administrativa y económica. Tiene más de 30,000 alumnos matriculados, 2,500 servidores administrativos y más de 3,500 docentes distribuidos entre tiempo completo y tiempo parcial.

La organización de la universidad está constituida por la asamblea universitaria, el concejo universitario, el rectorado, vicerrectorado, los concejos de facultades, los decanatos y los órganos de asesoría, apoyo y de control universitario.

La Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos (FCAYRRHH), fue creada en 1970 como el programa de ciencias administrativas dependiente de la facultad de ciencias contables. En el 1976 se independizó y se constituyó como una facultad. Actualmente tiene 4 carreras profesionales: Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos, y Marketing.

En el 2020, la facultad reportó cerca de 3800 alumnos matriculados, en sus cuatro carreras profesionales y más de 250 profesores con dedicación a tiempo completo

y parcial. La organización de los diversos servicios institucionales de la facultad se observa en la Tabla 10.

Tabla 10. Organización de los Servicios. Facultad de Administración y Recursos Humanos

Órganos	Áreas
Dirección	Concejo de facultad
	Decano
	Secretaría académica
Servicios ejecutivos	Escuelas profesionales
	Escuela de posgrado
	Dirección de investigaciones
	Unidad de grados y títulos
Servicios de asesoría	Departamento académico
Servicios de Apoyo	Oficina administrativa
	Servicios universitarios
	Institutos especializados

Fuente: Elaboración propia.

Los otros servicios que brinda la USMP son: servicio de registros académicos, servicio de bienestar al alumno, servicio de promoción del emprendimiento, servicio de biblioteca, servicio de pasantías en el extranjero, servicio de asesoría psicopedagógica, servicio de documentación, servicios de tramites de graduación, servicios de procesamiento de licencias.

Los alumnos en la FCAYRRHH están agrupados en cuatro carreras profesionales. La escuela de Negocios Internacionales alberga la mayor cantidad de alumnos, mientras que la escuela de Marketing alberga la menor cantidad de alumnos. En la Tabla 11 se observa que en los últimos años el volumen total de alumnos ha ido decreciendo, explicado por la gran oferta de universidades privadas de bajos precios, y también por efectos de la crisis económica.

Tabla 11. Alumnos matriculados por escuelas de la FCAYRRHH

ESCUELA	2016-I	2016-II	2017-I	2017-II	2018-I	2018-II
Administración	2124	1970	1865	1778	1777	1601
Negocios Internacionales	3002	2757	2504	2288	2256	1987
Marketing	305	299	291	263	305	266
Recursos Humanos	428	386	351	343	338	312
TOTAL	5859	5412	5011	4672	4676	4166

Elaboración propia a partir de datos de oficina de registros académicos Facultad Administración

La organización de los servicios en universidades del Perú - Universidad Nacional Mayor de San Marcos

La Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) fue fundada por la orden de los dominicos en el año 1551, considerada la universidad más antigua de América. Esta organizada en 20 facultades y más de 44 carreras profesionales; el nivel central consta de más de 16 servicios interinstitucionales que dan apoyo a todas las facultades como son, por ejemplo, el servicio de transportes, de alimentación, de servicios social, de deportes, clínica universitaria, de trámites administrativos entre otros.

En relación a la organización de los servicios de la facultad de ciencias administrativas se pueden mencionar los siguientes: matriculas, registros académicos, bienestar del estudiante, trámites administrativos, servicios generales, impresiones y publicaciones, biblioteca, bolsa de trabajo. Hay 45 procedimientos de los cuales 28 son de carácter académico y 17de carácter administrativo. Los servicios de la facultad de ciencias administrativas se concentran en un documento matriz de información denominado TUPA, texto único de procedimientos administrativos, documento de uso obligatorio solo en las instituciones públicas, cumpliendo las normas de la simplificación administrativa. En el TUPA se concentra la información sobre los servicios y sus respectivos trámites, los requisitos exigidos, las tarifas de los servicios, las dependencias donde se inicia y termina los trámites, los tiempos de duración y la autoridad que resuelve el recurso administrativo.

Los servicios administrativos universitarios: perspectiva nacional

En un estudio realizado por el INEI (2014), a nivel nacional analizó los diferentes servicios que brindan las universidades peruanas, y la calificación que le brindan sus estudiantes. Este análisis constituye una estadística importante para organizar procesos de mejora continua universitaria.

En la Tabla 12 se observa que, los servicios con una calificación de excelencia figuran los servicios de biblioteca, culturales, transporte, comedor, entre otros que proporcionan las distintas universidades en el Perú.

Por otro lado, los servicios que cuentan con una calificación de deficiente se encuentran los de comedor y transporte universitario. Los servicios informáticos tampoco tienen una buena apreciación por parte de los estudiantes. Obviamente requieren procesos de calidad y mejora continua

Tabla 12. Total de alumnos en pregrado, por calificación, según servicios que brinda la universidad peruana

Servicios brinda Universidad	Total	Calificación					
		Excelente	Bueno	Regular	Malo	No sabe	No tiene
Médicos	614059	36425	153725	179687	53450	114003	76769
	100	5.9	25	29.3	8.7	18.6	12.5
Psicólogos	614059	3362	142734	157561	44440	159445	76217
	100	5.5	23.2	25.7	7.2	26	12.4
Informáticos	614059	50878	199848	223818	66324	49449	23742
	100	8.3	32.5	36.4	10.8	8.1	3.9
Culturales	614059	57270	215151	204756	40390	65070	31422
	100	9.3	35	33.3	6.6	10.6	6.1
Recreacionales	614059	41187	159214	206471	75763	70583	60841
	100	6.7	25.9	33.6	12.3	11.5	9.9
Comedor Universitario	614059	25186	114912	172414	94678	65308	141561
	100	4.1	18.7	28.1	15.4	10.6	23.1
Transporte universitario	614059	19170	81777	132745	90113	80619	209635
	100	3.1	13.3	21.6	14.7	13.1	34.1
Vivienda universitaria	614059	15046	50816	73586	46887	142910	284814
	100	2.5	8.3	12	7.6	23.3	46.4

Servicios brinda Universidad	Total	Calificación					
		Excelente	Bueno	Regular	Malo	No sabe	No tiene
Banco libros	614059	35940	143590	201544	64128	86096	82761
	100	5.9	23.4	32.8	10.4	14	13.5
Biblioteca	614059	59386	200310	250705	66975	23552	13131
	100	9.7	32.6	40.8	10.9	3.8	2.1
Seguridad y vigilancia	614059	65006	208579	214953	84144	26071	15306
	100	10.6	34	35	13.7	4.2	2.5

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (2014)

1.2.2.3 Mejora continua (X3)

Araiza, et al. (2016) señalan que la mejora continua y los procesos de calidad fue inicialmente utilizado en el ámbito empresarial y después se trasladó al ámbito educativo, aunque tomando otra denominación: Proceso de acreditación universitaria, llegando a convertir hoy en día en un factor competitivo y estratégico.

La mejora continua de la calidad de los productos es fácilmente medible y evaluables, pero no así los servicios por sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad.

Los autores definen la mejora continua como todas aquellas acciones o actividades realizadas que experimenta y perciben los alumnos (como parte de la comunidad académica) sobre los diferentes servicios recibidos.

Basados en el modelo SERVQUAL, los autores construyen el modelo de mejora continua y calidad que va a ser aplicado en la una escuela de negocios de una universidad pública de México con una muestra de 323 alumnos. El modelo contempla 42 indicadores, particularmente los indicadores que evalúen la mejora continua como son los procesos de comunicación con los estudiantes, tratamiento de quejas y sugerencias relacionados a los servicios universitarios, el clima de convivencia y de relaciones humanas, la aplicación de actividades de mejora, los procesos administrativos.

La mejora continua en universidades de Brasil

En el referido país existen 257 instituciones de educación superior entre federales, estatales y locales, y 2,141 universidades particulares que pueden ser con fines de lucro o sin fines de lucro. Las instituciones de educación superior (IES) se organizan como universidades (con funciones académicas y de investigación), los centros universitarios, (no tienen obligación de hacer investigaciones) y las facultades.

Días (2007) expresa que, a partir de la década del 90, Brasil inicia la era de cambios y mejora continua en el sistema de educación superior, en la búsqueda de la inclusión y calidad. En el 2004, sucedió un cambio sustantivo con la creación del Sistema Nacional de Evaluación de la Educación Superior (SINAES) en fomento a la calidad universitaria. Otra de las modificaciones sustantivas del sistema universitario fue la creación del Programa universidad para todos - PROUNI, y el FIES, como mecanismos para permitir el acceso a la universidad a las poblaciones de menores recursos en el Brasil.

La mejora continua en universidades de Argentina

La norma principal que rige el sistema universitario en el referido país se dio en 1995, con las disposiciones regulativas de la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU) en procura de la mejora continua y de calidad.

En el país existen dos sistemas universitarios, el privado y el público. Fernández y Pérez (2018) menciona que del 2000 – 2013 hubo una fuerte masificación de alumnos, aunque este fenómeno afectó en parte lo que inicialmente se requería: mejora de la calidad, llegando a crecer el 56.7% de alumnos, siendo las mujeres las que han incrementado más en porcentaje. En relación a la inversión en educación superior, por cada 100,000 habitantes, esta creció entre el periodo 2010-2013, un 43.7% y la inversión por alumno llegó, en el mismo periodo ascendió a 80%.

La mejora continua en universidades de Chile

González (2010) señala que el mejoramiento y la calidad de las instituciones universitarias pasa por un proceso normativo que involucra a tres estamentos: las universidades, el estado y la comunidad que recibirá el servicio universitario. En Chile el sistema de calidad universitario y su mejora continua se inicia con tres etapas marcadas:

- Evaluación de la calidad en el modelo neoliberal, impulsado por el gobierno del general Pinochet, frente al crecimiento inorgánico de universidades y a la relativa informalidad del sector, sancionan la legislación para iniciar el proceso básicamente de ordenamiento y formalización del sistema. Dos de las grandes universidades públicas, con filiales en regiones se convierten en universidades de carácter departamental o regional. En este periodo básicamente se inició el licenciamiento o formalización universitaria.
- Evaluación de la calidad, en el régimen político de transición, periodo en el que se crea el Consejo superior de educación CSE con la misión de velar por la institucionalización el sistema e iniciar los primeros pasos del sistema de calidad universitaria.
- La evaluación de la calidad, periodo en el que se implementó e inició un sistema de mejoramiento de la calidad universitaria y mejora de la prestación de los distintos servicios.

La realidad de las universidades chilenas tiene dos grandes problemas: Primero, la estructura institucional, es decir la gran carga burocrática básicamente de las universidades públicas, que afecta la prestación y satisfacción de los servicios y les limita ser eficientes y poder competir con éxito con las universidades privadas. El segundo problema, la falta de recursos financieros en favor de los estudiantes que pudieran permitirles financiar sus estudios universitarios.

Posteriormente se creó la comisión nacional de acreditación del pregrado y la comisión de acreditación del posgrado, en forma separada y tienen como propósito

buscar y conducir procesos de mejoramiento y calidad en las universidades chilenas.

La mejora continua en universidades del Perú

De acuerdo a los estudios formulados por Rodríguez y Montoro (2014), en Perú las inversiones y programas en búsqueda de la mejora continua de los servicios universitarios han sido muy limitada en universidades públicas. El gasto corriente creció más que las inversiones en servicios.

De acuerdo a las estadísticas del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), frente a la gran demanda para seguir estudios superiores, el número de universidades se incrementó en más del 75% en el periodo 1996 - 2020, fundamentalmente universidades privadas, aunque no todas contaban con servicios de calidad.

1.2.2.4 Atención a alumnos (X4)

De La Cruz y Álvarez (2016), señalan que un alto nivel de atención a los alumnos con los servicios prestados en la universidad supone un servicio elevado de calidad. Siendo la calidad del servicio un intangible, la prestación del servicio se da en forma manual o intelectual, paralela con un determinado tipo de atención, de asesoría o consulta que califica la adecuada atención o satisfacción del alumno. Uno de los elementos importantes en la adecuada atención a los alumnos en los servicios es la empatía, que constituye la capacidad de coincidir con los estados de ánimo del estudiante. Es observar respeto, atención personalizada, un reconocimiento “cuasi personal”.

Una adecuada atención a los alumnos en la prestación de los servicios universitarios debe tener los condicionantes de trato que se brinda al alumno, la seguridad que sienten, la amabilidad de empleados, el conocimiento de deberes, y la seguridad que proyecta.

La Universidad de San Martín de Porres y atención a alumnos

Se realiza una encuesta por la facultad de ciencias administrativas de la USMP, sobre una muestra de 478 alumnos, para medir la atención de alumnos en la prestación de los distintos servicios que brinda la universidad, en enero de 2018.

En lo que representa los servicios de apoyo al estudiante como consejería, servicios de biblioteca, el 43% se muestra totalmente satisfecho por el trato brindado; el 21% se manifiesta en contra y el 20% se muestran en total desacuerdo.

En relación a la satisfacción de los estudiantes con el trato de los funcionarios en los servicios administrativos de la facultad de ciencias administrativas de la Universidad de San Martín de Porres (ver Tabla 13). Esta insatisfacción se manifiesta también en las opiniones que realizan los alumnos en las redes sociales.

Tabla 13. Nivel de satisfacción respecto servicio administrativo

OPINION SERVICIO ADMINISTRATIVO 2019	NIVEL DE SATISFACCION
Registros académicos	35%
Servicios Psicopedagógicos	29%
Servicio social	31%
Mesa de partes	31%
Coordinación académica	34%

Fuente: Encuesta satisfacción estudiantes. Observatorio de empleabilidad 2019. USMP

Para el presente capítulo las variables independientes se definirán como sigue:

1. La operación de los servicios (X1), como la infraestructura física y tecnológica necesaria que la universidad pone a disposición para atender a los alumnos con servicios de calidad
2. Organización de los servicios (X2) con las unidades operativas de los servicios, el personal requerido y calificado para atender a los alumnos con servicios de calidad

3. La mejora continua (X3) como el desarrollo de procesos y procedimientos de calidad y acreditación universitaria para atender a los alumnos con servicios de calidad
4. La atención a alumnos (X4) como la relación respetuosa, oportuna y esmerada a los alumnos en la universidad. para atender a los alumnos con servicios de calidad

1.3 Pregunta Central de Investigación

¿Cuáles son los factores clave para la satisfacción a alumnos con servicios de calidad en dos (2) escuelas de negocios de universidades de Lima, Perú?

1.4 Objetivo General de la Investigación

Determinar los factores clave para la satisfacción a alumnos con servicios de calidad en las escuelas de negocios de universidades de Lima, Perú.

1.4.1 Objetivos Metodológicos de la Investigación

- Analizar las doctrinas sobre los servicios universitarios.
- Evaluar el marco teórico que otorgue sustento a la investigación.
- Proponer un instrumento para evaluar las variables independientes con la variable dependiente.
- Definir la población de estudio para encuestar y validar las variables.
- Obtener los resultados de la investigación.
- Conclusiones y recomendaciones.

1.4.2 Objetivos específicos o de resultados

- Proponer un modelo de operación de los servicios universitarios.
- Presentar una metodología para organizar los servicios.

- Plantear mejoras continuas en la prestación de los servicios.
- Proponer estrategias de atención a alumnos en los servicios.

1.5 Hipótesis General de Investigación

La operación de los servicios, la organización de los servicios, la mejora continua, y la atención a alumnos, son factores que impactan positivamente en la satisfacción a alumnos con servicios de calidad.

1.6 Metodología

El proyecto de tesis es definido como una investigación cuantitativa, descriptiva; con diseño no experimental y transaccional.

- Es cuantitativa, esta investigación porque va a ser demostrable por medios matemáticos y estadísticos y constituye la base alrededor de la cual se diseña el estudio.
- Es descriptiva al estudiar la realidad de las universidades en relación a la prestación a alumnos con servicios de calidad; también es correlacional ya que busca analizar y relaciona las variables de investigación. Finalmente es una investigación explicativa al buscar determinar las causas de las deficiencias en la prestación de los servicios universitarios y las consecuencias que se derivan en la calidad de atención a los alumnos.
- Es una investigación con diseño no experimental ya que se observará la realidad de la institución universitaria sin ningún tipo de cambio ni adulteración de su realidad.
- Es transaccional ya que se recogerá la información de servicios administrativos universitarios en un periodo determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).
- Utiliza las técnicas documentales, bibliográfica y de campo para recabar la información.

1.7 Justificación y Aportaciones del Estudio

1. Justificación práctica

La tesis se define como una investigación que brindará un panorama general al problema que se está investigando sobre los servicios universitarios. Es descriptiva al estudiar la realidad de las universidades en relación al funcionamiento y prestación con calidad de los servicios universitarios a los alumnos; también es correlacional ya que busca analizar y relaciona las variables de investigación. Finalmente es una investigación explicativa al buscar determinar las causas de las deficiencias en la prestación de los servicios universitarios y las consecuencias que se derivan en la calidad de atención a los alumnos y personal administrativo.

- *Utilidad de servicios a alumnos*

Se busca centrar la atención en un diseño estratégico de los servicios universitarios con calidad, vertebrada con la satisfacción de los alumnos que pertenecen al sistema universitario.

El enfoque pretende brindar una nueva visión de la universidad relacionada a la prestación de los servicios con calidad a los alumnos , enriquecido con un sistema de operación de los servicios, organización de servicios, mejora continua y atención a alumnos buscando privilegiar una estructura con miras hacia el alumno universitario; nuevas y fluidas relaciones entre los proceso de gestión y los alumnos; acentuar la tarea de la institución con universidades del medio nacional e internacional , con las asociaciones de acreditación, para buscar redes de intercambio de experiencias , buscando respuestas para mejorar los servicios y procesos de gestión. Se podría afirmar que se transita desde un frente de diseño de naturaleza intraorganizacional cuando se analiza a la organización solo hacia adentro, a otro frente, a un proceso interorganizacional cuando se observa la organización hacia afuera.

En las universidades públicas en el Perú puede significar un quiebre de enfoques dado que siempre ha estado sometida a regulaciones gubernamentales que han anquilosado la organización universitaria y los servicios que ellas prestan.

En esta investigación se pretende llenar un vacío sobre el tema de cómo entender una estructura institucional, no definida solo por sus procedimientos y formatos, sino por la manera cómo enfocarla viendo o asegurando una vinculación sostenible con los alumnos y el medio en donde interactúa.

- *La mejora continua y la calidad en la universidad*

Becerra (2016) señala que evaluar la calidad y la mejora continua del sistema educativo universitario no es una tarea sencilla de llevar a cabo. Los objetivos previstos y los resultados e impactos son extremadamente complejos. En las últimas dos décadas los países que han iniciado procesos de calidad y acreditación son más de 80 a nivel internacional. Los enfoques sumativos que pretenden medir si la universidad cumple con sus responsabilidades o el enfoque formativo, si esta desarrolla planes de mejoramiento, como son la mayoría de los sistemas de acreditación en América Latina. A partir de la década de los noventa países como Chile, Colombia y Argentina tenían programas de mejoramiento de calidad universitario. En una revisión de las características de sistemas de calidad y acreditación universitaria por países, tenemos que, en relación a la dependencia del organismo evaluador de calidad, todos en América Latina son de iniciativa estatal. CONEAU de Argentina y del Perú. El CNA de Colombia, o el SINEAS de Costa Rica constituyen algunos ejemplos.

En relación a los propósitos o misión de los organismos, es la de brindar garantía pública de calidad que se convierte en una suerte de interés público.

Sin embargo, tanto como se incrementó la oferta de universidades, también aumentó la necesidad de tener una educación de calidad. Éste fue parte del

detonante para que en 2014 se iniciara el proceso de reforma universitaria. La infraestructura que es una de las variables en la calidad del servicio universitario, vista por los egresados, es una de las variables que exigen mucha preocupación, según cifras del INEI (2014).

En el 2014, se aprueba en el Perú la nueva ley universitaria. Se inicia el funcionamiento la SUNEDU, encargada de supervisar la calidad del servicio universitario y de regular y aprobar el licenciamiento, proceso obligatorio, de todas las universidades en el Perú. Se reestructuran los órganos de gobierno universitario. El consejo universitario, órgano de dirección y gestión de la universidad se recompone con nuevos integrantes; el rector, los dos vicerrectores, el 25% de decanos de la universidad, representante de los alumnos de pre y posgrado, y de los graduados.

En relación a la cooperación regional universitaria para fines de la mejora de la calidad, se han constituido la red de macro universidades de América latina y el caribe, con universidades de México, Argentina, Brasil, Venezuela, Perú. Dicha red busca intercambios de cooperación entre las universidades y promover el intercambio estudiantil. También la Red latinoamericana de cooperación universitaria, reúne universidades de 13 países, para las acciones de cooperación e intercambio.

2. Justificación teórica

El proyecto de investigación utilizara la teoría de Sistemas como enfoque de análisis para explicar la relación interactiva entre la operación, organización de los servicios, mejora continua y atención a alumnos, como inputs para dinamizar la gestión y satisfacción de servicios con calidad. De igual manera se respalda en la competitividad bajo el modelo de la cadena de valor de Porter para buscar mayor eficiencia y eficacia de los servicios. Además, se empleará la Teoría Weberiana para valorar el comportamiento de los trabajadores administrativos

frente a los servicios dado que las universidades son superestructuras muy complejas y deben desarrollar diferentes procesos de tipo administrativo y académico (Porter, 1990)

En esta investigación se va a analizar y proponer un sistema sistémico-organizacional sostenible, donde las estructuras institucionales apunten a buscar desarrollo, mejoramiento y calidad de los servicios, concebir una nueva gestión universitaria que facilite la inserción en el mundo globalizado a recoger experiencias del mundo exterior para perfeccionar nuestra propia institución universitaria; donde ésta también tiene que buscar un espacio en dicho escenario; que la perspectiva de la universidad se transforme y el sistema organizacional sea uno de los principales medios de soporte.

3. Justificación metodológica.

Se propone una metodología que medirá los elementos de operación, organización de los servicios, mejora continua y atención a alumnos para la satisfacción de los alumnos con servicios de calidad

1.8 Delimitaciones del Estudio

Delimitación Temporal: El marco teórico de la investigación estará basado en data de los últimos 5 años, para el trabajo de campo y aplicación del instrumento el espacio y tiempo será el actual.

Delimitación Demográfica: Alumnos de 5to al 9no semestre de la facultad de ciencias de la administración de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y de la Universidad de San Martín de Porres.

Delimitación Espacial: Universidades ubicadas en la zona de Lima Metropolitana.

Áreas administrativas que se investigaran: Se van a investigar las unidades que prestan servicios administrativos: registros académicos, grados y títulos, servicios administrativos, extensión universitaria, secretaría de facultad, bolsa de trabajo entre otras prioritariamente. Las encuestas se van a aplicar a los alumnos que hacen uso de dichos servicios.

De todo lo expuesto se puede concluir que las universidades en el Perú se encuentran en un proceso de reestructuración institucional a raíz del cambio en la nueva legislación. Para ello una vez superado la etapa del licenciamiento, ahora se encuentran preparando para la fase de la acreditación universitaria y mejora continua. Precisamente uno de los requerimientos para lograr dicho objetivo, es planear, organizar y evaluar los servicios universitarios, tanto el tema académico como la gestión, a fin de brindar un servicio de calidad a los alumnos. Precisamente el presente trabajo de investigación busca analizar y encontrar respuestas para proponer una mejora en la prestación de los servicios universitarios en dos escuelas de negocios, en una universidad pública, y la otra de una universidad privada.

Ya presentados los antecedentes del problema, se plantea el problema, la pregunta, el objetivo, la hipótesis general y la justificación de la investigación y se continuará con la revisión de la literatura.

1.9 Matriz de Congruencia

En la Tabla 14, se presenta la matriz de congruencia del presente trabajo de investigación.

Tabla 14. Matriz de congruencia

Matriz de congruencia				
Objetivos de la investigación	Pregunta de investigación	Marco Teórico	Hipótesis	Variables
<p>Objetivo General Determinar los factores clave para la satisfacción de alumnos con servicio de calidad en las escuelas de negocios de universidades de Lima, Perú</p> <p>Objetivos Metodológicos de la Investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar las doctrinas sobre los servicios universitarios. • Evaluar un marco teórico que otorgue sustento a la investigación. • Proponer un instrumento para evaluar las variables independientes con la variable dependiente. • Definir la población de estudio para encuestar y validar las variables • Obtener los resultados de la investigación • Conclusiones y recomendaciones. 	<p>¿Cuáles son los factores críticos para la satisfacción de alumnos con servicios de calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los servicios administrativos en las escuelas de negocios de universidades. • Diseño organizacional para la prestación de los servicios. • Los recursos y procesos en los servicios administrativos. • Modelo de calidad en la prestación de los servicios. • Relación de empatía entre usuarios y prestadores del servicio. • Satisfacción de los alumnos con los servicios recibidos. 	<p>La operación de los servicios, la organización de los servicios, la mejora continua, y la atención a alumnos son factores que impactan positivamente en la satisfacción de alumnos con servicios de calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La variable operación de los servicios, tiene un impacto positivo en la satisfacción de alumnos con servicios de calidad. • La variable organización de los servicios tiene un impacto positivo en la satisfacción de alumnos con servicios de calidad. • La variable mejora continua tiene un impacto positivo en la satisfacción de alumnos con servicios de calidad. • La variable atención a alumnos tiene un impacto positivo en la satisfacción de alumnos con servicios de calidad.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se analizará las teorías y experiencias aplicadas a la satisfacción a alumnos con servicios de calidad en dos escuelas de negocios, una universidad pública y otra privada, y las variables que explican su exitoso comportamiento.

2.1 Marco Teórico de la Variable Dependiente (Y).

Satisfacción a alumnos con servicios de calidad (Y)

En este capítulo se analizarán diferentes artículos científicos de distintos autores prioritariamente sobre la realidad universitaria para poder tener la suficiente base teórica/doctrinaria que pueda explicar el concepto de la satisfacción a alumnos con servicios de calidad y su relación con las demás variables independientes.

Rivero y Berne (2016) determinaron que para lograr cumplir satisfacer las necesidades de los alumnos, es necesario vincular las variables entre quien oferta el servicio (*la institución y funcionarios*) y variables que provienen de los demandantes del servicio es decir los usuarios del servicio, en este caso servicios de salud. Consideran que una adecuada prestación de los servicios de salud debe estar sustentada en forma concurrente entre variables relacionadas a la experiencia de los profesionales de la salud, la aplicación de normas y estándares de atención a la salud, conocimiento, entendimiento y aceptación satisfactoria desde el punto de vista del usuario de la salud (ver Tabla 15).

Tabla 15. Variables satisfaccion usuario

Items	Conceptos
V1	Preocupación del hospital por atender y solucionar problemas de salud de usuarios
V2	Funcionamiento del hospital orientado a satisfacer al usuario
V3	Compromiso de funcionarios del hospital por satisfacer necesidades y problemas de salud de los usuarios
V4	Preocupación del hospital por brindar solución completa e integral al usuario
V5	Ofrecimiento de alternativas de solución al usuario ante problemas de atención
V6	Compromiso de los funcionarios por brindar calidad de atención requerida por usuarios
V19	Mejoras en la infraestructura del hospital (edificaciones, salas de atención, corredores o pasillos)

Fuente: Riveros, Berne y Mugica (2010)

Arancibia, Leguina, y Espinosa (2013) consideran que la satisfacción con calidad de un servicio en el sector bancario se determina entre factores tales como capital humano, capital organizativo consiste en demostrar la eficiencia y eficacia organizacional relacionada a los procedimientos y registros administrativos, agilidad en los procesos y cumplimientos de los tiempos de espera por parte de los clientes de la organización.

Los investigadores Marín y Gil-Saura (2017) después de una revisión de la literatura sobre la innovación y mejora continua en el sector comercio y de cómo esta impacta en la satisfacción del cliente, señalan que las mejoras constituyen unos elementos de avanzada para la simplificación de los procesos de atención al cliente. Las TICS favorecen la adaptación del producto o servicio a las exigencias de los mercados. La mejora en la prestación de los servicios refleja una conducta en el consumidor, un efecto de lealtad hacia el establecimiento luego de haber satisfecho su expectativa de compra, de repetir sucesivamente en consumo del producto o servicio. Los autores afirman que hay una relación estrecha entre la satisfacción del cliente y su lealtad con la organización.

Toda innovación o mejora continua está relacionada a una racionalización de los costos del producto o servicio, una mejora en la relación empresa-cliente. El soporte fundamental en todo proceso de innovación está centrado en el uso de TICS.

Álvarez, Chaparro, y Reyes (2015) define la satisfacción del estudiante en relación con los servicios que reciben, como un conjunto de variables académicas y variables de gestión, Las variables de gestión son las siguientes: infraestructura educativa, servicios de apoyo, servicios administrativos, ambiente propicio para la atención del servicio de educación. El ambiente propicio es definido por los siguientes ítems (ver Tabla 16).

Tabla 16. Ambiente satisfacción alumno

Ambiente propicio
Atención por parte del personal administrativo
Atención del personal de servicios de apoyo y mantenimiento
Atención por parte del personal docente
Ambiente estudiantil

Fuente: elaboración propia con información de Álvarez, et al. (2015)

En conclusión se puede afirmar que la definición de satisfacción a alumnos con servicios de calidad en la presente investigación, consiste en el nivel de conformidad del alumno con los servicios recibidos de la institución universitaria al haber cubierto sus expectativas y que cumple con todas las exigencias requeridas, a la luz de los estudios analizados por: Riveros, Berné, y Múgica (2010), Arancibia, et al. (2013), Marin y Gil-Saura (2015) y Alvarez, et al. (2014) coinciden con el modelo de la variable independiente y su correlación con las 4 variables dependientes de nuestra investigación.

2.1.1 Estudios de investigaciones aplicadas de la variable dependiente

Riveros, et al. (2010) determinaron que para lograr cumplir satisfacer las necesidades de los alumnos, es necesario vincular las variables entre quien oferta el servicio (la institución u funcionarios del hospital) y variables que provienen de los demandantes del servicio es decir los usuarios del servicio de salud. Consideran que una adecuada prestación de los servicios de salud debe estar sustentada en forma concurrente entre variables relacionadas a la experiencia de los profesionales de la salud,

la aplicación de normas y estándares de atención a la salud, conocimiento, entendimiento y aceptación satisfactoria desde el punto de vista del usuario de la salud (ver Tabla 17).

Tabla 17. Variables satisfacción usuario

Variables	Conceptos
V1	Preocupación del hospital por atender y solucionar problemas de salud de usuarios.
V2	Funcionamiento del hospital orientado a satisfacer al usuario.
V3	Compromiso de funcionarios del hospital por satisfacer necesidades y problemas de salud de los usuarios.
V4	Preocupación del hospital por brindar solución completa e integral al usuario.
V5	Ofrecimiento de alternativas de solución al usuario ante problemas de atención.
V6	Compromiso de los funcionarios por brindar calidad de atención requerida por usuarios.
V19	Mejoras en la infraestructura del hospital (edificaciones, salas de atención, corredores o pasillos).

Fuente: Riveros, et al. (2010)

Carvajal, Leguina, y Zamorano (2013) consideran que la satisfacción con calidad de un servicio en el sector bancario se determina entre factores tales como capital humano, capital organizativo, capital tecnológico y capital relacional. En particular, el capital organizativo consiste en demostrar la eficiencia y eficacia organizacional relacionada a los procedimientos y registros administrativos, agilidad en los procesos y cumplimiento de los tiempos de espera por parte de los clientes de la organización.

Los investigadores Marín y Gil-Saura (2017) después de una revisión de la literatura sobre sobre la innovación y mejora continua en el sector comercio y de como 'esta impacta en la satisfacción del cliente', señalan que las mejoras constituyen un elemento de avanzada para la simplificación de los procesos de atención al cliente. Las TICS favorecen la adaptación del producto o servicio a las exigencias de los mercados. La mejora en la prestación de los servicios refleja una conducta en el consumidor, un efecto de lealtad hacia el establecimiento luego de haber satisfecho su expectativa de compra, de repetir sucesivamente el consumo del producto o servicio. Los autores afirman que hay una relación estrecha entre la satisfacción del cliente y su lealtad con la organización.

Toda innovación o mejora continua está relacionada a una racionalización de los costos del producto o servicio, una mejora en la relación empresa-cliente. El soporte fundamental en todo proceso de innovación está centrado en el uso de las TICS.

Álvarez, et al. (2015) definen la satisfacción del estudiante en relación a los servicios que reciben, como un conjunto de variables académicas y variables de gestión. Las variables de gestión son las siguientes: infraestructura educativa, servicios de apoyo, servicios administrativos, ambiente propicio para la atención del servicio de educación. El ambiente propicio es definido en los ítems mostrados en la Tabla 18.

Tabla 18. Ambiente satisfacción del alumno

Items	Ambiente propicio
Item1	Atención por parte del personal administrativo
Item2	Atención del personal de servicios de apoyo y mantenimiento
Item3	Atención por parte del personal docente
Item4	Ambiente estudiantil

Fuente: Álvarez, et al. (2015)

En conclusión, se puede afirmar que la definición satisfacción a alumnos con servicios de calidad en la presente investigación, consiste en el nivel de conformidad del alumno con los servicios recibidos de la institución universitaria al haber cubierto sus expectativas y que cumple con todas las exigencias requeridas, a la luz de los estudios analizados por: Riveros, et al. (2010), Arancibia, et al. (2013), Marín y Gil-Saura (2017), y Álvarez, et al. (2015) coinciden con el modelo de la variable independiente y su correlación con las 4 variables dependientes de nuestra investigación.

2.1.2 Estudios de investigaciones aplicadas sobre la relación de la variable dependiente con las independientes

En un estudio llevado a cabo en dos hospitales públicos en el sur de Chile, Riveros, et al. (2010) utilizando la metodología de casos de estudio, determinaron que la adecuada

satisfacción de los servicios de salud se debe plantear con un enfoque integrado y armónico de variables de oferta/ demanda del servicio hospitalario. Aplicaron un cuestionario con variables integradas, sobre la base de una tabla de Likert, tomándose en consideración 19 variables de comparación. De acuerdo a los resultados obtenidos podemos observar por ejemplo que el valor de p en la variable infraestructura del servicio (operación del servicio en el presente trabajo de investigación) es = 0.081.

Arancibia, et al. (2013) en un estudio llevado a cabo en el sector bancario chileno entrevistaron a 804 clientes con cuenta corriente en Chile, de las cuales se obtuvieron 604 encuestas válidamente completas, sobre la base de clientes de distintas edades y niveles de estudio. El estudio arrojó que el factor organizacional tuvo un nivel de confiabilidad estimada de 0.827 y un porcentaje de varianza extraída de 0.617. Los resultados finales indicaron que los factores de una adecuada satisfacción del servicio se centran en orden de prioridades: la atención del personal, la adecuada organización administrativa, equipamiento físico y el uso de la web. En este sentido se justifica nuestra variable de diseño organizacional.

Marín y Gil-Saura (2017) en una investigación realizada en el sector comercio de la región de Valencia, España. Los investigadores encuestaron a cerca de 300 clientes de diversos establecimientos: pequeños minoristas, tiendas medias y grandes almacenes. De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio de investigación, la relación entre la mejora continua, la innovación y aplicación de TICS muestran un valor de $p < 0.001$.

Los investigadores, Álvarez, et al. (2015), realizaron un estudio en el valle del Toluca, en instituciones educativas de nivel IES, a fin de analizar el nivel de satisfacción de los estudiantes y cuáles son los factores que explican dicha satisfacción. La encuesta se aplicó a un total de 437 estudiantes tanto de nivel de licenciatura como de posgrado. La variable "Ambiente administrativo", que evalúa la atención a los alumnos por parte de los funcionarios de las áreas de gestión educativa, obtuvo un nivel de satisfacción de 3.21 y una desviación de 0.79. La media general de satisfacción fue de 3.12, en una escala de 1 a 5 puntos.

2.2 Marco Teórico de las Variables Independientes

A continuación, se formulará una breve revisión de las teorías y corrientes existentes en el mundo de los servicios para tratar de sustentar los parámetros o factores que puedan explicar las variables independientes de la mejora del servicio tanto en la teoría como en la aplicación práctica.

2.2.1 Teorías y fundamentos teóricos de cada variable

a) Variable independiente X1: Operación de los servicios

El modelo SERVUCCION analizado por Briceño y García (2016), sobre la base de los estudios de los profesores franceses Eiger y Langeart, definen el servicio como aquella actividad o prestación que se desea brindar y a quien o quienes se desea servir. A partir de este parámetro se puede determinar los soportes físicos y el perfil de personas y recursos que se requieren para el adecuado funcionamiento del servicio. Hay una suerte de variables visibles como son: el soporte físico y el personal de contacto y variables no visibles como son: las jerarquías, el asesoramiento y apoyo administrativo que interactúan en forma sistémica para darle una adecuada atención al cliente. De acuerdo a los estudios realizados por los investigadores, la eficacia de un servicio está determinado por la excelencia de los productos servidos y por la excelencia del ambiente físico que sustenta la prestación del servicio.

Tumino y Poitevin (2015), hacen un recuento de diferentes autores para explicar la calidad del servicio universitario y en particular explorar el rol que juegan los diferentes factores que intervienen en el servicio, particularmente los recursos físicos y la infraestructura del servicio. Los autores utilizaron modelo de SERQVAL.

Hacen referencia también al modelo de calidad de Quijano y Malcom (2014) a través del cual un cliente evalúa la calidad del servicio a través de 5 factores clave: cumplimiento de promesa, actitud de servicio, competencia personal, empatía, y los elementos tangibles del servicio instalaciones, mantenimiento, equipamiento. Hacen referencia a

diferentes autores cuando se refieren al servicio educativo en particular, aunque admiten que hay diferentes formas para identificar los elementos de calidad para la educación, no hay una escala estandarizada para evaluar el servicio educativo, aunque se admite que el método es muy homogéneo en las experiencias analizadas.

Blázquez, Charmizo y Gutierrez (2013), presentan una investigación, para buscar los factores y elementos de calidad y excelencia para la satisfacción de los alumnos con los servicios universitarios, en España, toman como referencia las investigaciones de Yu y Lee (2008) y El Hassan (2011), de la universidad americana de Beirut, que buscan indicadores, preferentemente cuantitativos para lograr el propósito descrito, en escuelas de negocios. De acuerdo a las investigaciones efectuadas, consideran que, para lograr la mayor satisfacción de alumnos con los servicios universitarios, se pueden explicar en las siguientes hipótesis de trabajo:

- La satisfacción con las instalaciones universitarias
- La satisfacción de los asuntos académicos de los alumnos
- La satisfacción de los asuntos sociales de los alumnos

Melo, et al. (2015), en un estudio científico para analizar el impacto que puede tener la infraestructura y los recursos en la calidad de los servicios universitarios y la satisfacción de los alumnos en una escuela de medicina en Chile, revisando las experiencias de otros investigadores y estudios hechos en Noruega, observaron que la satisfacción de los alumnos está centrada en las siguiente dimensiones: calidad de la enseñanza, calidad de los servicios de apoyo, las instalaciones físicas, el clima social y las actividades libres. Los autores consideran que la satisfacción del alumno se explica a través de los siguientes elementos: satisfacción con los profesores, con la vida académica, con compañeros de aula, con los servicios de la universidad, con el desempeño de los funcionarios de la universidad, con los recursos y equipamiento disponible, y con la relación familiar y el entorno.

Surdez-Pérez, Sandoval-Caraveo, y Lamoyi-Bocanegra (2018), en un trabajo de investigación para conocer la satisfacción de los estudiantes en los servicios universitarios, analizan el impacto de los factores que tienen implicancia. Explican que

diversos autores no dejan de considerar al factor infraestructura y recursos materiales como elemento fundamental en la calidad y satisfacción del servicio educativo universitario. Los autores consideran que hay cuatro dimensiones para explicar la satisfacción de los servicios estudiantiles:

- La enseñanza/aprendizaje.
- El trato respetuoso.
- La infraestructura del servicio, entendida como la limpieza, ventilación, ruidos, instalaciones y espacio adecuados para el desarrollo del servicio,
- La autorrealización del alumno.

Dos Santos (2016), analiza la importancia de la infraestructura y recursos y que impacto tienen en relación a la satisfacción de los servicios en los alumnos en la universidad de Jaén, España. Señalan que la calidad del servicio hacia los alumnos se puede explicar bajo las siguientes variables o factores:

- La actitud de los alumnos que propicia mayor satisfacción.
- La calidad de las instalaciones del servicio educativo.
- El rendimiento académico del alumno.

En relación a la calidad de la infraestructura, el autor precisa que esta se define bajo los criterios de: limpieza, ventilación y control de ruidos, mobiliario, espacios del servicio, y las instalaciones sanitarias y de descanso.

La variable operación de los servicios administrativos, en el contexto de los estudios analizados por los investigadores: Guzmán y Cárcamo (2014), Tumino y Poitevin (2015), Blázquez, Chamizo, Cano y Gutiérrez (2013), Melo, et al. (2015), Surdez-Pérez, et al. (2018), coincide con la definición de la variable señalada en nuestra investigación.

En conclusión, se puede afirmar que la definición de la variable operación de los servicios es la infraestructura y comodidad que se otorga al alumno donde se presta el servicio; el mobiliario, equipamiento, plataforma de atención a alumnos adecuados y modernos, a la luz de los estudios analizados, coinciden con el modelo de la variable

independiente y su correlación con las otras variables independientes de nuestra investigación.

b) Variable independiente X2: Organización de los servicios

Los autores Fleet y Rodríguez-Ponce (2015) buscan explicar las razones de la calidad de los servicios universitarios en universidades en Chile. Consideran que uno de los elementos claves es la información de la gestión y servicios universitarios. Proponen que la calidad esté centrada en factores internos, que dependen de la gestión institucional. La gestión de la información es uno de los elementos clave de la buena gestión, que se explica en dos fases: generación de información y difusión de información. La generación de información ayuda o es el soporte en la toma de decisiones. La fase de difusión provee datos al mercado, a los alumnos para ilustrarlos en los programas y actividades que organiza la universidad.

La información debe estar sustentada en datos objetivos sobre los procesos y proyectos institucionales. Lamentablemente no es común encontrar información en las universidades porque estas todavía no han llegado a completar la primera fase de una adecuada gestión institucional.

Gálvez (2011) explica que el uso de las TICS constituye el rasgo distintivo de las organizaciones modernas. Se convierten en apoyo a la gestión empresarial. Facilitan elaboración de estrategias y programas para la competitividad e innovación contribuyendo a la sostenibilidad de la organización. Desarrollan los procesos de captura, procesamiento, almacenamiento y difusión de datos e información. En la revisión de la bibliografía, el autor afirma que las TICS *solas perse* no pueden generar innovaciones sino van acompañadas de programas de investigación y desarrollo institucional. El autor plantea en su modelo teórico que las TICS generan innovación en productos y servicios, innovación de procesos, innovación en la gestión e innovación global de la organización.

Reyes y Reyes (2012), profesores de la universidad Autónoma de Baja California-Guadalupe Victoria, inician un estudio para analizar el impacto del capital humano en la satisfacción del servicio universitario. Proponen iniciar el estudio a partir del modelo de

Gestión de la calidad educativa, a partir del 2006 con estudios de la universidad de Carabobo, Venezuela, tomando como referencia el modelo SERQUAL. Proponen las siguientes variables: elementos tangibles del servicio, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, servicio eficaz, compromiso con la eficiencia. En este último punto precisan que este elemento es fundamental en la satisfacción del alumno. Este elemento está referido al comportamiento de la organización y en particular del trabajador universitario: el personal ofrece el servicio puntual, el personal ejecuta su tarea con eficiencia, concluye el trabajo en los tiempos establecidos, se comunica cuando el servicio esta concluido.

Los investigadores Toral y Zeta (2016) buscan analizar y explicar el impacto de la organización y del capital humano en la satisfacción de los servicios universitarios a los alumnos en la universidad de Loja, Ecuador. Toman como referencia el modelo SERVQUAL y el SERVPERF. Complementan sus estudios con las teorías del proceso administrativo del modelo neoclásico de la administración y los sistemas de calidad vigentes. Consideran que los elementos de la gestión como son la planeación, organización, dirección y control, son elementos fundamentales para explicar el adecuado servicio en la universidad. Hace un análisis de como la gestión en los servicios educativos han venido funcionando: el desconocimiento entre las variables del input/output del proceso educativo, el estudio de beneficio/Costo en el proceso educativo, desconocer el impacto de las variables contingenciales que afectan al sistema educativo.

Calvo-Mora y García-Legaz (2014) investigadores de la universidad de Sevilla, buscan explicar los factores que impactan en la calidad y satisfacción de los servicios en los alumnos universitarios en España. Consideran que el modelo debe considerar lo elementos siguientes: el rol desempeñado por los alumnos, el rol desempeñado por las personas, el rol de la sociedad y el rol de la organización universitaria. Señalan que existe una interrelación entre factores y no deben ser vistos en forma excluyente. Precisan que los factores básicos en el tema de la gestión universitaria pueden ser explicada por los siguientes criterios: liderazgo y compromiso de la dirección, las políticas y estrategias de la organización universitaria, y la adecuada gestión de personas, la cooperación

universitaria, el proceso administrativo y las acciones de investigación científica universitaria.

Silvestre (2015), al buscar explicar el impacto de los recursos humanos en la adecuada prestación de los servicios y satisfacción del alumno universitario, realiza un estudio en la Universidad de República Dominicana. Revisando la bibliografía, explica el autor que el comportamiento de los trabajadores se puede explicar a través de variables como son: los rasgos psicológicos individuales, el comportamiento grupal y los atributos de la propia organización. Sin embargo, para explicar el comportamiento de las personas, dada la heterogeneidad de factores, estas se pueden regir por la dinámica empírica de los trabajadores y de la misma organización. Precisamente el autor toma posición y señala que, a partir de un enfoque empírico, intenta lograr definir el comportamiento de las personas, y se pueden determinar las siguientes variables: las recompensas de la organización, el estilo de liderazgo, el cambio y desarrollo, la moral, el sentido de pertenencia, la capacidad para manejar los conflictos.

En conclusion se puede afirmar que la definicion de la variable organización de los servicios son los procedimientos y requisitos del servicio adecuadamente definidos; la atención continuada, la disposicion de manuales de servicios visible para los alumnos, a la luz de los estudios analizados , coinciden con el modelo de la variable independiente y su correlacion con las otras variables independientes de nuestra investigacion.

c) Variable independiente X3: Mejora Continua

Los autores Gutiérrez, Gutiérrez, Garibay, y Díaz (2015) señalan que los servicios hoy por hoy se constituyen en uno de los elementos más importante de los PBI en el mundo. En los estados unidos por ejemplo ascienden a 76.6% del PBI; Alemania 71.3%; España 70.9%. La evaluación de satisfacción de los clientes o usuarios de los servicios se constituye en una tarea fundamental para las organizaciones. Para el efecto, los autores plantean la aplicación de un modelo denominado QFD (despliegue de la función de calidad institucional), como una suerte de instrumento para escuchar la voz del cliente y organizar el sistema de calidad institucional.

El modelo contempla cinco (5) elementos fundamentales de mejora continua: 1. La voz del cliente (requerimientos del cliente) ; 2 la voz de la organización (requerimientos técnicos); 3 matriz de relaciones (requisitos técnicos sobre requerimientos de los clientes); 4 análisis competitivo (benchmarking, planeación estratégica); 5 matriz de correlación (acceso transversal a información) ; 6. Objetivos de procesos (requerimientos técnicos jerarquizados).

Los investigadores Alcantar, Maldonado-Radillo y Arcos (2015), efectúan un estudio para analizar el funcionamiento del servicio financiero en una universidad. Se señala que uno de los detonantes para iniciar la mejora continua universitaria ha sido los procesos de acreditación institucional, muchos de ellos amparados en la norma ISO 9000, normas de calidad. Básicamente la calidad del servicio se puede definir como una entrega adecuada y oportuna del procesamiento y entrega de la información económica-financiera a plena satisfacción del usuario para una toma de decisiones. Entre los factores a considerarse en la mejora continua se encuentra los formatos y documentos adecuadamente procesados, cumplimiento de los tiempos establecidos, solución oportuna frente a los problemas presentados.

Dos Santos (2016) en un estudio elaborado en la universidad de Jaén, España, para explicar los factores que comprenden una mejora continua en búsqueda de la calidad y satisfacción del servicio universitario, señala que en los últimos tiempos los alumnos ya no son estudiantes sino consumidores de la educación frente a la mercantilización de la universidad. La satisfacción es una respuesta positiva frente al consumidor de la educación que viene a ser el alumno, elemento que hay que considerarlo y definirlo de una manera global. El autor plantea varios enunciados. Que la actitud del alumno provoca influencia sobre la satisfacción. Los alumnos con mayor actitud estarán más satisfechos. Que el aspecto material del entorno educativo, provoca una actitud sobre la satisfacción. Que el rendimiento académico del alumno tiene una influencia en la satisfacción del alumno.

La investigadora Ferrer, (2015) en un estudio elaborado en la universidad de Almería, España, para buscar explicar como la mejora continua, la eficiencia de la universidad influye en la calidad del servicio a favor del alumno. Para el efecto la investigadora señala que existen tres factores considerar: factor 1, eficiencia (gestión rápida, económica, conocida, limpia, funcional), factor 2 elementos tangibles del servicio (elementos decorativos, equipado, variedad de ofertas,) y factor 3 estructura u organización (participativo, accesible, adecuado, bien estructurado).

Resino, González, Montero y Broncano (2013), en un estudio en la universidad de Castilla de la mancha, España, buscan explicar el impacto de las tecnologías de información en la mejora de la prestación de servicios educativos. Señalan que las universidades hacen esfuerzos en el camino de la mejora continua para alcanzar sistemas de gestión y educativos con calidad. En una descripción de los elementos que inciden en una prestación de servicios de calidad y de mejora continua, los autores consideran que las tecnologías de comunicación juegan un rol preponderante en la prestación del servicio. Los elementos específicos de este factor son los siguientes: disponibilidad de mecanismos de comunicación, calidad de los sistemas, calidad de las redes informáticas.

Martínez-Argüelles, Callejo y Farrero (2013), en un estudio para verificar cuales son los elementos que influyen en la calidad del servicio universitario en línea en una universidad de Cataluña, España. Los investigadores se hacen la pregunta qué tipo de atributos podrían tener los alumnos para calificar un servicio como de calidad. Después de hacer una revisión de la bibliografía existente, mencionan que uno de los modelos importantes en este proceso es el desarrollado por Paruzaman bajo el sistema SERVQUAL. Los autores determinan que los factores fundamentales de una mejora en la calidad de los servicios inciden en los siguientes elementos:

- El servicio de la docencia
- Los servicios administrativos
- Los servicios de apoyo

- Interfaz del usuario, comprendiendo la rapidez en la navegación de internet, rapidez de conexión con el campus, solidez del sistema y sencillez del sistema.

La variable *organización de los servicios*, en el contexto de los estudios analizados por los investigadores: Fleet y Rodríguez-Ponce (2015), Gálvez Albarracín, Edgar J. (2011), Reyes y Reyes (2012), Toral y Zeta (2016), Calvo-Mora y García-Legaz (2014) y Silvestre (2015), coincide con la definición de la variable señalada en nuestra investigación.

En conclusión se puede afirmar que la definición de la variable mejora continua es la calidad y simplificación en la prestación del servicio; el tiempo de respuesta a los servicios y trámites solicitados en términos de agilidad y oportunidad, a la luz de los estudios analizados, coinciden con el modelo de la variable independiente y su correlación con las otras variables independientes de nuestra investigación.

d) Variable independiente X4: Atención a alumnos

En un estudio realizado por Correia y Miranda (2010) señalan que los sistemas de calidad de servicios en las universidades europeas se inician en el marco del convenio de Bolonia. Las universidades iniciaron el proceso de calidad con la aplicación del modelo EFQM, (modelo europeo de calidad total), en busca de la mejora en la prestación de los servicios hacia sus alumnos. Según explican los autores, existen dos corrientes para evaluar la calidad en la prestación de los servicios: el modelo europeo y el modelo norteamericano. El modelo europeo 4Q de Gummesson expresa que la adecuada calidad y satisfacción del usuario en un servicio se explica con la calidad del diseño del servicio, calidad de producción, de entrega y la calidad relacional, es decir el buen trato y consideración al usuario. El modelo americano de Parasuraman expresa que la calidad de un servicio se explica por la fiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta, la seguridad, los aspectos tangibles y la empatía, es decir esta última definida como la atención individualizada del servicio.

Acosta, Barra, y Robles (2013), analizan diversos modelos de calidad, particularmente el modelo de Gronroos y de Parasuraman, en donde en ambos modelos se señala que una satisfacción del servicio en el mundo universitario tiene mucho que ver con el buen trato al estudiante. Los elementos de la atención personalizada, velar por los intereses de los estudiantes, la comprensión de sus intereses juegan un rol importante en el estudio. Los autores señalan que con un buen servicio al usuario de la educación se consigue su mayor lealtad sino también se convierten en difusores de la buena y óptima atención en el círculo que les rodea, en una suerte de difusión de “boca a boca”, que otros denominan o lo entienden en el marco del marketing relacional.

Correia y Miranda (2010), investigadores de universidades de España y de Portugal respectivamente, iniciaron un estudio a ser aplicado en una universidad pública de Portugal, buscando determinar cómo se puede definir y qué factores influyen en la calidad de un servicio administrativo en una universidad. Explican que existen dos modelos para conocer y darle valor a los servicios. El modelo europeo, con las experiencias hechas por Grönroos, Gummesson y Lehtinen, con la propuesta del modelo 4Q, una suerte de relación entre la calidad percibida y la oferta de calidad. El otro modelo es el de los norteamericanos Parasuraman, Zeithaml y Berr que es el modelo que aplican los investigadores universitarios. Consideran que la calidad del servicio se puede explicar por 26Q o factores en los cuales existen 9 elementos referidos al buen trato que debe darle la universidad, concretamente el personal a los alumnos en la atención de su servicio. Entre esto se encuentran: voluntad de ayudar, inspirar confianza, seguridad en el servicio recibido, amabilidad, atención individualizada, servicio personalizado, preocupación por los intereses del usuario, comprensión específica de las necesidades del usuario.

Moraga y Araya-Castillo (2010) investigadores de una universidad de Chile, analizaron qué factores pueden explicar la satisfacción de los alumnos en relación a los servicios universitarios. Una situación interesante fue que al revisar la bibliografía y hacer pruebas preliminares, descubrieron que era necesario integrar un elemento fundamental,

poco considera en los estudios previos, el rol del personal administrativo que brinda los servicios al usuario. Los autores definen este elemento bajo las siguientes características: el personal desarrolla su tarea con actitud positiva, buen trato y respeto a los alumnos, preocupado por conocer los problemas de los alumnos, cortés y amable en su trato, interés en resolver los problemas, buscar la solución a los alumnos.

Quintana, Medina y Hernández (2015), investigadores españoles, buscan explicar cuáles son los factores que determinan una satisfacción al alumno en los servicios universitarios bajo la modalidad de gobierno abierto o altamente participativo. Los investigadores señalan que para que un servicio eficaz a favor del alumno, debe tener tres condiciones: una universidad con gestión abierta, es decir utilizando los medios de comunicación para transparentar la acción universitaria. Segundo, compromiso de la administración universitaria con los estudiantes, es decir una relación afectiva, de desarrollo cognitivo, emocional y comportamental. Tercero, actitudes, es decir valoración por los alumnos, normas positivas sobre los alumnos, y un control sustentado en una suerte de contrato social que señala con claridad responsabilidades mutuas entre universidad y alumnado.

Fernández, Rial y Rial (2013) investigadores de la universidad de Vigo, España analizan el servicio universitario del deporte y cuáles son los factores determinantes que influyen en su calidad y la satisfacción del alumno. De acuerdo al modelo seguido por Rial Boubeta, Varela Mallou, Rial Boubeta y Real Deus, (2012) de la universidad de Vigo, España, plantean el modelo QS sport 10, para evaluar medidas de calidad en centros deportivos. El modelo contempla solo dos componentes: dimensión personal y la dimensión de las instalaciones físicas. Los autores recogen los planteamientos, y adaptaron el modelo de calidad a dos factores. El primero, la dimensión personal está compuesto por los elementos: trato del personal del servicio, interés y empatía, conocimientos, personalización de las tareas. El segundo, las instalaciones físicas del servicio deportivo, como son equipamiento, limpieza del local.

En conclusion se puede afirmar que la definicion de la variable *atencion a los usuarios*, en el contexto de los estudios analizados por los investigadores: Correia y Miranda (2010), Acosta, et al. (2013), Moraga y Araya-Castillo (2010), Quintana, et al. (2015), Fernández, et al. (2013), coincide con la definicion de la variable señalada en nuestra investigacion.

2.2.2 Estudios de investigaciones aplicadas

a) Variable independiente X1: Operación de los servicios

Guzmán y Cárcamo (2014) experimento el modelo de prestacion de servicios en un servicio de restaurante denominado los Fresnos. La herramienta de estudio comprendio 29 items, de los cuales 10 comprendio elementos fisicos o tangibles del servicio. *Los elementos tangibles* analizados fueron los vinculados a las instalaciones exteriores del servicio, el area del comedor, la decoraacion, asientos comodoss, banos limpios. Se aplicaron un total de 165 encuestas a los clientes del servicio, con un nivel de confiabilidad de 95% y un error de estimacion de 6.5%, con lo cual queda demostrado que esta variable ha resultado significativa y positiva al explicar el impacto de los elementos tangibles en la variable dependiente: satisfaccion a alumnos con servicios de calidad.

Tumino y Poitevin (2015) aplicaron el modelo SERQVAI, con variaciones en 4 facultades de una universidad argentina, con una muestra de 454 estudiantes. De acuerdo a la decomposicion del factor recursos materiales del servicio como son: instalaciones fisicas, equipamiento, laboratorios. En el estudio obtuvieron un valor de $t = 664.328$, el valor de $B = 0.19$ y el valor de $b = 0.119$ con los cual se demuestra que esta variable tiene un efecto positivo sobre la variable satisfaccion a alumnos con servicios de calidad.

Resino, et al. (2013), efectuaron el estudio en la escuela de ciencias empresariales en la universidad de Castilla de la mancha. Aplicaron el instrumento en una muestra de 135 estudiantes, 89 mujeres y 46 hombres. De acuerdo a los resultados obtenidos, la variable satisfacción del alumno con las instalaciones arroja un valor AVE de 0.876.

Además, el valor R^2 en el estudio tiene el resultado de 0.738 lo que le da validez al factor recursos materiales y explica a la satisfacción a alumnos con servicios de calidad.

Los investigadores, Melo, et al. (2015), analizaron el impacto de la infraestructura y recursos que tiene la universidad para explicar el nivel de satisfacción de los alumnos en los servicios, analizaron que el índice de comunalidad para el factor infraestructura y recursos e de 0.472 con los cual queda demostrado que dicha variable tiene un efecto positivo en la satisfaccion a alumnos con servicios de calidad.

Los investigadores Surdez-Pérez, et al. (2018), para analizar el impacto de la infraestructura y los recursos en la satisfacción de los estudiantes, analizaron a 380 estudiantes de las escuelas de economía y administración y de la escuela de ingeniería de la universidad de una universidad pública del sur de México, el valor de F en infraestructura fue de 3.031 en relación a los programas educativos, de 0.086 en relación a la edad, y de 2.46 ésta resulto ser positiva y significativa al explicar la satisfaccion a alumnos con servicios de calidad.

Dos Santos (2016), en la investigación sobre el impacto de la infraestructura y la satisfacción del servicio, analizo en la Universidad de Jaén, España, con una muestra de 279 alumnos, de las facultades de ciencias sociales, ciencias jurídicas, ciencias de la salud y ciencias experimentales. De acuerdo a los resultados obtenidos, el índice de fiabilidad para el factor de calidad de la infraestructura del servicio equivale a 0,89 y el índice AVE es de 0.5 lo cual demue que dicha variable tiene un efecto positivo en la satisfaccion a alumnos con servicios de calidad.

b) Variable independiente X2: Organización de los servicios

En un estudio de universidades de Chile, los autores Fleet y Rodríguez-Ponce (2015) sobre la base de 56 universidades publicas y privadas en Chile. Se observo que las universidades acreditadas, que brindan un adecuado servicio a los alumnos,

organizan mejor la información identificando como la misión de la universidad, plan estratégico, autoridades, gobierno, matrículas y servicios universitarios. El modelo general observa que el valor de $R = 0.650$; el valor de $R^2 = 0.423$ y el error típico = 1.55872 con lo cual se demuestra que esta variable resultó ser positiva y significativa al explicar la satisfacción a alumnos con servicios de calidad.

En un estudio sobre las PYMES, el investigador Gálvez Albarracín (2016), sobre 1200 organizaciones PYMES en Colombia, determinó que el impacto de las TICs en las PYMES para efectos de innovación de sus productos y mejor prestación de los servicios al cliente, llegó a un valor estadístico y positivo de 0.084 con lo que se demuestra el valor significativo de la variable en la satisfacción a alumnos con servicios de calidad.

Los investigadores Reyes y Reyes (2012), al buscar explicar el impacto de la organización y particularmente el desempeño de los trabajadores en la mejor prestación de los servicios en la universidad de Baja California, con una muestra de 473 alumnos, de las licenciaturas de educación, psicología, sociología y comunicaciones. El valor r de Pearson para la variable compromiso con la eficiencia (recursos humanos) fue de 0.865 y el valor de p de 0.000, con lo cual se demuestra el impacto positivo de la variable satisfacción a alumnos con servicios de calidad.

Toral y Zeta (2016) en el estudio realizado en la universidad de Loja, Ecuador, sobre una base de 340 alumnos encuestados, 50 docentes y 30 del personal administrativo, determinaron que el valor de R en el proceso de planeación fue de 0.481, en el proceso de diseño organizacional, fue de 0.480, en el proceso de dirección fue de 0.545 y en el proceso de control fue de 0.570, lo que explica la significancia de la variable para entender la satisfacción de alumnos con servicios de calidad.

Los investigadores Calvo-Mora y García-Legaz (2014) efectuaron el estudio en 186 universidades públicas españolas para explicar los elementos que explican la calidad y satisfacción de los servicios universitarios. La fiabilidad fue de 0.888 en gestión de personas, de 0.8083 en el concepto de proceso administrativo y servicios, de 0.7972 en el proceso de políticas y estrategias de gestión. El valor AVE fue de 0.676 en gestión de personas, de 0.6071 en el proceso administrativo y de 0.5894 en el proceso de políticas

y estrategias de gestión, con lo cual se demuestra que la variable es significativa y positiva en la explicación de la satisfacción a alumnos con servicios de calidad.

El investigador Silvestre (2015), en un estudio realizado en la Universidad de República Dominicana, para explicar el impacto del comportamiento de las personas en la prestación y satisfacción de servicios en los alumnos universitarios, aplicó una encuesta a 302 trabajadores estables de la referida universidad. La validez del estudio arrojó que para el factor pertenencia el valor de $f= 6.397$, $p=0.002$; para el factor solución de conflictos, $f= 3.629$, $p=0.028$; para el factor moral de los trabajadores, el valor de $f=1.279$, $p=0.280$; para el factor desarrollo $f= 2.031$, $p=0.133$, con lo cual se demuestra el efecto positivo de la variable en la satisfacción a alumnos con servicios de calidad.

c) Variable independiente X3: Mejora continua

El estudio para evaluar la mejora continua y su relación con la satisfacción a los usuarios universitarios, los autores Gutiérrez, et al. (2015) realizaron el estudio en el servicio de 4 unidades de biblioteca de la universidad de Guadalajara, México, sobre un total de 1036 cuestionarios aplicados. De acuerdo a los resultados de la encuesta, las variables: rapidez del servicio: la simplificación de procesos, la definición de manuales de procedimientos administrativos, tiene una media de 3.88 sobre una media promedio de 3.84 y un error estándar de 0.029 con lo cual se constata el impacto de la variable satisfacción a alumnos con servicios de calidad.

De acuerdo a los estudios realizados por Alcantar, Maldonado-Radillo y Arcos (2015), en la universidad de Baja California, México, básicamente buscando la satisfacción de los servicios al alumnado particularmente en el servicio de Caja o tesorería universitaria, se encuestó un total de 152 usuarios del servicio. El resultado del estudio arrojó un valor aceptable de todos los ítems por arriba de 0.58. En la matriz rotada, todos los ítems tienen correlaciones altas > 0.5 con todos los factores del cuestionario. El instrumento con los 17 ítems que lo conforman denotan una confiabilidad global de 0.943. Los índices de consistencia interna de cada una de las variables oscilan entre

0.658 y 0.927, con lo que se demuestra que la variable resulto ser positiva y significativa al explicar la satisfaccion a alumnos con servicios de calidad.

El investigador Dos Santos (2016) efectúa un estudio para analizar los elementos que influyen en la satisfacción del alumno universitario. Hace el estudio en la universidad de Jaén, España, y señala que la calidad del servicio (aspectos físicos en la tarea de la educación), tiene un valor AVE de 0.5, la actitud del alumno (visión, perspectiva de la universidad) tiene un valor AVE de 0.788, la intención (identificación del alumno) tiene un valor AVE de 0.63 y la satisfacción del alumno tiene un valor AVE de 0.63 con lo cual esta variable ha resultado significativa y positiva al explicar la satisfaccion a alumnos con sevicios de caludad.

La investigadora Ferrer (2015) señala que los elementos que explican la mejora de un servicio se encuentran en tres factores, el factor 1, factor 2 y factor 3, donde todas las categorías se encuentran relacionadas de modo significativo. El valor de f^2 tiene un valor de $f^2=0.21$. En un análisis más detallado expresa el autor, siendo mayor entre la variable eficiencia y tangibilidad, $r=0.578$ y el valor de p menor o igual a 0.1. Otro dato significativo expresa que la eficiencia se relaciona de modo negativo con la eficiencia, $r=-0.308$ es decir que al crecer o ampliarse la organización, se reduce la eficiencia con lo que se demuestra la validez de los factores en la explicacion de la satisfaccion a alumnos con servicios de calidad.

Los investigadores Resino, et al. (2013), al realizar su trabajo en la Universidad de Castilla La Mancha, España, para observar las variables que inciden en la satisfaccion de los servicis universitarios, aplicaron una encuesta a 145 alumnos, 89 mujeres y 56 varones de las escuelas profesionales de ciencias empresariales y de administración y dirección. Hallaron que las instalaciones tecnológías tienen un valor de fiabilidad compuesta de 0.955 y el valor AVE de 0.876. Si se observa a nivel especifico el factor tecnología de la información, los valores de T son respectivamente: disponibilidad de redes 2.2342, calidad de los sistemas 2.2552, calidad en las telecomunicaciones 0.5010, lo cual explica que la variable tiene un efecto positivo en la satisfaccion a alumnos con servicios de calidad.

Martínez-Argüelles, et al. (2013), analizan las variables para la mejora continua en la prestación de los servicios universitarios en la Universidad de Cataluña, España, con la participación de 1870 encuestas. En el factor 4, relacionado al sistema digital de la universidad, se obtuvo un resultado de fiabilidad compuesta de 0.831 y un valor de 0.544 en la varianza extraída. A nivel más específico, el valor de t fue consecutivamente de 28.403 en el elemento rapidez de navegación, de 27.330 en el elemento conectividad, de 23.296 en el elemento de navegabilidad con lo que el resultado es significativo y positivo en la explicación de la satisfacción a alumnos con servicios de calidad.

d) Variable independiente X4: Atención a Alumnos

Los investigadores Correia y Miranda (2010), realizaron una investigación para determinar el impacto de la calidad de atención del personal en la satisfacción del servicio en una universidad pública ubicada en el centro de Portugal aplicando una encuesta a 560 alumnos y docentes. De acuerdo a los resultados obtenidos, los elementos tienen un valor de correlación corregida de: amabilidad de los empleados (0.820), transmisión de confianza y seguridad (0.819), disponibilidad para ayudar a los usuarios (0.853), prestación rápida de los servicios (0.851), atención personalizada a los usuarios (0.821), así como un valor AVE total de 0.7218 factores que resultaron positivos y significativos al explicar la satisfacción a alumnos con servicios de calidad.

Acosta, et al. (2013), analizaron tres universidades latinoamericanas: Venezuela, Chile y México para analizar los factores que explican la satisfacción de los servicios en los alumnos y comprobaron la validez de sus propuestas. En el caso de Venezuela, los elementos amabilidad y cortesía: personal hace su trabajo sin errores, y el personal efectúa el servicio en forma amable, en una matriz rotada con un valor equivalente a 0.741 y 0.724 respectivamente. En el caso mexicano el valor de la matriz rotada tiene los siguientes valores en los factores: el personal siempre está dispuesto a atenderte (0.735), el personal se preocupa por los intereses de los estudiantes (0.690), el personal te comunica cuando concluirá el servicio (0.600). En el caso chileno, la matriz rotada tiene los siguientes valores en los factores siguientes: el personal de tu escuela te inspira confianza (0.662), el personal se preocupa de los intereses de los estudiantes (0.521), el

personal de tu escuela siempre está dispuesto a ayudarte (0.705). Lo cual el resultado explica significativa y positivamente el impacto de la variable en la satisfacción a alumnos con servicios de calidad.

Los investigadores Correia y Miranda (2010), en un estudio realizado para explorar los factores que influyen en la satisfacción de los servicios universitarios en una universidad pública de la región centro de Portugal, aplicando una encuesta a 256 alumnos, de los cuales fueron 26 del sexo masculino y 74 femeninos. Al hacerse el análisis AVE, arrojo un valor de 0.523 para el conjunto de los 26 ítems del instrumento aplicado. Si se analiza el valor específico de los factores relacionados al trato y la empatía de los empleados de la universidad con los alumnos, el valor AVE asciende a 0.669, lo cual explica el efecto positivo en la satisfacción a alumnos con servicios de calidad.

Los investigadores Moraga y Araya-Castillo (2010) formularon un estudio en las facultades de negocios y de economía de universidades pública y privada en Chile para explicar los factores que determinan la calidad y satisfacción de los servicios a los alumnos universitarios. Encuestaron a 410 alumnos, el 58% de ellos eran mujeres. Observaron que el factor trato y atención del personal administrativo, tiene un valor Alpha Cronbach de 0.88 y la fiabilidad compuesta de 0.85 lo que explica el efecto positivo de la variable en la satisfacción a alumnos con servicios de calidad.

Quintana, et al. (2016), en un estudio realizado en la universidad de Gran Canaria, en estudiantes de las carreras profesionales de Derecho y de Dirección de empresas, aplicaron 435 encuestas para explorar las variables que inciden en la satisfacción de los servicios universitarios. Obtuvieron como resultado un valor de fiabilidad compuesta de 0.895, y el de la AVE, 0.588 en el factor trato y amabilidad del personal lo cual explica el significado positivo de la variable en la satisfacción a alumnos con servicios de calidad.

Fernández, et al. (2013) investigadores españoles, deciden desarrollar un estudio en la universidad de Vigo, España. Encuestaron a 227 alumnos, 158 hombres y 69 mujeres. De acuerdo a los resultados obtenidos, la valoración del factor trato del personal es mayor que el de las instalaciones, $t = 10.2$ y el valor de p es menor a 0.01. De manera especial, el elemento mejor valorado es el trato y amabilidad a las personas con

un valor de 3,44, lo cual demuestra un resultado significativo y positivo en la satisfacción a alumnos con servicios de calidad.

2.3 Hipótesis Específicas y/ Operativas

- H1 La variable *operación de los servicios* tiene un impacto positivo en la satisfacción de alumnos con servicios de calidad.
- H2 La variable *organización de los servicios* tiene un impacto positivo en la satisfacción de alumnos con servicios de calidad.
- H3 La variable *mejora continua* tiene un impacto positivo en la satisfacción de alumnos con servicios de calidad.
- H4 La variable *atención a alumnos* tiene un impacto positivo en la satisfacción de alumnos con servicios de calidad.

2.3.1 Modelo Gráfico de la Hipótesis

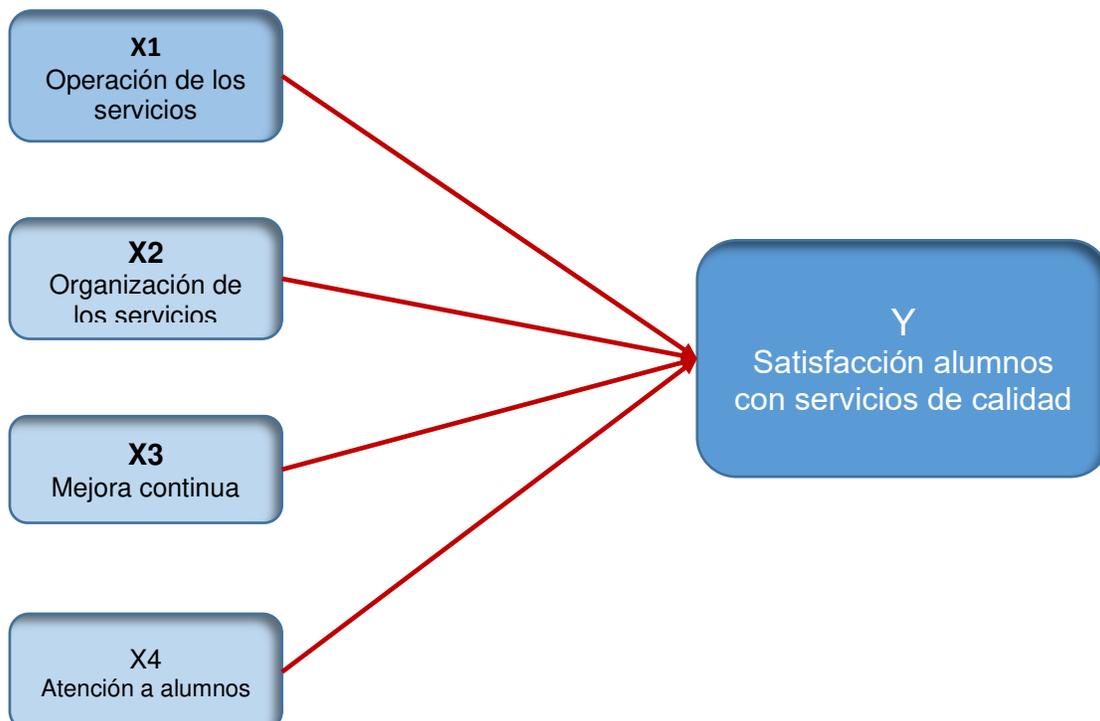


Figura 2. Modelo de hipótesis

Fuente: Elaboración propia.

2.3.2 Modelo de Relaciones teóricas con las Hipótesis

En este apartado se profundizó en la revisión de la literatura de las variables dependiente e independientes consideradas en el modelo de esta investigación (Tabla 19).

Tabla 19. Relaciones teóricas con las hipótesis

Referencia	X1 Operación de los servicios	X2 Organización de los servicios	X3 Mejora Continua	X4 Atención a alumnos	Y Satisfacción alumnos con servicios de calidad
Riveros, et al. (2010)					X
Carvajal, et al. (2013)					X
Marín y Gil-Saura (2017)					X
Álvarez, et al. (2015)					X
Guzmán y Cárcamo, (2014)	X				
Tumino y Poitevin (2015)	X				
Resino, et al. (2013)	X				
Melo, et al. (2015)	X				
Surdez-Pérez, et al. (2018)	X				
Dos Santos (2016)	X				
Fleet y Rodríguez- Ponce (2015)		X			
Gálvez (2011)		X			
Sánchez, Pazos, y Victoria (2011)		X			
Toral y Zeta (2016)		X			
Calvo-Mora y García-Legaz (2014)		X			
Silvestre (2015)		X			
Gutiérrez, et al. (2015)			X		
Alcantar, et al. (2015)			X		
Dos Santos (2016)			X		
Ferrer (2015)			X		
Resino, et al. (2013)			X		

Referencia	X1 Operación de los servicios	X2 Organización de los servicios	X3 Mejora Continua	X4 Atención a alumnos	Y Satisfacción alumnos con servicios de calidad
Martínez-Argüelles, et al. (2014)			X		
Loureiro y González (2012)				X	
Acosta, et al. (2013)				X	
Loureiro y González (2012)				X	
Moraga y Araya-Castillo (2010)				X	
Quintana, et al. (2015)				X	
Alonso y Rial (2013)				X	

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO 3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

Este apartado expone el esquema metodológico para el estudio de campo. En primer lugar, se explica el tipo y diseño de investigación; en segundo término, se aborda la población de estudio. En tercer lugar, se describe el método de recolección de datos y del instrumento de medición utilizado para obtener información referente a la percepción de los servicios por parte de los alumnos y; por último, se detalla el método de análisis y el proceso estadístico utilizado para medir la validez y confiabilidad de contenido, de criterio y de los constructos.

La satisfacción a alumnos con servicios de calidad como la variable dependiente van a ser medida, por una parte, a través de la operación del servicio, la organización de los servicios, la mejora continua de los servicios, y la atención a alumnos.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

3.1.1 Tipos de investigación

Este estudio es una investigación que por la naturaleza de los datos que se analizan se considera como método de investigación el cuantitativo, ya que están centrados en aspectos directamente observables, cuantificables y medibles. El alcance es de tipo descriptivo porque observa y describe el comportamiento de los alumnos frente a la heterogeneidad y calidad de los servicios prestados en las dos escuelas de negocios de las mejores y más grandes universidades del Perú. De acuerdo a la estadística descriptiva e inferencial, así como del método cuantitativo utilizado, se considera correlacional, ya que tiene como objetivo la descripción de las relaciones entre dos o más variables en un momento determinado; así como explicar por qué ocurre el fenómeno. También se considera de ciencia básica, ya que ésta aporta nuevos conocimientos con el propósito claro de aumentar el corpus del conocimiento –teoría. Adicionalmente es explicativo porque permite aumentar la comprensión de la organización, los medios usados y la actuación de los funcionarios en la prestación de los servicios en escuelas de negocios dos universidades públicas y privadas: la Universidad Nacional Mayor de

San Marcos - UNMSM y en la Universidad de San Martín de Porres que se desea investigar (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Se describen las relaciones existentes entre las variables propuestas y se identifica cuáles son los factores que mejoran la prestación de los servicios administrativos universitarios. Asimismo, se trabajó con una muestra representativa de estudiantes universitarios.

3.1.2 Diseño de la Investigación

El diseño empleado en la investigación es no experimental, ya que no se manipula deliberadamente las variables; es decir, no se modifican intencionalmente las variables independientes, lo que se hará básicamente es un análisis de percepción con resultados cuantitativos de los datos obtenidos.

Del mismo modo, la investigación es del tipo transaccional, ya que se recogerán datos en un solo momento, en un rango de tiempo único o periodo específico. Su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. En ese sentido, se mide la relación entre cada una de las variables independientes y su efecto causal en la variable dependiente: atención a alumnos con servicios de calidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.2 Métodos de Recolección de Datos

Como parte de la exploración científica, el investigador analizó diversos modelos de instrumentos para tener un horizonte más amplio en la recolección y fiabilidad de información. Se analizó cuatro modelos para recolectar información y analizar la calidad de atención de servicios a usuarios (ver Tabla 20).

El MODELO DE LA IMAGEN, (escuela europea), centrado en variables que vinculan la atención del servicio y la imagen de la organización;

El modelo SERVQUAL (escuela americana), centrada en cinco dimensiones, que sirve de referencia para el desarrollo de la presente investigación;

El modelo SERVPERF, (escuela americana), que es una variación del modelo SERVQUAL en la cuantificación de las variables, pero con las mismas dimensiones;

El modelo TRES COMPONENTES, (escuela americana), que incluye variables sobre el servicio de entrega y preocupación por el impacto en el medio externo.

Tabla 20. Modelos de evaluación para servicios

ESCUELA NORDICA	
MODELO DE LA IMAGEN formulado por Grönroos (2014)	Imagen de la empresa Calidad técnica Soporte físico, medios materiales, organización interna Calidad funcional Como consumidor es tratado en desarrollo del proceso
ESCUELA AMERICANA	
MODELO SERVQUAL. Parasuraman, Zeithaml y Berry (2010-2015)	Confianza o empatía, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta, Tangibilidad.
MODELO SERVPERF de Cronin y Taylor (2015)	Ídem modelo SERVQUAL. Varias escalas de valoración
MODELO TRES COMPONENTES Rust y Oliver (2015)	Servicio y características (service product), proceso de envío del servicio o entrega (service delivery) y ambiente del servicio. Ambiente interno: cultura organizacional; Ambiente externo: ambiente físico de la prestación del servicio (environment).

Fuente: Elaboración propia

Frente a los diversos modelos de recolección de información, nos preguntamos cuáles de ellos sería el más adecuado para mi investigación. Gran parte de la información recogida en la revisión de los estudios y reportes se observó una constante: la mención al modelo SERVQUAL. Entonces se revisó con mayor detenimiento los reportes científicos y su aplicación en diferentes instituciones universitarias de dicho modelo, que enriquecieron la tarea del investigador (ver Tabla 21).

Tabla 21. Aplicación modelo SERVQUAL en universidades

TITULO DE INVESTIGACION	REVISTA	AUTORES	MUESTRA
Propuesta de modelo para calidad de servicio en escuelas de negocios en Chile	Pensamiento y gestión (41)	Araya-Castillo; Escobar-Farfán; Bertoló, Barrientos (2016)	200 estudiantes de la escuela profesional de negocios
Análisis del comportamiento del consumidor: medición cuantitativa del servicio en estudiantes de Administración de una universidad acreditada en Barranquilla	Publicaciones.unisim onbolivar.edu.co. 2015	Henríquez Fuentes, Gustavo R.; Rada Llanos, Jesús Álvaro; Jassir Uffre, Erick	90 estudiantes de la escuela de administración
Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales	Revista Electrónica de Investigación Educativa. Volumen 13(1)	Vergara-Schmalbach, Garavito-Díaz, Guerra-Mercado, y Posso-Quintana (2015)	178 estudiantes de Economía, Administración Industrial, Administración de Empresas y Contaduría Pública
Análisis y ampliación del SERVQUAL en los servicios universitarios	Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Volumen 20(3)	Enrique reboloso pacheco; Carmen salvador Ferrari; Baltasar Fernandez Ramírez; Pilar cantón	Servicios no docentes Universidad de Almería: conserjería (11 %), cafetería (35.9%), biblioteca (15.7%) y secretaria (21.1%).
Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey	Revista Iberoamericana de Educación Superior. Volumen 6(17)	Alvarado-Lagunas; Luyando-Cuevas; Picazzo-Palencia (2014)	487 estudiantes de 18 universidades privadas en el municipio de Monterrey

Fuente: Elaboración propia

Como parte de la metodología explicativa y del método cuantitativo, se tomó como referencia el modelo SERVQUAL (Anexo 1) y se procedió a elaborar un cuestionario (ver Anexo 4: modelo de instrumento). Esto permitirá la obtención de datos que es una de las fases más trascendentales del proceso de la investigación científica, por cuanto debe aportar la información necesaria y válida para la confirmación o rechazo de las hipótesis planteadas; en resumen, debe de dar respuesta al problema formulado.

En ese sentido, es importante resaltar que es gracias a esta aplicación, cuando se entra en contacto con la realidad del fenómeno en estudio. Dicho contacto, según sus esquemas y diseño teórico, debe ser controlado; es decir, debe evitar posibles fuentes de error que pueden aparecer en dicha interacción y que, por lo tanto, puedan poner en riesgo y entredicho la valía y calidad de los datos recogidos.

3.2.1 Elaboración del instrumento

La información obtenida debe proporcionar los elementos para llevar adelante un análisis de los datos y comprobar la hipótesis, por lo que se debe explicar a detalle el contenido de la encuesta o entrevista estructurada. Para recabar la información se elabora la encuesta de preferencia entre 3 a 5 preguntas por variable independiente. Para ecuaciones estructurales se recomienda utilizar al menos 6 preguntas por variable. Se recomienda tener tres secciones: El perfil del encuestado, el perfil de la organización y las preguntas de las variables.

El instrumento de medición que se elaboró para la recolección y medición de datos fue el cuestionario, por su facilidad para recolectar información (Likert, 1976). El tipo de respuestas para medir la variable dependiente que es el incremento en la calidad de los servicios fueron diseñadas en escala de Likert de seis puntos, tal y como se muestra en el Anexo 4.

El cuestionario consta de cinco partes que corresponde a cada una de las variables de la hipótesis: *operación de los servicios* que contiene cuatro indicadores; *organización de los servicios* con cuatro indicadores; *mejora continua* que contiene cuatro indicadores; *atención a alumnos* con cinco indicadores y la variable dependiente, *satisfacción alumnos con servicios de calidad* con cuatro indicadores, que hacen un total de 21 indicadores (ver Anexo 4).

El modelo base para construir la encuesta fue tomada del autor A. Parasuraman profesor de la escuela de negocios de la universidad de Miami, EE.UU. quien

conjuntamente con Zeithami y Berri (1992) plantearon un modelo para evaluar la calidad de los servicios en las organizaciones empresariales. El modelo contiene cinco variables de medición: elementos tangibles del servicio, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y comprensión empática. El modelo fue probado en distintas universidades para evaluar la calidad de los servicios universitarios: en la escuela de negocios de la universidad de Chile; en la universidad de barranquilla, y Cartagena en Colombia; en la universidad de Almería, España, entre otras.

El cuestionario fue enriquecido con el modelo de Modelo de la imagen formulado por Grönroos (1994); el modelo SERVQUAL ampliado llamado Modelo SERVPERF de Cronin y Taylor (1992) y el modelo Tres componentes de Rust y Oliver (1994).

3.2.2 Operacionalización de las Variables de las hipótesis

En la Tabla 22, se presentan las variables operacionales y sus mediciones utilizadas en el modelo propuesto de la investigación. Cabe señalar, que la integración de las preguntas para medir las variables propuestas se realizó con base a la selección específica del modelo SERVQUAL previamente validado en los trabajos de investigación permitiendo hacer una operacionalización de las preguntas, adaptadas a los requerimientos de este estudio para hacer funcional el instrumento.

Tabla 22. Variables de las Hipótesis.

Variables	Definición/autores	Unidad de medición*
Operación de los servicios X1	Infraestructura y comodidad al usuario donde se presta el servicio; medios y recursos en apoyo al servicio Armijo y Pública (2012), CINDA (2010), García (2017), y Linares (2014).	<ul style="list-style-type: none"> - Comodidad en local donde se presta el servicio - Limpieza, iluminación, control de ruidos molestos en el local - Uso tecnología digital en apoyo a la prestación del servicio - Señalización para los distintos tipos de servicios.
Organización de los servicios X2	Procedimientos y requisitos del servicio adecuadamente definidos; atención continuada Leache y Martínez (2013), Berdugo, et al. (2014), Grueso, y Toca (2012), Marín-Idárraga y Cuartas-Marín (2014), Maslow (2014), Minzberg, y Brian (1991), Ponce, et al. (2012), Rodríguez-Ponce, y Pedraja (2013), Suárez (2012), y Zimmermann (2000).	<ul style="list-style-type: none"> - Información del servicio. - Prestación de los servicios y los defectos o errores. - El tiempo de atención al usuario es el necesario. - Información completa de otros servicios.
Mejora continua X3	Calidad y simplificación en la prestación del servicio; diferenciación percibida por el usuario. Gutiérrez, et al. (2015); Alcantar, et al. (2015) Dos Santos (2016), Ferrer (2015)	<ul style="list-style-type: none"> - Horarios de atención en los servicios son continuados. - Atención en función a necesidades del usuario. - Tiempo de respuesta de servicios es muy rápido - Variedad de servicios en la universidad
Atención a alumnos X4	Trato al usuario; competencia y conocimiento de los procesos; soporte al usuario, respeto a sus derechos Galviz (2011), Molina (2014), Montserrat, y Lluís (2012), Pérez, y Pereyra (2015), Tumino, y Poitevin (2015), Veliz-Briones, Alonso-Becerra, Fleitas-Triana, y Alfonso-Robaina, (2016), y Vergara-Schmalbach, et al. (2015)	<ul style="list-style-type: none"> - Empleados tienen conocimiento del trabajo - atención con cortesía al usuario - La actitud del empleado es transparente - El empleado respeta los derechos del usuario - La atención del servicio es personalizada - En el usuario se percibe la comprensión de la universidad - Las condiciones de pago son adecuadas Existen diferentes formas de prestación: personal, fono, internet.
Satisfacción a alumnos con servicios de calidad Y	Nivel de conformidad del alumno con los servicios prestados por la institución universitaria al haber cubierto sus expectativas. Riveros, et al. (2010); Arancibia, et al. (2013); Marín (2013), Álvarez, et al. (2015)	<ul style="list-style-type: none"> - El servicio cumple con todas las exigencias requeridas por el alumno. - Satisface las expectativas por encima de lo esperado. - Justifican el tiempo esperado y los recursos invertidos en el proceso. - El servicio tiene efecto inmediato en las necesidades del alumno.

Fuente: Elaboración propia.

3.3 Población, Marco Muestral y Muestra

En Perú existen 51 universidades públicas, de las cuales a la actualidad 30 están licenciadas institucionalmente (SUNEDU, 2019). Para la selección de la población del presente estudio se consideró cuatro universidades de Lima que se ajustaban a los criterios de la investigación, las cuatro universidades estuvieron dentro del grupo de las primeras 30 universidades del Ranking de Universidades PERÚ 2018. Es importante mencionar que, el marco de referencia que permitió la identificación física de los elementos de la población; así como la posibilidad de enumerarlos y, por ende, proceder a la selección de los elementos muestrales (ver Tabla 23).

Tabla 23. Marco muestral de la investigación

Universidades Públicas	Años	Posición en el ranking	Carreras profesionales	Población de estudiantes	
				Total	Administración
Universidad Nacional Mayor de San Marcos	465	3	65	31,727	2,552
Universidad Nacional Agraria de La Molina	56	4	12	5,828	370
Universidad Nacional Federico Villarreal	53	21	67	19,904	1,471
Universidad Nacional del Callao	50	26	17	13,695	2,120

Fuente: SUNEDU (2018, 2017), UNMSM (2018), UNALM (2018), UNFV (2018), UNC (2018)

Teniendo en cuenta las características de las cuatro universidades, se consideró la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), por ser la más grande y antigua de todas las universidades del Perú; asimismo, concentra la mayor cantidad de estudiantes y es considerada como la universidad emblemática del Perú. Se ubica en el ranking de universidades QS entre las tres más importantes de nuestro país y en el Rankin de universidades peruanas formulada por SUNEDU. La población para el presente estudio es de 2,552 estudiantes de pregrado de la UNMSM, de las escuelas profesionales de administración, negocios internacionales; y gestión del turismo.

3.3.1 Tamaño de la Muestra

La población objetivo está conformada por estudiantes de pregrado de la UNMSM, de las escuelas profesionales de administración, negocios internacionales; y gestión del turismo. Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para muestras finitas cuantitativas (ver Ecuación 1).

Ecuación 1. Fórmula para muestras finitas cuantitativas

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Donde:

$$n_0 = p * (1 - p) * \left[\frac{z(1 - \frac{\alpha}{2})}{d} \right]^2$$

N= tamaño del universo

α = nivel de confianza

d= error máximo de estimación

p = probabilidad de ocurrencia

Para aplicar la Formula 1, se tuvo en cuenta un error máximo de estimación del $\pm 5\%$, nivel de confianza del 95% y probabilidad de ocurrencia de 0.5.

El tamaño mínimo muestral estimado fue de 335 estudiantes de pregrado de la UNMSM, Facultad de ciencias administrativas, que comprende 3 escuelas profesionales: administración de negocios internacionales (150 estudiantes), administración (120 estudiantes) y gestión del turismo (60 estudiantes).

Para el caso de la Universidad de San Martín de Porres-USMP, el tamaño mínimo muestral estimado fue de 357 estudiantes, Facultad de ciencias administrativas, que comprende 4 escuelas profesionales: administración de negocios internacionales (176

estudiantes), administración (135 estudiantes), recursos humanos (26 estudiantes) y marketing (20 estudiantes).

3.3.2 Sujetos de Estudio

El estudio se enfocará en los en los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) de las profesionales de administración, negocios internacionales y gestión del turismo en la universidad de San Martin de Porres (USMP) se seleccionaron alumnos de las escuelas de pregrado de administración, administración de negocios internacionales, recursos humanos y la carrera de marketing.

Ecuación 2. Modelo de regresión lineal múltiple

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Donde:

Y: Satisfacción a los usuarios con servicios de calidad

β_0 : Constante del modelo

$\beta_1 \dots \beta_4$: Betas del modelo

X_1 : Operación del servicio

X_2 : Organización del servicio

X_3 : Mejora continua

X_4 : Atención de usuarios

e : Error o residual

El estudio ha permitido seleccionar y analizar el funcionamiento de los servicios en dos de las mejores universidades del Perú: una universidad pública, la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y otra privada, la Universidad de San Martin de Porres. La investigación estuvo centrada en los servicios administrativos que brindan las escuelas de negocios de dichas universidades y con una muestra muy significativa, se

espera que los resultados del trabajo de investigación sirvan de referencia para conocer los sistemas de gestión de servicios en otras universidades del Perú y de otras regiones de América Latina.

3.4 Métodos de Análisis

El instrumento fue inicialmente validado por criterio de expertos/as. Posteriormente, las escalas fueron sometidas a un análisis de consistencia interna (fiabilidad) mediante el valor Alfa de Cronbach y validez de constructo mediante relaciones.

Para determinar la consistencia interna de cada escala, se usó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach que indica el grado de consistencia interna entre los ítems cuando este tiene valores superiores a 0.706. Mientras que, para la validez del constructo, se analizó por medio del Análisis Factorial de Componentes Principales, en el análisis se tuvo en cuenta las comunalidades, la varianza extraída media (AVE) y la distribución de componentes.

Para determinar la relación existente entre la variable dependiente e independientes, se aplicará la técnica estadística de Regresión Lineal Múltiple. En ese sentido se presenta el modelo de regresión lineal múltiple con R^2 que se utilizará para medir el impacto, la influencia y el orden de importancia de las variables independientes sobre la variable dependiente del estudio (ver Ecuación 3).

Ecuación 3. Modelo de regresión lineal múltiple

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Donde:

Y: Satisfacción a los usuarios con servicios de calidad

β_0 : Constante del modelo

$\beta_1 \dots \beta_4$: Betas del modelo

X_1 : Operación del servicio

X_2 : Organización del servicio

X_3 : Mejora continua

X_4 : Atención de usuarios

e : Error o residual

El estudio ha permitido seleccionar y analizar el funcionamiento de los servicios en dos de las mejores universidades del Perú: una universidad pública, la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y otra privada, la Universidad de San Martín de Porres. La investigación estuvo centrada en los servicios administrativos que brindan las escuelas de negocios de dichas universidades y con una muestra muy significativa, se espera que los resultados del trabajo de investigación sirvan de referencia para conocer los sistemas de gestión de servicios en otras universidades del Perú y de otras regiones de América latina.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

4.1 Análisis cualitativo de expertos

Se formuló la encuesta con las cuatro variables independientes y la variable dependiente, con un total de 21 preguntas. Para el efecto se seleccionó a tres catedráticos universitarios: la vicerrectora de la Universidad Mayor de San Marcos, el Director de la Escuela de Marketing y una profesora asociada, ambos de la Universidad de San Martín de Porres. Sobre las respuestas al cuestionario, permitieron perfeccionar y hacer los ajustes del caso, sin atentar el contenido de la estructura misma del instrumento (Anexo 2). Se ha seleccionado algunos comentarios y sugerencias formuladas por los expertos.

a) Dra. Elizabeth Canales Aybar

Vicerrectora de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM). Ex Decana de la facultad de administración UNMSM. Doctora en Educación superior.

- No hay preguntas sobre falta de ética en funcionarios de la facultad.
- Se duplican las preguntas sobre los horarios de atención y la permanencia de los servicios.
- La pregunta sobre valor agregado en la prestación de los servicios no está bien enfocada. Se superpone con otras preguntas.

Los ajustes:

- Se incorporó una pregunta sobre vicios y favoritismos en la prestación de servicios.
- En el borrador inicial existía redundancia entre una pregunta (horario de atención) y otra pregunta (disponibilidad de personal y turnos atención).
- La pregunta ha sido reformulada. El valor está siendo entendido como una satisfacción plena de los alumnos con el servicio recibido.

b) Dr. Freddy Alvarado Rosillo.

Doctor en Finanzas y Ciencias Contables. Director de la escuela profesional de Marketing de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres. Profesor en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Universidad ESAN, y la Universidad de Ciencias aplicadas.

- No hay claridad en el instrumento. No se está siendo muy específico en los datos de identificación de los encuestados.
- Simplificar y organizar mejor la tabla de calificación de los encuestados.

Los ajustes

- En el borrador inicial no se señalaba los distintos colectivos que van a ser encuestados: edad, sexo, turno, carrera profesional. Se ha hecho la precisión respectiva.
- Los Puntajes para cada factor contenían 6 calificaciones con dos alternativas genéricas (totalmente de acuerdo o totalmente en desacuerdo).
- Se ha hecho la corrección con 5 calificaciones y cada una de ellas esta especificada.

c) Dra. Emma Barreno. Pérez

Dra. en Educación Universitaria. Maestra en modelos cuantitativos. Profesora principal en la Universidad de Lima. Profesora asociada en la Universidad de San Martín de Porres.

- Aplicar las encuestas a alumnos en turno mañana y noche.
- Simplificar el instructivo para el encuestado.

Los ajustes

- Se iba aplicar solo a un turno. Se aplicó a los dos turnos porque hay alumnos con realidades diferentes (unos trabajan y otros no trabajan todavía).
- Las instrucciones en el borrador inicial eran muy extensas. Se ha sugerido que se deben redactar con más simplicidad y textos muy cortos para que el encuestado lo lea y entienda.

4.2 Prueba Piloto

La prueba piloto consistió en la aplicación del cuestionario, el cual contempló preguntas sobre las 5 variables en estudio (Operación de los servicios, organización de servicios, mejora continua, atención a alumnos, y satisfacción a alumnos con servicios de calidad); con el fin de evaluar aspectos como la redacción, comprensión y otros, para el mejoramiento del diseño del cuestionario.

El realizar una prueba piloto, antes de la aplicación del cuestionario, permite reducir los errores que se pueden generar, y disminuye el riesgo en posteriores correcciones y/o cambios en las preguntas en la marcha del trabajo en campo. La prueba se llevó a cabo en estudiantes de las escuelas profesionales de administración, negocios internacionales; y gestión del turismo.

Participaron 30 estudiantes de las escuelas profesionales de administración (36.7%), negocios internacionales (33.3%), y gestión del turismo (30%), durante el mes de noviembre del 2018. Participando 15 mujeres (50%) y 15 hombres (50%).

Se analizó la consistencia interna mediante el Alfa de Cronbach, se encontró un alto nivel de fiabilidad ($\alpha > .706$), el alfa del instrumento completo fue de .947. El instrumento midió 5 variables (escalas), 4 independientes y una dependiente, por tal motivo se midió la consistencia interna para cada variable, encontrándose altos niveles de fiabilidad (ver Tabla 24).

Tabla 24. Consistencia interna – prueba piloto

Variable	Alfa de Cronbach
Operación de los servicios	.774
Organización de los servicios	.777
Mejora continua	.770
Atención a alumnos	.876
Satisfacción a alumnos con servicios de calidad	.863

Fuente: 30 estudiantes de la UNMSM

Respecto a la validez de constructo, se analizó la composición factorial de las escalas de manera separada, ya que cada una mide diferentes aspectos; el análisis se realizó mediante el Análisis de Componentes Principales con Kaiser.

Para la escala operación de los servicios, las comunalidades de cada ítem estuvieron por encima del 50%, los pesos factoriales estuvieron por encima del mínimo esperado (.706), y todos los ítems de la escala explican el 60.93% de los datos, superando el mínimo esperado (50%).

La escala organización de los servicios, tuvo 3 comunalidades por encima del 50%, tres de los pesos factoriales estuvieron por encima del mínimo esperado (.706). A pesar de que solo tres ítems superan los valores mínimos esperados y todos los ítems de la escala explican el 60.82% de los datos, superando el mínimo esperado (50%). Los bajos valores del ítem se deben a que la universidad en estudio no cuenta con un catálogo o manual de servicios.

La escala de mejora continua presentó comunalidades por encima del 50%, los pesos factoriales estuvieron por encima del mínimo esperado (.706), y todos los ítems de la escala explican el 59.38% de los datos, superando el mínimo esperado (50%).

Para la escala atención a alumnos, las comunalidades de cada ítem estuvieron por encima del 50%, los pesos factoriales estuvieron por encima del mínimo esperado (.706), y todos los ítems de la escala explican el 71.27% de los datos, superando el mínimo esperado (50%).

La escala satisfacción a alumnos con servicios de calidad, presentó comunalidades por encima del 50%, los pesos factoriales estuvieron por encima del mínimo esperado (.706), y todos los ítems de la escala explican el 67.67% de los datos, superando el mínimo esperado (50%).

Teniendo en cuenta los resultados de las tablas 25 y 26, se revisará el cuestionario con la pregunta: La facultad tiene un catálogo o manual de servicios visible para los alumnos.

Tabla 25. Validez de constructo – prueba piloto

Ítems	Comunalidades	Componente	AVE
El alumno ubica con facilidad los locales donde se prestan los servicios en la facultad	.623	.790	60.93
Existe comodidad para el alumno al interior del local donde se presta el servicio	.646	.804	
Se observa limpieza iluminación, control ruidos molestos en local donde se prestan los servicios	.552	.743	
El mobiliario, equipamiento, plataforma de atención a alumnos los considero modernos y adecuados	.615	.784	
La facultad tiene un catálogo o manual de servicios visible para los alumnos	.150	.387	60.82
Se observa personal calificado y experimentado para atender a los estudiantes en la prestación de los servicios de la facultad	.774	.880	
Los horarios y turnos de atención de los servicios son adecuados a las necesidades de los usuarios	.745	.863	
No se percibe indicios de favoritismo, vicios, abusos en la prestación de los servicios de la facultad	.764	.874	
El tiempo de respuesta a los servicios y tramites solicitados son muy ágiles y oportunos	.674	.821	59.38
He tenido que hacer un limitado número de reclamos por errores u omisiones en la prestación y obtención de los servicios	.514	.717	
Comparo y observo mejor calidad del servicio recibido en la facultad de administración en relación con otras áreas de otras facultades de la universidad	.675	.822	
Existe una marcada tendencia a usar herramientas digitales en la ejecución de los servicios en la facultad	.512	.716	
El empleado de las oficinas de la facultad respeta los derechos y requerimientos de los alumnos.	.689	.830	71.27
Los trabajadores de la facultad atienden con cortesía al usuario.	.720	.849	
El personal conoce sus tareas y está dispuesto a explicar y orientar a los alumnos en los procedimientos de los servicios solicitados	.732	.856	
La prestación de los servicios de la facultad genera garantías y confianza en el alumno.	.529	.727	
El trabajador de los servicios busca solucionar los posibles conflictos que se presenten con los alumnos en la prestación de los servicios de la facultad	.713	.844	
El servicio recibido cumple con todas las exigencias legales, académicas, y administrativas de calidad y eficiencia requeridos	.763	.874	67.67
El servicio recibido satisface mis expectativas por encima del nivel esperado	.724	.851	
Considero que los servicios obtenidos justifican el tiempo esperado y los recursos invertidos durante el proceso	.678	.823	
El servicio recibido tiene efecto inmediato en mis necesidades como estudiante	.685	.828	

Determinante de la matriz = 1.66E-010; KMO=0,683; Bartlett = 476.596; gl =210, p<0,000.

En la Tabla 25, se detalla el coeficiente de correlación lineal de Pearson, donde todas las variables independientes relacionadas con las variables dependientes obtuvieron relaciones significativas.

Tabla 26. Coeficiente de correlación – prueba piloto

	Satisfacción alumnos con servicios de calidad	Operación de los servicios	Organización de los servicios	Mejora continua	Atención a alumnos
Satisfacción alumnos con servicios de calidad	1.000	.788*	.658*	.671*	.666*
Operación de los servicios		1.000	.662*	.695*	.655*
Organización de los servicios			1.000	.823*	.746*
Mejora continua				1.000	.788*
Atención a alumnos					1.000

Nota: *P < 0.01

En la Tabla 27, se muestra el resultado del modelo probado en la muestra piloto, en donde se detalla el coeficiente de correlación de Pearson (R), coeficiente de determinación (R²), así como los estadísticos de cambio y el test de Durbin – Watson.

Se puede apreciar en el modelo una R² igual a 0.668, lo que significa que la bondad del ajuste lineal del modelo es buena, ya que las variables independientes explican el 66.8% de la variable satisfacción. En cuanto al valor obtenido para el Durbin Watson fue igual a 1.738, lo cual es aceptable, por tal motivo se asume que la autocorrelación es 0 o no existen residuos.

Tabla 27. Modelo de regresión con todas las variables – prueba piloto

R	R ²	Error de estimación	Estadísticos de cambio				Durbin Watson
			R ²	F ²	GI ₁	GI ₂	
0.817	0.668	.4759004	.668	12.577*	4	25	1.738

Nota: *P < 0.01

En la Tabla 28, se muestra el resumen del ANOVA del modelo de regresión lineal múltiple, donde se indica si existe o no relación significativa entre las variables. En este caso el estadístico F permite contrastar la hipótesis nula de que el valor poblacional de R es cero, lo que aprueba la existencia de una relación lineal entre la variable dependiente y las variables independientes significativas.

Tabla 28. Tabla ANOVA – prueba piloto

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F
Regresión	11,394	4	2.848	12.577*
Residual	5,662	25	.226	
Total	17,056	29		

Nota: *P < 0.01

En la Tabla 29, se observan los coeficientes t para cada uno de los coeficientes para el total de las variables independientes introducidas al modelo de regresión lineal múltiple.

Tabla 29. Coeficientes de regresión para todas las variables – prueba piloto

Modelo	Coeficientes no estandarizados		t	Sig.	Correlaciones			VIF
	β	Error típ.			Orden 0	Parcial	Semip.	
(Constante)	.081	.450	.181	.858				
Operación de los servicios	.583	.173	3.376	.002	.788	.560	.389	2.113
Organización de los servicios	.145	.261	.554	.584	.658	.110	.064	3.454
Mejora continua	.039	.217	.180	.859	.671	.036	.021	4.184
Atención a alumnos	.195	.223	.878	.388	.666	.173	.101	2.969

En la Tabla 30, refuerza los resultados de la Tabla 26, donde el índice de condición de multicolinealidad (VIF) generado para las variables independientes fueron menores a

10. Es importante mencionar que solo la variable operación fue estadísticamente significativa para el modelo de regresión.

Tabla 30. Diagnóstico de colinealidad – prueba piloto

Dimensión	Autov.	Índice de condición	Proporciones de la varianza				
			(constante)	Operación	Organización	Mejora	Atención
1	4.898	1.000	.00	.00	.00	.00	.00
2	.049	9.975	.52	.04	.00	.10	.01
3	.028	13.157	.00	.95	.02	.09	.07
4	.016	17.509	.02	.00	.06	.31	.91
5	.009	23.333	.46	.00	.92	.50	.00

De los resultados anteriores, probados en la prueba piloto, se propone la posible ecuación o modelo de regresión.

Ecuación 4. Modelo operacional de regresión lineal múltiple

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + e$$

$$Y = 0.081 + 0.583 X_1$$

$$Satisfacción a los usuarios = 0.081 + 0.583 \text{ operación del servicio}$$

4.3 Resultados Preliminares o Finales

4.3.1 Estadística Descriptiva

En la Tabla 31, se presentan las características demográficas y académicas de la muestra encuestada. Se encuestó a 705 estudiantes de dos universidades, 367 estudiantes pertenecían a la Universidad de San Martín de Porres (USMP) y 338 a la Universidad Mayor de San Marcos (UNMSM). Los estudiantes pertenecen a 7 escuelas

profesionales, donde la mayor proporción estudia Administración de negocios internacionales, abarcando el 45.8%, seguido de administración y gestión del turismo. El 46% de estudiantes son hombres y el 54% son mujeres, de los cuales 381 estudiantes tienen entre 22 a 25 años, seguido de estudiantes que tienen edades de 18 a 21 años (37.7%) y 57 estudiantes tienen más de 25 años.

Tabla 31. Características de la muestra

Sexo	Escuela
Masculino: 46.0%	Administración de Negocios internacionales: 45.8%
Femenino: 54.0%	Administración: 37.9%
	Gestión del Turismo: 8.8%
Edad	Marketing: 4.0%
18 – 21 años: 37.7%	Recursos Humanos: 3.5%
22 – 25 años: 54.0%	
Más de 25 años: 8.1%	Ciclo
	4 ciclo: 0.6%
Universidad	5 ciclo: 3.8%
Universidad de San Martín de Porres: 52.1%	6 ciclo: 32.2%
Universidad Nacional Mayor de San Marcos: 47.9%	7 ciclo: 17.9%
	8 ciclo: 20.3%
Turno	9 ciclo: 5.7%
Mañana: 20.4%	10 ciclo: 19.6%
Noche: 79.6%	

Fuente: 705 encuestas a estudiantes universitarios. Elaboración propia.

En la Figura 3, se observa que los estudiantes consideraron que la variable operación de los servicios de la Universidad de San Martín de Porres (USMP) es la que tiene mayor nivel sobre las otras variables. O sea, los estudiantes de la USMP consideran que la operación de los servicios es buena (Promedio = 3.566, $F = 7.73$, P valor < 0.05). Mientras que para los alumnos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos es la atención a alumnos (Promedio = 3.498, $F = 20.32$, P valor < 0.05). Asimismo, se observa que para los estudiantes de la UNMSM el orden de los factores es atención a alumnos, operación de los servicios, organización de los servicios y mejora continua. Mientras que para los estudiantes de la USMP es operación de los servicios, atención al alumno, organización de los servicios y mejora continua.

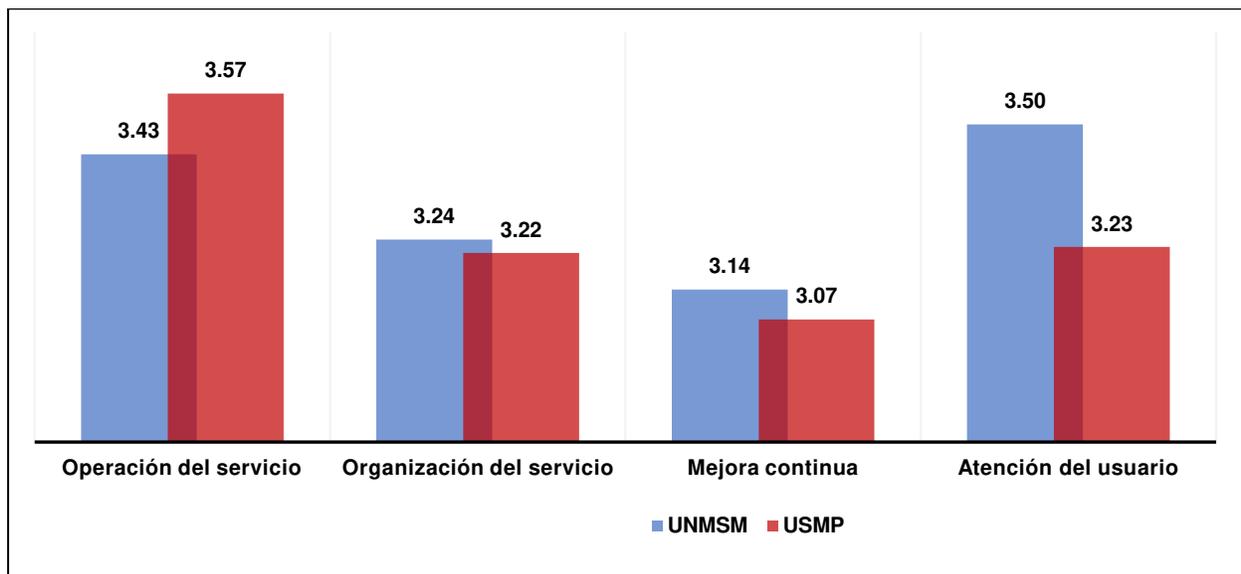


Figura 3. Nivel de factores clave por universidades

Fuente: 705 encuestas a estudiantes universitarios. Elaboración propia.

Cuando se evaluó el nivel de los factores clave de la satisfacción de alumnos con servicios de calidad, se encontró que los estudiantes de recursos humanos calificaron con mayor puntaje el factor operación de los servicios (Media=3.640, D.E= 0.654), seguido de los estudiantes de gestión de turismo (Media=3.524, D.E= 0.527), marketing (Media=3.518, D.E.= 0.691), administración de negocios internacionales (Media=3.507, D.E.= 0.619) y administración (Media=3.477, D.E= 0.690). Para el factor organización de los servicios la media total fue 3.229 (D.E.=0.677), los estudiantes de administración de negocios internacionales (Media =3.286, D.E.= 0.694) y recursos humanos (Media =3.238, D. E= 0.444) calificaron el factor organización de los servicios por encima de la media, los estudiantes de las otras escuelas estuvieron por debajo de la media. Para el factor mejora continua, los estudiantes de gestión del turismo, administración y marketing, calificaron por debajo de la media (3.101) al factor mejora continua (ver Figura 4).

Cabe resaltar que solo se encontró una diferencia estadísticamente significativa entre los niveles de calificación de la atención a alumnos y las escuelas (F= 3.581, P valor

< 0.05), se encontró que los estudiantes de gestión del turismo califican mejor la atención a alumnos de su universidad que los estudiantes de las otras escuelas.

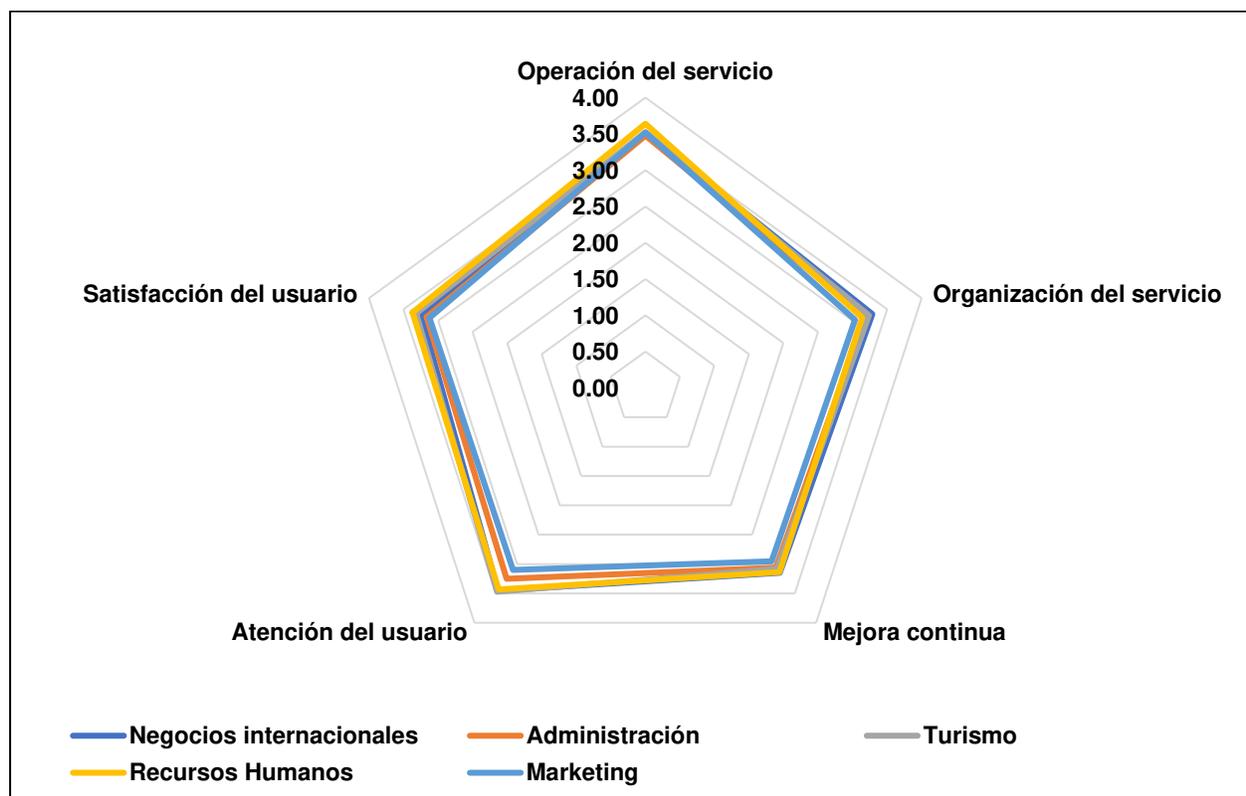


Figura 4. Nivel de factores clave por escuela

Fuente: 705 encuestas a estudiantes universitarios. Elaboración propia.

Se hizo una comparación de medias de los factores clave según el turno de estudio del estudiante, encontrándose que los estudiantes que estudian en el turno de la mañana, donde la operación de los servicios está por encima de la media total (Media = 3.502, D.E. = 0.624), al igual que los otros factores organización de servicio (Media = 3.233, D.E. = 0.676), mejora continua (Media = 3.102, D.E. = 0.666), y atención a alumnos (Media = 3.362, D.E. = 0.802). Mientras que los estudiantes del turno noche estuvieron por debajo de la media total (ver Figura 5).

Se encontró una diferencia estadísticamente significativa en el factor organización de los servicios con el turno de estudio del estudiante ($F= 4.819$, P valor < 0.05), así como la satisfacción a alumnos ($F= 8.217$, P valor < 0.05), en ambos factores los estudiantes del turno de la mañana dieron una mayor calificación.

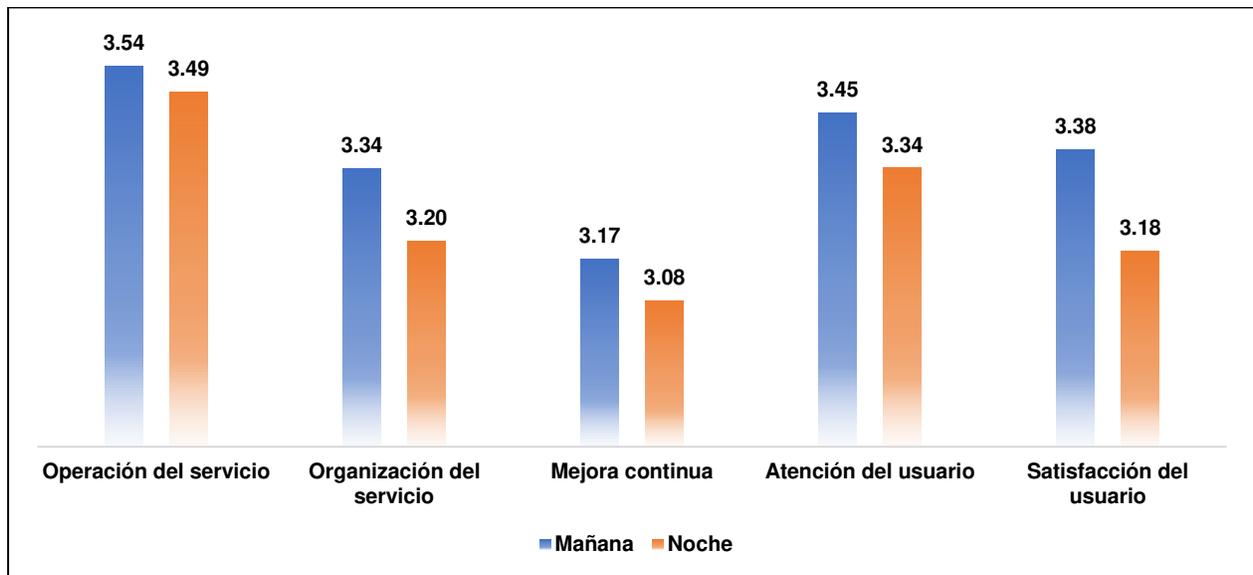


Figura 5. Nivel de factores clave por turnos de estudio

Fuente: 705 encuestas a estudiantes universitarios. Elaboración propia.

En la Figura 6, se observa que los estudiantes hombres calificaron con más nivel los factores: organización de los servicios, mejora continua y atención a alumnos. Mientras que las estudiantes mujeres solo calificaron el factor operación de los servicios. En cuanto a la satisfacción a alumnos, los estudiantes están más satisfechos que las estudiantes.

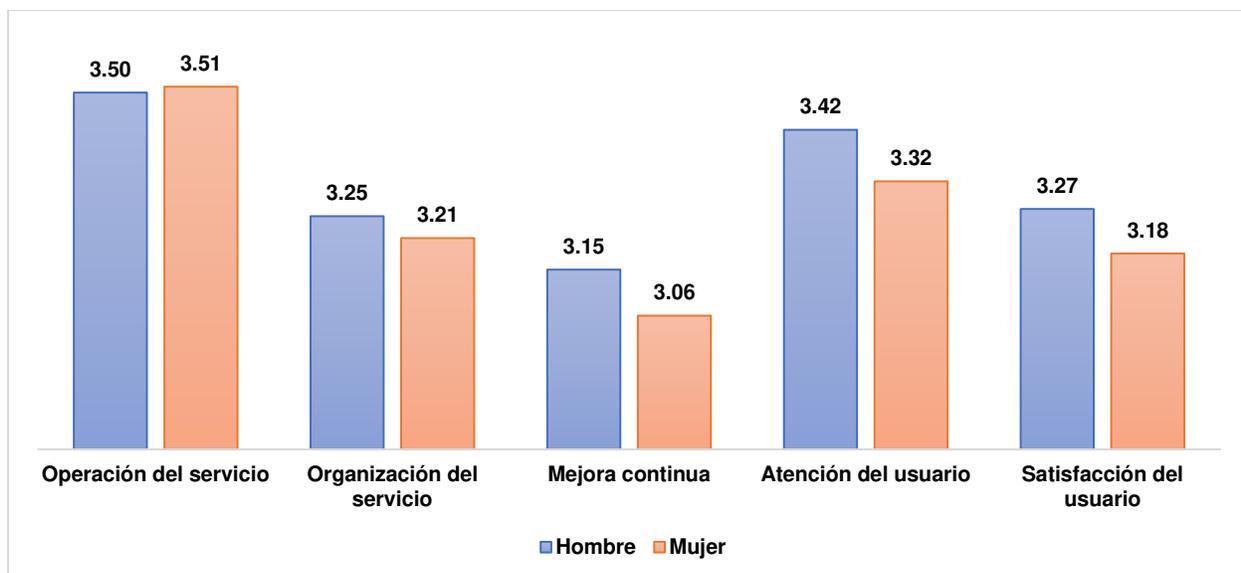


Figura 6. Nivel de factores clave por sexo

Fuente: 705 encuestas a estudiantes universitarios. Elaboración propia.

En la Figura 7, se observa que el grupo de estudiantes con edad mayor a los 25 años calificaron con un mayor nivel el factor operación de los servicios (Media = 3.544, D.E. = 0.737), mientras que los estudiantes con edades de 22 a 25 años calificaron con un mayor nivel la organización de los servicios (Media = 3.237, D.E. = 0.675), mejora continua (Media = 3.118, D.E. = 0.684), y atención a alumnos (Media = 3.366, D.E. = 0.796). en cuanto a la satisfacción a alumnos los estudiantes en el grupo etario de más a 25 años fue el más satisfecho (Media = 3.263, D.E. = 0.779).

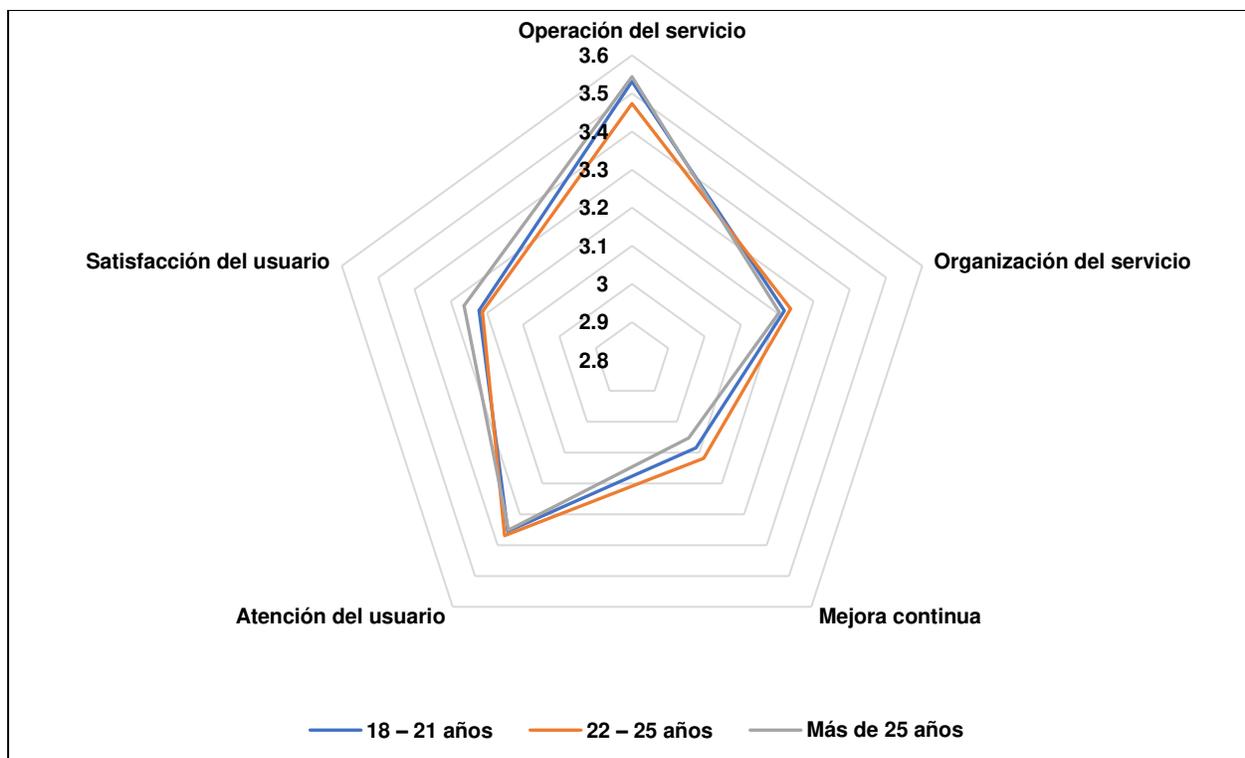


Figura 7. Nivel de factores clave por grupos de edad

Fuente: 705 encuestas a estudiantes universitarios. Elaboración propia.

4.3.2 Análisis estadístico

4.3.2.1 Validez y fiabilidad del instrumento

La fiabilidad del instrumento fue medida por el Alfa de Cronbach. La fiabilidad del cuestionario final, compuesto por 21 ítems, reportó un Alfa de Cronbach de 0.931. Asimismo, se evaluó de manera separa cada variable reportándose que la variable dependiente satisfacción a alumnos obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.868. Los factores clave reportaron Alfas mayores al parámetro estimado ($\alpha=0.706$), a excepción del factor mejora continua. Al respecto Hair, et al. (2017) explica que el Alfa de Cronbach se subestima por la cantidad de ítems utilizados, por tal motivo el alfa de mejora continua es considerado aceptable ya que tiene 4 ítems y es cercano al parámetro mínimo requerido (ver Tabla 32).

En cuanto a la validez de las escalas, son 3 las comunalidades que no cumplen el mínimo valor requerido (0.50), los cuales corresponden a los ítems Ops1, Ors1, MC2. Por tal motivo, las cargas factoriales de los mismos ítems no superan el mínimo valor esperado (0.706), sin embargo, por criterio del investigador se mantienen los ítems, ya que las escalas mantuvieron su varianza media extraída (AVE) entre 0.551 y 0.736, todas las escalas superaron el mínimo valor esperado 50%.

Tabla 32. Validez y fiabilidad de las variables

Variables	Ítems	Alfa de Cronbach	Comunalidades	Factor	AVE
Satisfacción alumnos con servicios de calidad	SU1	0.868	.638	.799	71.70
	SU2		.747	.864	
	SU3		.740	.860	
	SU4		.744	.862	
Operación de los servicios	OpS1	0.726	.459	.678	55.17
	OpS2		.651	.807	
	OpS3		.571	.755	
	OpS4		.526	.725	
Organización de los servicios	OrS1	0.729	.452	.672	55.34
	OrS2		.632	.795	
	OrS3		.595	.771	
	OrS4		.535	.731	
Mejora continua	MC1	0.700	.611	.781	53.53
	MC2		.294	.542	
	MC3		.606	.779	
	MC4		.631	.794	
Atención a alumnos	AU1	0.909	.687	.829	73.63
	AU2		.732	.856	
	AU3		.773	.879	
	AU4		.739	.860	
	AU5		.750	.866	

Fuente: 705 encuestas a estudiantes universitarios. Elaboración propia.

4.3.2.2 Modelo de regresión con todas las variables

En las Tablas 33, 34 y 35, se muestra el resultado del modelo probado, en donde se detalla el coeficiente de correlación de Pearson (R), coeficiente de determinación (R²), así como los estadísticos de cambio y el test de Durbin – Watson.

Se puede apreciar en el modelo de regresión de la UNMSM, se reporta una R² igual a 0.432, lo que significa que la bondad del ajuste lineal del modelo es buena, ya que las variables independientes explican el 43.2% de la variable satisfacción. En cuanto al valor obtenido para el Durbin Watson fue igual a 1.952, lo cual es aceptable, por tal motivo se asume que la autocorrelación es 0 o no existen residuos (ver Tabla 33).

Tabla 33. Modelo de regresión con todas las variables – UNMSM

R	R ²	Error de estimación	Estadísticos de cambio				Durbin Watson
			R ²	F ²	GI ₁	GI ₂	
0.657	0.432	.41404	.432	63.310*	4	33	1.952

Nota: *P < 0.01

Similares son los resultados en el modelo de regresión de la USMP, ya que se reporta una R² igual a 0.696, lo que significa que la bondad del ajuste lineal del modelo es buena, ya que las variables independientes explican el 69.6% de la variable satisfacción. El valor obtenido para el Durbin Watson fue igual a 1.991, lo cual es aceptable (ver Tabla 34).

Tabla 34. Modelo de regresión con todas las variables – USMP

R	R ²	Error de estimación	Estadísticos de cambio				Durbin Watson
			R ²	F ²	GI ₁	GI ₂	
0.834	0.696	.48544	.696	207.552*	4	362	1.991

Nota: *P < 0.01

Cuando se analiza el modelo de regresión para ambas universidades, se observa una R^2 igual a 0.609, lo que significa que la bondad del ajuste lineal del modelo es buena, ya que las variables independientes explican el 60.9% de la variable satisfacción. En cuanto al valor obtenido para el Durbin Watson fue igual a 2.016, lo cual es aceptable, por tal motivo se asume que la autocorrelación es 0 o no existen residuos (ver Tabla 35).

Tabla 35. Modelo de regresión con todas las variables – Completo

R	R^2	Error de estimación	Estadísticos de cambio				Durbin Watson
			R^2	F^2	GI_1	GI_2	
0.780	0.609	.46182	.609	272.749*	4	700	2.016

Nota: *P < 0.01

En las tablas 36, 37 y 38, se muestra el resumen del ANOVA de los modelos de regresión lineal múltiple, donde se indica si existe o no relación significativa entre las variables. En este caso el estadístico F permite contrastar la hipótesis nula de que el valor poblacional de R es cero, lo que aprueba la existencia de una relación lineal entre la variable dependiente y las variables independientes significativas.

Tabla 36. ANOVA – UNMSM

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Significancia
Regresión	43.413	4	10.853	63.310	.000
Residual	57.087	333	.171		
Total	100.500	337			

Tabla 37. ANOVA – USMP

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Significancia
Regresión	195.639	4	48.910	207.552	.000
Residual	85.306	362	.236		
Total	280.945	366			

Tabla 38. ANOVA – completo

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Significancia
Regresión	232.686	4	58.171	272.749	.000
Residual	149.295	700	.213		
Total	381.981	704			

En las tablas 39, 40 y 41, se observan los coeficientes t para cada uno de los coeficientes para el total de las variables independientes introducidas a los modelos de regresión lineal múltiple.

Tabla 39. Coeficientes de regresión para todas las variables – UNMSM

Modelo	Coeficientes no estandarizados		t	Sig.	Correlaciones			VIF
	β	Error típ.			Orden 0	Parcial	Parte	
(Constante)	.677	.174	3.893	.000				
X ₁	.099	.048	2.049	.041	.415	.112	.085	1.383
X ₂	.229	.053	4.340	.000	.522	.231	.179	1.576
X ₃	.140	.049	2.850	.005	.472	.154	.118	1.514
X ₄	.301	.047	6.405	.000	.590	.331	.265	1.725

Tabla 40. Coeficientes de regresión para todas las variables – USMP

Modelo	Coeficientes no estandarizados		t	Sig.	Correlaciones			VIF
	β	Error típ.			Orden 0	Parcial	Parte	
(Constante)	.231	.137	2.264	.000				
X ₁	.091	.046	1.976	.049	.520	.103	.057	1.641
X ₂	.056	.052	1.075	.283	.657	.056	.031	2.570
X ₃	.313	.052	6.004	.000	.714	.301	.174	2.351
X ₄	.523	.042	12.411	.000	.798	.546	.359	2.299

Tabla 41. Coeficientes de regresión para todas las variables – Completo

Modelo	Coeficientes no estandarizados		t	Sig.	Correlaciones			VIF
	β	Error típ.			Orden 0	Parcial	Parte	
(Constante)	.203	.107	1.897	.008				
X ₁	.094	.033	2.847	.005	.478	.107	.067	1.484
X ₂	.149	.037	3.972	.000	.619	.148	.094	2.121
X ₃	.241	.037	6.555	.000	.639	.240	.155	1.971
X ₄	.434	.031	14.083	.000	.734	.470	.333	2.012

En las tablas 42, 43 y 44, se observa que el índice de condición de multicolinealidad (VIF) generado para las variables independientes fueron menores a 10, en todos los casos. Es importante mencionar que solo la variable atención a alumnos fue estadísticamente significativa para el modelo de regresión de la UNMSM; mientras que para el modelo de regresión de la USMP las variables estadísticamente significativas fueron mejora continua y atención a alumnos, de igual manera paso con el modelo de regresión para ambas universidades.

Tabla 42. Diagnóstico de colinealidad – UNMSM

Dimensión	Autov.	Índice de condición	Proporciones de la varianza				
			(constante)	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄
1	4.941	1.000	.00	.00	.00	.00	.00
2	.019	16.327	.14	.33	.01	.50	.05
3	.015	17.894	.21	.01	.01	.29	.68
4	.014	18.741	.03	.26	.74	.18	.03
5	.011	20.788	.61	.41	.24	.03	.24

Tabla 43. Diagnóstico de colinealidad – USMP

Dimensión	Autov.	Índice de condición	Proporciones de la varianza				
			(constante)	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄
1	4.903	1.000	.00	.00	.00	.00	.00
2	.051	10.696	.36	.06	.02	.02	.26
3	.031	15.519	.38	.14	.19	.11	.58
4	.017	16.445	.06	.22	.14	.83	.08
5	.013	17.780	.20	.58	.64	.03	.08

Tabla 44. Diagnóstico de colinealidad – Completo

Dimensión	Autov.	Índice de condición	Proporciones de la varianza				
			(constante)	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄
1	4.920	1.000	.00	.00	.00	.00	.00
2	.031	12.604	.33	.11	.02	.05	.30
3	.018	16.743	.02	.03	.00	.80	.50
4	.017	17.183	.47	.36	.35	.06	.14
5	.015	18.194	.18	.50	.63	.09	.05

De los resultados anteriores, se propone la posible ecuación o modelo de regresión.

Ecuación 5. Modelo operacional de regresión lineal múltiple - UNMSM

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

$$Y = 0.677 + 0.099 X_1 + 0.229 X_2 + 0.140 X_3 + 0.301 X_4$$

Satisfacción a los alumnos con servicios de calidad

$$= 0.677 + 0.099 \text{ operación de servicio} + 0.229 \text{ organización de servicio} \\ + 0.140 \text{ mejora continua} + 0.301 \text{ atención al alumno}$$

Ecuación 6. Modelo operacional de regresión lineal múltiple – USMP

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

$$Y = 0.231 + 0.091 X_1 + 0.313 X_3 + 0.523 X_4$$

Satisfacción a los alumnos con servicios de calidad

$$= 0.231 + 0.091 \text{ operación de servicio} + 0.313 \text{ mejora continua} \\ + 0.523 \text{ atención al usuario}$$

Ecuación 7. Modelo operacional de regresión lineal múltiple - Completo

$$Y = \beta_0 + \beta_4 X_4 + e$$

$$Y = 0.203 + 0.094 X_1 + 0.149 X_2 + 0.241 X_3 + 0.434 X_4$$

Satisfacción a los usuarios =

$$= 0.203 + 0.094 \textit{operación de servicio} + 0.149 \textit{organización de servicio} \\ + 0.241 \textit{mejora continua} + 0.434 \textit{atención al usuario}$$

4.4 Comprobación de Hipótesis

La técnica estadística de regresión lineal múltiple permitió contrastar las hipótesis de investigación y las hipótesis estadísticas; dando como resultado que cuatro de las hipótesis son aceptadas (ver Tabla 45).

Tabla 45. Resultados de las hipótesis

Hipótesis	Significancia	Resultado
1. Operación de los servicios → Satisfacción a alumnos con servicios de calidad	.005	Se acepta
2. Organización de los servicios → Satisfacción a alumnos con servicios de calidad	.000	Se acepta
3. Mejora continua → Satisfacción a alumnos con servicios de calidad	.000	Se acepta
4. Atención a alumnos → Satisfacción a alumnos con servicios de calidad	.000	Se acepta

Elaboración propia del autor.

La investigación ha permitido encuestar a 705 estudiantes de dos universidades, que pertenecen a 7 escuelas profesionales, donde la mayor proporción estudia Administración de negocios internacionales, abarcando el 45.8% de la muestra. El 46% de estudiantes son hombres y el 54% son mujeres.

Se ha observado por ejemplo que los estudiantes de la USMP consideran que la variable operación de los servicios es buena mientras que para los alumnos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos es la atención a alumnos. Esto demuestra la diferente percepción de los alumnos sobre los servicios que brindan sus universidades de origen.

Otra observación es respecto a los turnos de estudio de los alumnos. Los alumnos del turno mañana sobre el factor organización de los servicios, los estudiantes del turno de la mañana dieron una mayor calificación.

CONCLUSIONES

A nivel general podemos concluir que, en un proceso de evaluación de la satisfacción de los alumnos con servicios de calidad en escuelas de negocios de una universidad pública y una universidad privada, es aplicable y útil el modelo aplicado con cuatro variables: operación de los servicios, organización de los servicios, mejora continua y atención a alumnos. Los valores del Alfa de Cronbach así han quedado demostrados al tener cada uno de ellos valores superiores a 0.7. Constituye una aproximación importante para iniciar la evaluación de todo servicio brindado al alumno en una escuela de negocios de una universidad, sea esta pública o privada.

Al observar el comportamiento de la variable operación de los servicios, resultó ser significativa y relevante en la explicación de la satisfacción de alumnos con servicios de calidad. Es importante resaltar que el factor comodidad de las instalaciones para los alumnos en donde se prestan los servicios tenga una significancia más elevada que las otras, explicado porque en ambas escuelas de negocios, la infraestructura es de reciente creación y de mucha comodidad y seguridad a los alumnos. Este tema debe ser tenido en consideración cuando se busque una modernización de los servicios institucionales en las escuelas de negocios. En la misma variable, el elemento ubicación de los servicios es el que tiene menor ponderación. Cuando el alumno necesita ubicar con facilidad los servicios requeridos, allí empieza también sus dificultades. Las escuelas de negocios perteneciendo a dos universidades de envergadura mayor, están saturadas de áreas y dependencias donde no existe una adecuada información para los alumnos. La dicotomía de tener una buena infraestructura, cómoda, moderna pero no haberla estructurado ni ubicado adecuadamente a los servicios, atenta contra la satisfacción de los alumnos.

Alvarado-Lagunas, Luyando-Cuevas, y Picazzo-Palencia (2014), en 20 universidades privadas en Monterrey, México efectuaron un estudio para poder determinar qué factores impactan en la satisfacción de los servicios en los alumnos. Realizaron 487 encuestas, sobre la base de 22 preguntas la agruparon en 4 segmentos: componentes físicos, calificación de docentes, habilidades los docentes y desarrollo integral. En una calificación porcentual, el segmento componente físico, instalaciones,

tiene la mayor significancia que todas las demás, con un valor de 2.19, con una desviación estándar de 1.08. Esto ratifica nuestra apreciación que el factor recursos e infraestructura de las instalaciones en el sistema educativo universitario, son significativos cuando se busca brindar calidad del servicio a los alumnos.

En relación a la variable Organización del servicio, de acuerdo a los resultados finales es también significativo para explicar la satisfacción de alumnos con servicios de calidad. Constituido por los procedimientos y requisitos del servicio adecuadamente definidos; atención continuada para el logro de servicios de calidad a los alumnos, el ítem de personal calificado para atender los requerimientos de los alumnos en los servicios tuvo un nivel de valoración de comunalidad de .651. Una explicación es que en las universidades se ha colocado personal profesional para atender a los alumnos en las plataformas de los servicios, además también personas de promedio de edad joven, que puedan hablar el mismo idioma con los alumnos. Básicamente en los periodos de mayor afluencia de alumnos, la época de las matrículas, se han organizado una suerte de “equipos de tarea” que brindan apoyo a los alumnos durante casi tres semanas, más de 8 horas diarias de atención. Este servicio corre paralelo a la atención en línea, donde también hay un grupo de atención, básicamente en la escuela de negocios de la universidad de San Martín de Porres. En la escuela de negocios de la Universidad de San Marcos, la atención es en línea; determinados trámites muy puntuales se atienden en forma personal, sin colas y con prontitud. El valor porcentual más bajo corresponde al ítem Catálogo o manual de servicios y visible. Este requerimiento fue exigido a las escuelas de negocios en los procesos de acreditación internacional, siguiendo las pautas de muchas universidades norteamericanas; sin embargo, muy poco se ha avanzado. Es necesario que las escuelas de negocios puedan sistematizar toda la información de la carrera en un solo documento y evitar como ahora que la información está dispersa en diferentes documentos.

Guédez y Osta (2012), en un estudio realizado en la universidad de Carabobo, Venezuela, para determinar la influencia del personal calificado en la gestión de los servicios universitarios, con una muestra de 165 personas, presentaron un listado de 58 atributos, dentro de los cuales se encuentra el factor: Formación y capacitación del

personal administrativo y de servicios. Se analizó la fiabilidad de Alfa Cronbach, a nivel de escala global resulto con un valor de 0.896. En el análisis de coeficientes rotados, la variable formación y calificación de personal administrativo de servicios obtuvo el puntaje de 0.785, siendo el aspecto de personal el más valorado, lo que demuestra que el factor organización del servicio contribuye a explicar la satisfacción de los alumnos con servicios de calidad.

En relación a la mejora continua, entendida como el fomento y la implementación de la calidad la constante innovación y simplificación de procesos que las escuelas de negocios deben poner en vigencia en la prestación de los servicios, han resultado también ser significativa contribuye a explicar la satisfacción de alumnos con servicios de calidad. El alumno de las escuelas de negocios hace sus comparaciones con otros servicios de otras escuelas de la universidad y fuera de ella. Se han observado que uno de los logros más significativos han sido los procesos de acreditación internacional y la acreditación nacional, de allí que dan un valor relativo a las innovaciones conseguidas. En la escuela de negocios la acreditación internacional de la USMP se realizó con mucha previsión hace más de 12 años y fue una de las primeras escuelas de negocios que lograron la acreditación internacional, con todas las mejoras que ello trajo consigo. En el caso de la escuela de negocios de la UNMSM también fue un logro importante y los alumnos han visto con mucho entusiasmo. A esto se sumaron la obtención de las acreditaciones nacionales en ambos casos. En una forma directa el alumno observa que la mejora continua en sus respectivas escuelas de negocios se va poniendo en vigencia, El ítem relacionado a las reclamaciones de los alumnos en la solicitud de determinados servicios es un ítem poco valorado por los alumnos.

Los procesos administrativos todavía no se ha logrado cambios sustantivos, existe una parcial actividad burocratizada y múltiples quejas en los procesos y en las exigencias para cada tramite. El gobierno ha sancionado una norma de protección al consumidor mediante la cual los usuarios cuando no reciben a satisfacción un servicio pueden registrar sus quejas en el libro de reclamaciones y pueden, de ser el caso, ser sancionados los negocios. Los alumnos de las universidades privadas se han acogido a dicha norma y hay muchos casos de quejas y conflictos sobre estos reclamos. Este es

un tema que no se ha podido superar porque persisten las reclamaciones de los alumnos. Una de las alternativas que se barajan es la de entrar a un proceso de virtualización de los servicios y trámites administrativos. En la universidad pública las cosas van un camino parecido, el excesivo papeleo y los constantes reclamos de los alumnos.

Reyes y Reyes (2012), en un estudio realizado, tomado como referencia el modelo de calidad denominado: SERQVALING, en la facultad de ciencias humanas de la universidad de Baja california, campus Mexicali, analizaron una muestra de 473 alumnos para analizar cómo impacta la mejora continua en la satisfacción de los alumnos. De acuerdo a los resultados obtenidos, se obtuvo información valiosa para determinar acciones de mejora en dicha universidad. Las dimensiones servicio eficaz tuvo una desviación estándar de 0.088057, una r de Pearson con el valor de 0.894 y la dimensión compromiso con la eficacia un valor de desviación estándar de 0.81307 con una r de Pearson de 0.865. Esta situación demostró la gran contribución del servicio eficaz y compromiso con la eficacia en la satisfacción de los alumnos con servicios de calidad.

La variable atención a alumnos, es también significativa en el modelo de la hipótesis aprobada, y contribuye a explicar la satisfacción de alumnos con servicios de calidad. Se define como el trato al alumno; competencia y conocimiento de los procesos; brindar orientación y soporte al alumno, respeto a sus derechos como miembro de la escuela de negocios. En este factor la puntuación de las comunales han sido pareja en tres ítems: el tiempo esperado valió la pena, la satisfacción de mis necesidades y he recibido más de lo esperado. Sobre estos ítems es importante explicar que los servicios han sido recibidos sin errores, con las garantías de la honestidad de las personas que brindan el servicio. Hace una década en le escuela de negocios de la USMP se inició una política de transparencia que permitió eliminar grupos de corrupción tanto en la atención al alumno como en el área de docentes.

Las autoridades de la universidad buscaron implementar un sistema de promoción de valores que se ha extendido a todos los actos de la vida académica y la vida institucional en general. Durante el desarrollo de los ciclos académicos de la USMP, se celebra la semana de la ética; todos los docentes y alumnos analizan casos, lecturas, videoconferencias sobre los valores fundamentales que deben estar presente en la vida

institucional. Es una explicación del comportamiento ético de los miembros en la escuela de negocios y porque los alumnos están dispuestos a confiar en sus autoridades, profesores y personal de atención. En relación a la calidad, contenido, y la diversidad de los servicios como por ejemplo el emprendimiento universitario, las pasantías de los alumnos en universidades extranjeras, hace que los alumnos se encuentren más que gustosos de recibirlos como positivos. Es una política de la dirección de la facultad de ir cada vez renovando los servicios para buscar la satisfacción de sus alumnos. En la UNMSM hay más de retraining en la diversidad de servicios, por los limitados recursos presupuestales que vienen del tesoro público e impactan en la percepción de los alumnos.

Mejías, Teixeira, Rodríguez, y Arzola (2014), explican la significancia del comportamiento del personal de los servicios y su impacto en la prestación de los servicios con calidad. En un estudio en la universidad de Carabobo, Venezuela para describir la percepción de los estudiantes en la prestación de los servicios no universitarios. Fueron encuestados 119 alumnos de la facultad de ingeniería. Analizaron los servicios de becas, el servicio odontológico, residencia, comedor universitario, peluquería, transporte. Después del análisis se identificaron 3 factores y 13 variables.

El factor capacidad del servicio, con las variables el personal inspira confianza, el personal brinda atención personalizado, los compromisos son cumplidos por el personal, con un valor alfa de Cronbach 0.768 y con una media de 2.98, lo cual revela su gran homogeneidad como variable del estudio y explicar cómo contribuye a entender la satisfacción de los alumnos con servicios de calidad, para los casos de servicios de carácter no académico en la universidad venezolana.

En relación al objetivo general de la investigación, se ha logrado determinar los cuatro (4) factores que explican la satisfacción de alumnos con servicios de calidad. En relación al, objetivo metodológico N°1, al analizar las doctrinas relacionadas a los servicios universitarios, se han revisado los estudios de universidades mexicanas, colombianas, chilenas y también españolas y británicas. El modelo de doctrina imperante que se ha observado es el del Prof. Parasuraman, y el sistema SERQUAL como

instrumento para poder medir el comportamiento de las variables también prescritas en la investigación.

En relación al objetivo metodológico N°2, se está planteando un modelo teórico que está sustentando la investigación de acuerdo a los comentarios ya señalados. En relación al tercer objetivo metodológico, estamos planteando un nuevo instrumento de medición de las variables, que consta de cuatro segmentos con un total de 21 preguntas, que sirvan de base para toda investigación posterior. Esta además decir que dicho instrumento fue valido en las dos escuelas de negocios. En relación al cuarto objetivo metodológico, se aplicaron las encuestas en dos escuelas de negocios, una privada y otra pública, en dos de las más grandes universidades del Perú. Sobre el objetivo metodológico n 4, se han obtenido resultados valiosos que permitirán explicar la satisfacción de los servicios en escuelas de negocios.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos la satisfacción de alumnos con servicios de calidad se puede explicar con las cuatro variables demostradas en la presente investigación. Sin embargo, en futuras investigaciones no se podría descartar otras condiciones para explicar la satisfacción de alumnos. Uno de los elementos que necesitarían investigarse a profundidad es si la tecnología por ejemplo también podría contribuir explicar la variable dependiente.

De acuerdo a la revisión de la bibliografía existente, el modelo aplicado denominado SERQVAL es el dominante en la actualidad, pero hay que admitir que una nueva realidad ha emergido en las universidades, el proceso de acreditación. En América latina, variadas universidades han optado por postular una acreditación de organismos internacionales donde predominan los sistemas de calidad utilizados en las empresas, el modelo Malcom Baldrige, sistema que tiene seis variables y que apuntan a lograr la calidad y la satisfacción de alumnos como ejes centrales de la educación superior. Después de todo, los sistemas que son útiles en la empresa privada, con los ajustes del caso pueden ser también de mucha utilidad en las organizaciones universitarias.

Las autoridades universitarias deben poner atención que la satisfacción de los alumnos no solo explica con los procesos académicos relacionados a la enseñanza/aprendizaje. Hay un componente también importante que la academia debe de tener en consideración, los aspectos de la gestión, el soporte administrativo para la calidad. Se ha demostrado que todavía en determinadas instituciones educativas se hacen logros significativos en los aspectos académicos, pero se ha avanzado muy poco en la simplificación de procesos, en la mejora de la infraestructura que son ingredientes importantes en la nueva visión de los alumnos. Consideramos que los asuntos académicos no pueden ir dislocados de los aspectos de la gestión administrativa.

Otro reto importante es el de diseñar y mantener líneas de acción de mejora e innovación permanente en la prestación de los servicios universitarios. Creemos que la innovación debe de iniciarse con un constante reciclaje de las autoridades universitarias, de los docentes y los directivos que tienen a su cargo la responsabilidad de los servicios

de atención a los alumnos. La propuesta es que se incorpore en los planes estratégicos de las universidades una línea permanente de innovación de los servicios universitarios que pueda garantizar la dedicación a instrumentar mejoras constantes en la gestión.

Finalmente, las universidades sean estas públicas o privadas para lograr la satisfacción de alumnos con servicios de calidad, deben mejorar la operación de los servicios con una adecuada infraestructura e instalaciones modernas, equipadas con servicios tecnológicos preponderantemente. La organización de los servicios con personal calificado, eliminando los vicios y abusos de la administración tradicional. Profundizar la mejora continua con los procesos de acreditación y calidad universitaria, la simplificación y agilización de procesos. La atención a alumnos debe estar sustentada, en un servicio que respete los derechos de los alumnos, que el personal esté dispuesto a orientar, brindar información oportuna y la debida cortesía para que estimule la confianza entre servidores y servidos.

DE LAS REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acosta, A., Barra, M., y Robles, A. (2013). La calidad de los servicios universitarios: reflexiones a partir del estudio de casos en el contexto latinoamericano. *Industrial data*, 16(2), 13-23.
- Alcantar, V., Maldonado-Radillo, S., y Arcos, J. (2015). Medición de la calidad del servicio en el área financiera de una universidad pública: desarrollo y validación del instrumento. *Revista electrónica de investigación educativa*, 17(1), 146-160.
- Alvarado-Lagunas, E., Luyando-Cuevas, J., y Picazzo-Palencia, E. (2014). Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey. *Revista iberoamericana de educación superior*, 6(17), 58-76.
- Álvarez, J., Chaparro, E., y Reyes, D. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *REICE. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26.
- Araiza, M., Zambrano, E., y Ramírez J. (2016). Calidad de los servicios universitarios: Una percepción desde sus actores en una escuela de negocios. *Innovaciones de Negocios*, 13 (25).
- Arancibia, S., Leguina, A., & Espinosa, P. (2013). Factores determinantes en la percepción de la imagen y calidad de Servicio y sus efectos en la satisfacción del Cliente: Un caso aplicado a la Banca Chilena. *Revista de Ciencias Sociales*, 19(2), 255-267.
- Araya-Castillo, L., Escobar-Farfán, M., Bertoló, E., y Barrientos, N. (2016). *Propuesta de modelo para calidad de servicio en escuelas de negocios en Chile*. CLADEA. España.
- Armijo, M., y Pública, G. (2012). Manual de planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público. *Ilpes/Cepal*, 103.

- Becerra, M. (2016). *Los sistemas de acreditación de la calidad y la experiencia en América Latina. Calidad y acreditación de la educación superior. Retos urgentes para el Perú*. Universidad del Pacífico. CONEAU. Lima, Perú.
- Briceño, M. y García, O. (2016). *La servucción y la calidad en la fabricación del servicio. Visión Gerencial*. Universidad de los Andes Mérida, Venezuela.
- Calvo-Mora, A., y García-Legaz, F. (2014). Análisis de la validez del modelo europeo de excelencia para la gestión de la calidad en instituciones universitarias: un enfoque directivo. *Revista Europea de dirección y economía de la empresa*, 14(3), 41-58.
- Carvajal, S., Leguina, A., y Zamorano, P. (2013). Factores determinantes en la percepción de la imagen y calidad de servicio y sus efectos en la satisfacción del cliente: Un caso aplicado a la banca chilena. *Revista de Ciencias Sociales*, 19(2), 255-267.
- CINDA. (2010) *Administración universitaria en América Latina: una perspectiva estratégica*. CINDA: Santiago de Chile. 294
- Correia, S. y Miranda, F. (2010). Calidad y satisfacción en el servicio de urgencias hospitalarias: análisis de un hospital de la zona centro de Portugal. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 16(2), 27-41.
- De La Cruz, A. y Álvarez, V. (2017). Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, 2016. *Revista Muro de La Investigación*.
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la educación superior*, 45(178), 79-95.
- Fernández, D., Rial, J., y Rial, A. (2013). Evaluación de la calidad percibida de los servicios deportivos en el ámbito universitario. *Revista de Psicología del Deporte*, 22(1), 143-150.
- Fernández, N., y Pérez, C. (2018). *La educación superior Argentina. Situación actual en el contexto regional*. UNTREF. Núcleo de estudios e investigaciones en educación superior Mercosur.

- Ferrer, C. (2015). La percepción del cliente de los elementos determinantes de la calidad del servicio universitario: características del servicio y habilidades profesionales. *Papeles del psicólogo*, 26(90), 1-9.
- Fleet, N., y Rodríguez-Ponce, E. (2015). Gestión de la información y calidad de las instituciones universitarias: un estudio empírico en universidades de Chile. *Interciencia*, 36(8), 570-577.
- Folgueiras, P., Luna, E., y Puig, G. (2011). *Aprendizaje y servicio: estudio del grado de satisfacción de estudiantes universitarios*. Universidad de Barcelona. Facultad de Pedagogía. Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación. Barcelona, España.
- Galviz, G. (2011). Calidad en la Gestión de Servicios. *Vereda del Lago, Maracaibo, Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Universidad" Rafael Urdaneta*.
- García, V. (2017). Desarrollo de un modelo de diagnóstico de cultura organizacional. *Revista Perspectivas*, (39), 75-102.
- González, L. (2010). *Acreditación y fomento de la calidad. La experiencia chilena de las últimas décadas*. CLACSO. Argentina.
- Gutiérrez, H., Gutiérrez, P., Garibay, C., y Díaz, L. (2015). Análisis multivariado y QFD como herramientas para escuchar la voz del cliente y mejorar la calidad del servicio. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 22(1), 62-73.
- Guzmán, A., y Cárcamo, M. (2014). La evaluación de la calidad en el servicio: caso de estudio "Restaurant Familiar Los Fresnos". *Acta universitaria*, 24(3), 35-49.
- Leache, P., y Martínez, L. (2013). Gestión por competencias, modelo empresarial y sus efectos subjetivos. Una mirada desde la psicología social crítica. *Universitas Psychologica*, 12(4), 1073-1084.
- Linares, O. (2014). *El planeamiento estratégico como herramienta académica administrativa y su incidencia en la calidad de gestión de la universidad privada Antenor Orrego de Trujillo*. Universidad nacional de Trujillo. Escuela de postgrado doctorado en administración.

- Loureiro, S. y González, F. (2012). DUAQUAL: calidad percibida por docentes y alumnos en la gestión universitaria. *Cuadernos de Gestión*, 12(1), 107-122.
- Marín, A., y Gil-Saura, I. (2017). Innovar en el comercio minorista: influencia de las TIC y sus efectos en la satisfacción del cliente.
- Marín, D. (2013). Estructura organizacional y sus parámetros de diseño: análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá. *Estudios gerenciales*, 28(123), 43-63.
- Marín-Idárraga, D., y Cuartas-Marín, J. (2014). Teorías del análisis y diseño organizacional: una revisión a los postulados contingentes y de la coalineación estratégica. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 22(1), 153-168.
- Martínez-Argüelles, M., Callejo, M., y Farrero, J. (2013). Las dimensiones de la calidad del servicio percibida en entornos virtuales de formación superior. *RUSC. Universities and Knowledge Society Journal*, 10(1), 89-106.
- Maslow, A. (2014). Una teoría sobre la motivación humana (en inglés, A Theory of Human Motivation). *Recuperado de <https://psicologiyamente.net/psicologia/piramide-de-maslow>*.
- Mejías, A., Teixeira, J., Rodríguez, J., y Arzola, M. (2014). Evaluación de la Calidad de los Servicios Universitarios No Académicos en una Universidad Venezolana. Eighth LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology.
- Melo, B., Moreira, L., Villalobos, C., Araneda, G., Calvo, P., Kother, A., ... y Durán, C. (2015). Estructura factorial y confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción Académica en estudiantes de medicina chilenos. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación-e Avaliação Psicológica*, 2(40), 73-82.
- Mira-Segura, L. y Jiménez-Jarquín, V. (2018). Aplicación del Proceso Analítico Jerárquico para la medición de satisfacción del cliente en una Institución de Educación Superior. *VinculaTegica*.

- Molina, A. (2014). *Satisfacción del cliente y rentabilidad. Modelo de comportamiento del consumidor para la toma de decisiones según el contexto competitivo*. Universidad de San Andrés
- Moraga, E. y Araya-Castillo, L. (2010). Construcción de una escala para medir la calidad del servicio de las universidades: Una Aplicación al Contexto Chileno. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(1), 54-67.
- Organización de estados Iberoamericanos para la Educación, Ciencia y Cultura - OIE. (2019). *Diagnóstico de la Educación Superior*. España.
- Porter, M. (1990). *Ventaja competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior*. Grupo Editorial Patria.
- Quintana, A., Medina, A., y Hernández, J. (2015). Compromiso cívico y actitudes de los universitarios hacia el gobierno abierto. *RIESED-Revista Internacional de Estudios sobre Sistemas Educativos*, 2(5), 77-96.
- Resino, J., González, J., Montero, E., y Broncano, S. (2013). Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil Quality of college life: identifying the key indicators of student satisfaction. *Revista de Educación*, 362, 458-484.
- Reyes, O., y Reyes, M. (2012). Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y Profesores. *Revista internacional administración y finanzas*, 5(5), 87-98.
- Riveros, J., Berné, C., y Múgica, J. (2010). Gestión y satisfacción en servicios de salud de Chile: Contraste entre las percepciones de los funcionarios y los usuarios. *Revista médica de Chile*, 138(5), 630-638.
- Rodríguez, J., y Montoro, L. (2014). *La educación superior en el Perú: situación actual y perspectivas*. Departamento de economía. Universidad Católica del Perú.
- Rosario, V., Marúm, E., y Alvarado, M. (2018). La reforma universitaria latinoamericana: el reto para la anticipación o la adaptación como lógica institucional. *Revista latinoamericana comparada*.

- Sánchez, O., Pazos, M., y Victoria, G. (2011). Percepción Multinivel de la Calidad del Servicio educativo universitario. In *Global Conference on Business y Finance Proceedings, EBSCOhost, (03)* (pp. 917-926).
- Vergara-Schmalbach, J., Garavito-Díaz, D., Guerra-Mercado, L., y Posso-Quintana, S. (2015). Valoración de las percepciones y satisfacción de los estudiantes sobre el servicio recibido en universidades de Cartagena de Indias-Colombia. *Revista Panorama Económico, 23(1)*, 133-146.
- Suárez, L. (2012). *Los servicios de orientación profesional y apoyo a los estudiantes universitarios en la mejora de la empleabilidad (Tesis doctoral)*. Universidad de León. España.
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU. (2017). Informe bienal sobre la realidad universitaria peruana.
- Surdez-Pérez, E., Sandoval-Caraveo, M., y Lamoyi-Bocanegra, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y educadores, 21(1)*, 9-26.
- Toral, R. y Zeta, A. (2016). Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la universidad nacional de Loja. *Revista sur academia*.
- Tumino, M., y Poitevin, E. (2015). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *REICE. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*.
- Universidad de San Martín de Porres – USMP. (2015). *Memoria anual de la Universidad de San Martín de Porres*. Lima - Perú.
- Universidad de San Martín de Porres – USMP. (2017). *Encuesta de satisfacción de los estudiantes del décimo ciclo 2019-I sobre la formación profesional y los servicios Lima – Chiclayo*. Observatorio de empleabilidad de la USMP.
- Universidad Nacional mayor de San Marcos. (2018). *Memoria de Gestión*. Lima, Perú.

Veliz-Briones, V., Alonso-Becerra, A., Fleitas-Triana, M., y Alfonso-Robaina, D. (2016). Una gestión universitaria basada en los enfoques de gestión de proyecto y por proceso. *Revista Electrónica Educare*, 20(3), 466-482.

Zambrano, J., Loachamín-Marcillo Mónica; Gallegos Pilco Mónica; Gallegos-Pilco Javier Wilson (2019). "Cuestionario para medir la importancia y satisfacción de los servicios universitarios desde la perspectiva estudiantil". *Revista Ciencia UNEMI*

Zimmermann, A. (2000). *Gestión del cambio organizacional: caminos y herramientas*. Ediciones ABYA YALA. Segunda edición. Quito, Ecuador.

DE LOS ANEXOS

Anexo 1. Modelo de encuesta SERVQUAL

MODELO ENCUESTA SERVQUAL

Dimensión de fiabilidad

1. Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir. 1 2 3 4 5 6 7
2. Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo. 1 2 3 4 5 6 7
3. La empresa, debe desempeñar bien el servicio por primera vez. 1 2 3 4 5 6 7
4. La empresa debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo. 1 2 3 4 5 6 7
5. La empresa debe insistir en registros libres de error. 1 2 3 4 5 6 7

Dimensión de sensibilidad

1. La empresa debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios. 1 2 3 4 5 6 7
2. Los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido. 1 2 3 4 5 6 7
3. Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles. 1 2 3 4 5 6 7
4. Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles. 1 2 3 4 5 6 7

Dimensión de seguridad

1. El comportamiento de los empleados, debe infundir confianza en ud. 1 2 3 4 5 6 7
2. El cliente debe sentirse seguro en las transacciones con la empresa. 1 2 3 4 5 6 7
3. Los empleados, deben ser corteses de manera constante con uds. 1 2 3 4 5 6 7
4. Los empleados de la empresa de publicidad, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los clientes. 1 2 3 4 5 6 7

Dimensión de empatía

1. La empresa debe dar atención individualizada a los clientes. 1 2 3 4 5 6 7
2. La empresa de publicidad debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los clientes. 1 2 3 4 5 6 7
3. La empresa debe preocuparse de sus mejores intereses. 1 2 3 4 5 6 7
4. Los empleados deben entender las necesidades específicas de uds. 1 2 3 4 5 6 7
5. La empresa de publicidad debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes. 1 2 3 4 5 6 7

Dimensión de elementos tangibles

1. La empresa debe tener equipos de aspecto moderno. 1 2 3 4 5 6 7
2. Las instalaciones físicas de la empresa, deben ser atractivas. 1 2 3 4 5 6 7
3. Los empleados de la empresa deben verse pulcros. 1 2 3 4 5 6 7
4. Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para la empresa de publicidad. 1 2 3 4 5 6 7

Matsumoto Nishizawa, Reina. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. de publicidad Ayuda Experto. PERSPECTIVAS, núm. 34, octubre, 2014, pp. 181-209. Universidad Católica Boliviana San Pablo. Cochabamba, Bolivia

Anexo 2. Opiniones de expertos

OPINIONES DE EXPERTOS

 <p>Universidad Autónoma de Nuevo León Facultad de Contaduría Pública y Administración División de Estudios de Posgrado</p>		<p>INSTRUCCIONES. Gracias por formar parte de esta investigación. A continuación, le damos algunas sugerencias para el llenado del cuestionario</p>			
<p>“FACTORES CLAVE PARA LA MEJORA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN DOS ESCUELAS DE NEGOCIOS EN UNIVERSIDADES DE LIMA, PERÚ”</p>		<p>a. Favor de leer detenidamente b. Favor marcar con X en la casilla de cada grupo de ítems, el número que usted considere de acuerdo a las respuestas siguientes: 1. Irrelevante 2. Poco relevante 3. Relevante 4. Muy relevante c. Agradeceremos contestar todo sin excepción</p>			
VARIABLES	DEFINICION	Dra. Elizabeth Canales Aybar			
		1	2	3	4
<p>1. OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS (X1) Infraestructura y comodidad al usuario donde se presta el servicio; medios y recursos en apoyo al servicio</p>	1.El alumno ubica con facilidad los locales donde se prestan los servicios en la facultad				X
	2.Existe comodidad para el alumno al interior del local donde se presta el servicio				X
	3.Se observa limpieza iluminación, control ruidos molestos en local donde se prestan los servicios				X
	4.El mobiliario, equipamiento, plataforma de atención a alumnos los considero modernos y adecuados			X	
<p>2. ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS (X2) Procedimientos y requisitos del servicio adecuadamente definidos; atención continuada</p>	5.La facultad tiene un catálogo o manual de servicios visible para los alumnos			X	
	6.Se observa personal calificado y experimentado para atender a los estudiantes en la prestación de los servicios de la facultad				X
	7.Los horarios y turnos de atención de los servicios son adecuados a las necesidades de los usuarios				X
	8.No se percibe indicios de favoritismo, vicios, abusos en la prestación de los servicios de la facultad				X
<p>3. MEJORA CONTINUA (X3) Calidad y simplificación en la prestación del servicio; diferenciación percibida por el usuario</p>	9.El tiempo de respuesta a los servicios y tramites solicitados son muy ágiles y oportunos				X
	10.He tenido que hacer un limitado número de reclamos por errores u omisiones en prestación y obtención de los servicios				X
	11.Comparo y observo mejor calidad del servicio recibido en la facultad de administración en relación con otras áreas de otras facultades de la universidad				X
	12.Existe una marcada tendencia a usar herramientas digitales en la ejecución de los servicios en la facultad				X

4. ATENCIÓN A ALUMNOS X4 Trato al usuario; competencia y conocimiento de los procesos; soporte al usuario, respeto a sus derechos	13.El empleado de las oficinas de la facultad respeta los derechos y requerimientos de los alumnos				X
	14.Los trabajadores de la facultad atienden con cortesía al usuario			X	
	15.El personal conoce sus tareas y está dispuesto a explicar y orientar a los alumnos en los procedimientos de los servicios solicitados				X
	16.La prestación de los servicios de la facultad genera garantías y confianza en el alumno				X
	17.El trabajador de los servicios busca solucionar los posibles conflictos que se presenten con los alumnos en la prestación de los servicios de la facultad				X
SATISFACCIÓN ALUMNOS CON SERVICIOS DE CALIDAD (Y) Nivel de conformidad del alumno con los servicios prestados por la institución universitaria al haber cubierto sus expectativas	18.El servicio recibido cumple con todas las exigencias legales, académicas, y administrativas de calidad y eficiencia requeridos			X	
	19.El servicio recibido satisface mis expectativas por encima del nivel esperado				X
	20.Considero que los servicios obtenidos justifican el tiempo esperado y los recursos invertidos durante el proceso				X
	21.El servicio recibido tiene efecto inmediato en mis necesidades como estudiante				X



Universidad Autónoma de Nuevo León
 Facultad de Contaduría Pública y Administración
 División de Estudios de Posgrado

INSTRUCCIONES. Gracias por formar parte de esta investigación. A continuación, le damos algunas sugerencias para el llenado del cuestionario

“FACTORES CLAVE PARA LA MEJORA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN DOS ESCUELAS DE NEGOCIOS EN UNIVERSIDADES DE LIMA, PERÚ”

- a. Favor de leer detenidamente
 b. Favor marcar con X en la casilla de cada grupo de ítems, el número que usted considere de acuerdo a las respuestas siguientes:
 1. Irrelevante 2. Poco relevante 3. Relevante 4. Muy relevante
 c. Agradeceremos contestar todo sin excepción

VARIABLES	DEFINICION	Dr. Freddy Alvarado Rosillo			
		1	2	3	4
1. OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS (X1) Infraestructura y comodidad al usuario donde se presta el servicio; medios y recursos en apoyo al servicio	1.El alumno ubica con facilidad los locales donde se prestan los servicios en la facultad			X	
	2.Existe comodidad para el alumno al interior del local donde se presta el servicio				X
	3.Se observa limpieza iluminación, control ruidos molestos en local donde se prestan los servicios				X
	4.El mobiliario, equipamiento, plataforma de atención a alumnos los considero modernos y adecuados				X
2. ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS (X2) Procedimientos y requisitos del servicio adecuadamente definidos; atención continuada	5.La facultad tiene un catálogo o manual de servicios visible para los alumnos			X	
	6.Se observa personal calificado y experimentado para atender a los estudiantes en la prestación de los servicios de la facultad				X
	7.Los horarios y turnos de atención de los servicios son adecuados a las necesidades de los usuarios				X
	8.No se percibe indicios de favoritismo, vicios, abusos en la prestación de los servicios de la facultad				X
3. MEJORA CONTINUA (X3) Calidad y simplificación en la prestación del servicio; diferenciación percibida por el usuario	9.El tiempo de respuesta a los servicios y tramites solicitados son muy ágiles y oportunos				X
	10.He tenido que hacer un limitado número de reclamos por errores u omisiones en prestación y obtención de los servicios			X	
	11.Comparo y observo mejor calidad del servicio recibido en la facultad de administración en relación con otras áreas de otras facultades de la universidad				X
	12.Existe una marcada tendencia a usar herramientas digitales en la ejecución de los servicios en la facultad				X
4. ATENCIÓN A ALUMNOS X4 Trato al usuario; competencia y conocimiento de los procesos;	13.El empleado de las oficinas de la facultad respeta los derechos y requerimientos de los alumnos				X
	14.Los trabajadores de la facultad atienden con cortesía al usuario				X

soporte al usuario, respeto a sus derechos	15.El personal conoce sus tareas y está dispuesto a explicar y orientar a los alumnos en los procedimientos de los servicios solicitados			X	
	16.La prestación de los servicios de la facultad genera garantías y confianza en el alumno				X
	17.El trabajador de los servicios busca solucionar los posibles conflictos que se presenten con los alumnos en la prestación de los servicios de la facultad				X
SATISFACCIÓN ALUMNOS CON SERVICIOS DE CALIDAD (Y) Nivel de conformidad del alumno con los servicios prestados por la institución universitaria al haber cubierto sus expectativas	18.El servicio recibido cumple con todas las exigencias legales, académicas, y administrativas de calidad y eficiencia requeridos				X
	19.El servicio recibido satisface mis expectativas por encima del nivel esperado			X	
	20.Considero que los servicios obtenidos justifican el tiempo esperado y los recursos invertidos durante el proceso				X
	21.El servicio recibido tiene efecto inmediato en mis necesidades como estudiante				X



Universidad Autónoma de Nuevo León
Facultad de Contaduría Pública y Administración
División de Estudios de Posgrado

INSTRUCCIONES. Gracias por formar parte de esta investigación. A continuación, le damos algunas sugerencias para el llenado del cuestionario

“FACTORES CLAVE PARA LA MEJORA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN DOS ESCUELAS DE NEGOCIOS EN UNIVERSIDADES DE LIMA, PERÚ”

a. Favor de leer detenidamente
b. Favor marcar con X en la casilla de cada grupo de ítems, el número que usted considere de acuerdo a las respuestas siguientes:
1. Irrelevante 2. Poco relevante 3. Relevante 4. Muy relevante
c. Agradeceremos contestar todo sin excepción

VARIABLES	DEFINICION	Dra. Enmma Perez			
		1	2	3	4
1. OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS (X1) Infraestructura y comodidad al usuario donde se presta el servicio; medios y recursos en apoyo al servicio	1.El alumno ubica con facilidad los locales donde se prestan los servicios en la facultad				X
	2.Existe comodidad para el alumno al interior del local donde se presta el servicio				X
	3.Se observa limpieza iluminación, control ruidos molestos en local donde se prestan los servicios				X
	4.El mobiliario, equipamiento, plataforma de atención a alumnos los considero modernos y adecuados				X
2. ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS (X2) Procedimientos y requisitos del servicio adecuadamente definidos; atención continuada	5.La facultad tiene un catálogo o manual de servicios visible para los alumnos				X
	6.Se observa personal calificado y experimentado para atender a los estudiantes en la prestación de los servicios de la facultad				X
	7.Los horarios y turnos de atención de los servicios son adecuados a las necesidades de los usuarios				X
	8.No se percibe indicios de favoritismo, vicios, abusos en la prestación de los servicios de la facultad				X
3. MEJORA CONTINUA (X3) Calidad y simplificación en la prestación del servicio; diferenciación percibida por el usuario	9.El tiempo de respuesta a los servicios y tramites solicitados son muy agiles y oportunos				X
	10.He tenido que hacer un limitado número de reclamos por errores u omisiones en prestación y obtención de los servicios				X
	11.Comparo y observo mejor calidad del servicio recibido en la facultad de administración en relación con otras áreas de otras facultades de la universidad			X	
	12.Existe una marcada tendencia a usar herramientas digitales en la ejecución de los servicios en la facultad				X
4. ATENCIÓN A ALUMNOS X4	13.El empleado de las oficinas de la facultad respeta los derechos y requerimientos de los alumnos				X

Trato al usuario; competencia y conocimiento de los procesos; soporte al usuario, respeto a sus derechos	14.Los trabajadores de la facultad atienden con cortesía al usuario				X
	15.El personal conoce sus tareas y está dispuesto a explicar y orientar a los alumnos en los procedimientos de los servicios solicitados				X
	16.La prestación de los servicios de la facultad genera garantías y confianza en el alumno				X
	17.El trabajador de los servicios busca solucionar los posibles conflictos que se presenten con los alumnos en la prestación de los servicios de la facultad			X	
SATISFACCIÓN ALUMNOS CON SERVICIOS DE CALIDAD (Y) Nivel de conformidad del alumno con los servicios prestados por la institución universitaria al haber cubierto sus expectativas	18.El servicio recibido cumple con todas las exigencias legales, académicas, y administrativas de calidad y eficiencia requeridos				X
	19.El servicio recibido satisface mis expectativas por encima del nivel esperado				X
	20.Considero que los servicios obtenidos justifican el tiempo esperado y los recursos invertidos durante el proceso				X
	21.El servicio recibido tiene efecto inmediato en mis necesidades como estudiante				X

Anexo 3. Instrumento

ESTUDIO SASTISFACCIÓN DE ALUMNOS SOBRE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS - UNMSM. 2019				
Escuela Profesional:	Turno	Ciclo	Sexo	Edad (años)
<input type="radio"/> Administración	<input type="radio"/> Mañana	<input type="radio"/> III/V	<input type="radio"/> Hombre	<input type="radio"/> 18/21
<input type="radio"/> Negocios Internacionales	<input type="radio"/> Noche	<input type="radio"/> VIII/X	<input type="radio"/> Mujer	<input type="radio"/> 22/25
<input type="radio"/> Turismo				<input type="radio"/> más 26

La encuesta busca analizar la satisfacción de los alumnos sobre la prestación de los servicios administrativos de la facultad de ciencias administrativas de la UNMSM.

Por ejemplo, el servicio de biblioteca, tramite documentario, matricula, bienestar universitario, certificados y constancias, bolsa de trabajo, entre otros.

Por favor marcar con X la respuesta que considera necesaria

Gracias por su colaboración.

A. OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS

1. El alumno ubica con facilidad los locales donde se prestan los servicios en la Facultad

2. Existe comodidad para el alumno o usuario al interior del local de la facultad donde se presta el servicio

3. Se observa limpieza, iluminación, control de ruidos molestos en el local donde se prestan los servicios de la facultad

4. El mobiliario, equipamiento, plataforma de atención a los alumnos los considero modernos y adecuados

Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Medio	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

B. ORGANIZACION DE LOS SERVICIOS

5. La facultad tiene un catálogo o manual de servicios visible para los alumnos

6. Se observa personal calificado y experimentado para atender a los estudiantes en la prestación de los servicios de la facultad.

7. Los horarios y turnos de atención de los servicios son adecuados a las necesidades de los usuarios

8. No se percibe indicios de favoritismo, vicios, abusos en la prestación de los servicios de la facultad

Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Medio	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

C.MEJORA CONTINUA

9. El tiempo de respuesta a los servicios y trámites solicitados son muy ágiles y oportunos

10. He tenido que hacer un limitado número de reclamos por errores u omisiones en la prestación y obtención de los servicios

11. Comparo y observo mejor calidad del servicio recibido en la facultad de administración en relación con otras áreas de otras facultades de la universidad.

Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Medio	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

12. Existe una marcada tendencia a usar herramientas digitales en la ejecución de los servicios en la facultad

--	--	--	--	--

D. ATENCION A ALUMNOS

13. El empleado de las oficinas de la facultad respeta los derechos y requerimientos de los alumnos

14. Los trabajadores de la facultad atienden con cortesía al usuario

15. El personal conoce sus tareas y está dispuesto a explicar y orientar a los alumnos en los procedimientos de los servicios solicitados

16. La prestación de los servicios de la facultad genera garantía y confianza en el alumno

17. El trabajador de los servicios busca solucionar los posibles conflictos que se presenten con los alumnos en la prestación de los servicios de la facultad

Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Medio	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

E. SATISFACCION A ALUMNOS CON SERVICIOS DE CALIDAD

18. El servicio recibido cumple con todas las exigencias legales, académicas y administrativas de calidad y eficiencia requeridos

19 El servicio recibido satisface mis expectativas por encima del nivel esperado

Totalmente En desacuerdo	Medio	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
1	2	3	4	5

20. Considero que los servicios obtenidos justifican el tiempo esperado y los recursos invertidos durante el proceso

21 el servicio recibido tiene efecto inmediato en mis necesidades como estudiante

