



**UNAPEC**  
**UNIVERSIDAD APEC**

**Escuela de Graduados**

**Maestría en Gerencia y Productividad**

**Percepción que Tienen los Estudiantes de la  
Calidad del Servicio De UNAPEC, Extensión Cibao**

**Trabajo de investigación presentado como requisito final para optar por el  
Grado de Magister en Gerencia y Productividad**

**Por:**

**Yafreisy Karini Carrasco Lantigua 2014-2669**

**Santiago de los Caballeros,  
República Dominicana,  
Agosto, 2016**

## RESUMEN

El trabajo de investigación que se presenta a continuación analiza la percepción que tienen los estudiantes de la calidad del servicio de UNAPEC, extensión Cibao.

La presente investigación tiene un carácter no experimental pues se realiza sin manipular deliberadamente las variables. En ese sentido, no se han modificado las variables independientes; sino que el problema planteado se ha observado tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlo.

El presente estudio exploratorio servirá para incrementar el nivel de comprensión de los fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados) verificables. Se trabajó en la presente investigación con un muestreo de tipo probabilístico aleatorio simple, pues todos los individuos que forman parte de la población, tienen características afines, por lo que pueden ser parte de la muestra.

Los contenidos de este informe fueron estructurados en dos capítulos, en el que el primero contiene el marco de referencia conformado por el marco teórico, conceptual, espacial y temporal. En el segundo capítulo se incluye la metodología y resultados de la investigación, dentro del cual se abarcó el diseño, tipo y métodos de investigación, el enfoque, establecimiento del universo y cálculo de la muestra; técnicas o instrumentos de recolección de datos, validación de los instrumentos; procedimiento de recolección de los datos; procedimiento de análisis de los datos; limitaciones de la investigación y finalmente, la presentación y análisis de los datos.

## DEDICATORIA

**A Dios**, pues me ha dotado de sabiduría, responsabilidad, compromisos y me ha provisto de los recursos necesarios y las condiciones para alcanzar mis metas.

**A mis padres**, Irmina Lantigua y Víctor Carrasco, por darme la vida, por ser los pilares fundamentales de lo que soy, por inculcarme grandes valores y motivarme siempre a seguir adelante, venciendo los obstáculos que nos presenta la vida, gracias por su apoyo incondicional, esto se lo debo a ustedes, los amo.

**A mis hijas**, Liah y Camile, mis dos grandes amores eternos, llegaron a mi vida para enseñarme lo que es el amor verdadero, son mi motivación de cada día, en quienes pienso cada instante de mi existencia, las amo con todo mi corazón.

**A mi esposo**, Rubén Álvarez, por brindarme su ayuda incondicional en este proyecto, por soportar mis ausencias y apoyarme siempre, sin duda alguna fuiste mi motivador y esperanzador, siempre confiando en mí. Te amo

**A mis hermanos**, Nedwin, Erika, Wascar y Soris, por brindarme su apoyo siempre.

**A mis amigos y compañeros de estudio**, con quienes he compartido este tiempo de aprendizaje y perfeccionamiento, en especial a Víctor De Los Santos y a Lina Sánchez.

**Yafreisy C.**

## AGRADECIMIENTOS

A la **UNAPEC**, por abrirnos sus puertas y permitirnos acceder a sus aulas para alcanzar un mayor grado académico.

A **los profesores** de la Maestría en Gerencia y Productividad, por todos los conocimientos y orientaciones que nos dieron a lo largo de este curso.

A nuestro asesor, **Jacinto Alejandro Núñez Suazo**, por su tiempo y dedicación y por encaminarnos correctamente para poder presentar un buen informe final.

A mi Tía, **Quisqueya Lantigua**, quien me ayudo incansablemente para lograr la obtención de la beca, mientras exista, estaré agradecida.

A **el ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología (MESCYT)** por concederme la beca para cursar esta maestría, sin esta no hubiese sido posible lograrlo.

A mi Supervisor, **José Espinal**, por ser tolerante en el desempeño de mis funciones laborales, estaré siempre agradecida.

A mis compañeros de trabajo **Katiuska Acosta y Richard Núñez**, por su ayuda incondicional en cada requerimiento, les agradeceré infinitamente.

A mis suegros, **Josefina Peralta y Rubén Álvarez**, por cuidar de mis hijas y siempre estar dispuestos a ayudarme.

A mi cuñada, **Dayanara Fernández**, por siempre estar disponible en cualquier ayuda necesitada.

**Yafreisy C.**

## **ÍNDICE GENERAL**

<b>DEDICATORIA</b>	iii
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	iv
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	v
<b>INTRODUCCIÓN</b>	viii
<b>CAPÍTULO I. MARCO DE REFERENCIA</b>	
1.1 Marco teórico	2
1.2 Marco conceptual	12
1.3 Marco espacial	15
1.4 Marco temporal	17
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
2.1 Diseño, tipo y métodos de investigación	19
2.1.1 Diseño de investigación	19
2.1.2 Tipo de estudio	20
2.1.3 Método de investigación	22
2.2 Enfoque de investigación	23
2.3 Universo o población y muestra	24
2.4 Técnicas o instrumentos de recolección de datos	27
2.5 Validación de los instrumentos	27
2.6 Procedimiento de recolección de los datos	28
2.7 Procedimiento de análisis de los datos	29
2.8 Limitaciones de la investigación	31
2.9 Presentación y análisis de los datos	32
<b>CONCLUSIONES</b>	50
<b>RECOMENDACIONES</b>	53
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	55
<b>ANEXOS</b>	58

## LISTA DE TABLAS

Tabla No. 1 Calificación de los aspectos tangibles de los servicios (Obj. 5)	32
Tabla No. 2 Confiabilidad (Obj. 1)	35
Tabla No. 3 Responsabilidad (Obj. 2)	38
Tabla No. 4 Seguridad (Obj. 3)	42
Cuadro No. 5 Empatía (Obj. 4)	46

## **LISTA DE GRÁFICOS**

Gráfico No. 1 Calificación de los aspectos tangibles de los servicios	34
Gráfico No. 2 Confiabilidad	37
Gráfico No. 3 Responsabilidad	41
Gráfico No. 4 Seguridad	45
Gráfico No. 5 Empatía	49

## **INTRODUCCIÓN**

A continuación se desarrolla la presente tesis de investigación donde se analiza la percepción que tienen los estudiantes de la calidad del servicio de UNAPEC, extensión Cibao.

### **Antecedentes del estudio**

El Diccionario de la Real Academia Española (2015) define la calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a un ente. Avedis Donabedian (1980) planteó una concepción del tema de la calidad en la atención a la salud que se ha ido aceptando y estableciendo. Dicha definición que expresa el siguiente contenido: la calidad asistencial es la que se espera que llegue a facilitar al usuario la mayor y más perfecta recuperación luego de evaluar el balance de beneficios e inconvenientes que suelen estar presentes en este proceso en todas sus partes.

En la argumentación académica, los conceptos de calidad y servicios han ocasionado ciertas discrepancias en cuanto a los criterios. Por tal razón, el concepto de calidad abarca diversos significados:

Según Deming (1989) la calidad es convertir los requerimientos que han de venir en los clientes, en características que pueden medirse; solo así se puede producir algo que previamente se ha bosquejado y elaborado para dispensar satisfacción, con un valor en dinero que el usuario debe pagar; la calidad se define sólo en condiciones del agente.

Como lo explica Duque Oliva (2005) la calidad radica en las propiedades que posee un servicio que van a satisfacer los requerimientos y expectativas del cliente y por esa misma situación, es que dicho servicio ofrece satisfacción.

En el señalamiento anterior, el autor enfoca la definición de calidad, en cuanto al producto se refiere, dependiendo directamente del cliente y sus requerimientos, por lo que la satisfacción de dichas necesidades determina el concepto de calidad.



De una forma resumida, Ishikawa (1986) señala cuando se habla de calidad se está haciendo referencia a un servicio ofrecido de manera satisfactoria para el cliente. De manera más específica, es sobre excelencia en el trabajo y en el servicio, en la información y el proceso. Pero también, se abarca los procesos, las personas, los sistemas y programas, los propósitos y todo lo que involucre la atención a los clientes y usuarios.

En cuanto a los servicios, el Diccionario de la Real Academia Española (2015) explica que servicio (del latín *servitium*) es una acción o efecto de servir. En condiciones más enfocadas al tema de la presente investigación, para Fisher y Navarro (1994) el servicio es definido como: Una clasificación de utilidad económica, compone lo se establece como el sector intermediario, que todo aquel que labora sin generar bienes se asume que origina un servicio. También, Colunga (1995) indica que el servicio es la labor realizada para otras personas.

De acuerdo con Fisher y Navarro (1994) el servicio involucra un cúmulo de acciones, favores o factores con propiedades de satisfacer necesidades que se entregan para su venta o que se suministran en relación con las ventas. Por su parte Kotler (1997) expresa que el servicio consiste en toda acción o favor que una persona, departamento u institución dispensa a otra; son esencialmente intangibles y no necesariamente implica apropiarse de algo. No es obligatorio que la dispensación del servicio se relacione con un producto concretamente.

Luego de donde, el servicio se entiende como la labor, acciones, actividades o beneficios que se desarrollen con el propósito de lograr la satisfacción del usuario.

Con relación a la percepción; Whittaker (1987) puntualiza la percepción como la manera individual en la que el individuo recibe el medio ambiente y sus impresiones, gracias a sus sentidos y los procesa en su cerebro; es por tanto, un proceso cognoscitivo continuo, relacionado con la vida misma, y en permanente reformulación y evolución (p.17).

Para Arnheim (1986) “es el proceso cognoscitivo que permite interpretar y comprender el entorno. Asimismo, es la selección y organización de estímulos del ambiente para proporcionar experiencias significativas a quien los experimenta”. (p.53).

Leonardo (2004), señala que las palabras claves para definir la percepción son “selección y organización”. (p.89). Es común que personas diferentes perciban en diversas maneras una situación, tanto en términos de lo que perciben en forma selectiva como en la forma en que constituyen y descifra lo percibido.

El proceso de selección de una persona comprende factores internos y externos, filtrando las percepciones sensoriales y determinando cuál recibirá la mayor atención. Después, la persona organiza los estímulos seleccionados en patrones significativos.

La forma en que las personas interpretan lo que perciben puede variar notablemente. En ese sentido, Arnheim (1986) opina que la interpretación de una persona de los estímulos sensoriales que recibe, conducirá una respuesta, sea manifiesta (acciones) o encubierta (motivación, actitudes y sentimientos) o ambas. Cada quien selecciona y organiza los estímulos sensoriales de manera diferente y, por lo tanto, llega a interpretaciones y respuestas diversas. La diferencia de percepción ayuda a explicar por qué las personas se comportan en forma distinta en la misma situación. Con frecuencia se perciben las mismas cosas de manera divergente y las respuestas de comportamiento dependen, en parte, de éstas. (p.55).

### **Planteamiento del problema**

Muchos directores de centros de formación tienen la certeza de que ya realizan una tarea educativa lo mejor posible, pero realmente desconocen las múltiples oportunidades de cambio que les daría la implantación de un sistema con el cual se mantuviera un control sobre toda la organización, una mejora continua y especialmente la satisfacción, tanto de los educandos como de la sociedad.

La calidad del servicio educativo suele estar establecida, aplicada y revisada solamente desde la visual de los directores, maestros y el personal administrativo de los organismos académicos e incluso, desde instancias más altas en la estructura organizacional del sistema educativo nacional; haciendo a un lado la opinión más significativa, que es la de quien recibe el servicio y tiene el mejor criterio para evaluarlo: el estudiante.

### **Objetivos de la investigación**

El objetivo general de la investigación consiste en: Analizar la percepción que tienen los estudiantes de la calidad del servicio de UNAPEC, extensión Cibao. Los objetivos específicos consistieron en: Determinar el grado de confiabilidad que sienten los estudiantes acerca de los servicios de UNAPEC, extensión Cibao; identificar el nivel de responsabilidad que perciben los estudiantes sobre los servicios de UNAPEC, extensión Cibao; establecer el grado de seguridad que tienen los estudiantes con relación a los servicios de UNAPEC, extensión Cibao; evaluar el nivel de empatía que sienten los estudiantes acerca de los servicios de UNAPEC, extensión Cibao; determinar cómo los estudiantes califican el aspecto tangible de los servicios de UNAPEC, extensión Cibao.

### **Justificación**

La percepción de la calidad del servicio de una institución educativa del nivel superior, como es el caso de la Universidad Unapec, por parte del estudiante es de gran interés para las instituciones de educación superior, porque en la actualidad existen más universidades, tanto públicas como privadas, que compiten por ofrecer el mejor servicio de educación pero no saben que es lo que piensan los usuarios al respecto. Para la universidad, la opinión y percepción del estudiante acerca del servicio que está recibiendo es sumamente importante, porque él es el cliente quien juzga el servicio.

Descubrir la apreciación que el educando posee acerca de la calidad del servicio de UNAPEC, facilitará el diseño de correcciones para optimizar dichos servicios, con el

propósito de lograr un mejor posicionamiento en la mente de los usuarios actuales y potenciales; así como también desarrollar una serie de ventajas competitivas. En otras palabras, las informaciones que ofrecen los estudiantes se cobran mayor importancia en la misma proporción en que el medio académico se torna más competitivo.

La evaluación de la calidad del servicio en las universidades, es fundamental, para ejercer un control en los procedimientos que se llevan a cabo, y se puedan mejorar o perfeccionar funciones que se realizan mal, debe ser constante, llevar un seguimiento y ser automática. Entendida de este modo, la calidad requiere un juicio valorativo que viene dado por la evaluación. De esta manera, la palabra calidad adquiere un sentido descriptivo. Por lo tanto, es importante hacer la distinción entre calidad y evaluación, pues mientras la calidad de la educación implica un proceso de mejora continuo sobre sus elementos, también requiere necesariamente de la evaluación.

La calidad de servicio es la mejor manera para triunfar ante la competencia, sobre todo en áreas donde las empresas ofrecen servicios muy similares. Un ejemplo de ellos son los bancos, donde un mejor servicio puede ser la única manera de diferenciarse del resto. Esta diferenciación genera una mayor participación en el mercado y, a fin de cuentas, puede marcar la línea que divide el éxito del fracaso.

## Operacionalización de las variables

<b>Objetivo General</b>					
Analizar la percepción que tienen los estudiantes de la calidad del servicio de UNAPEC, extensión Cibao.					
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN DE LA VARIABLE</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>OBJETO DEL INDICADOR</b>	<b>FUENTE DEL INDICADOR</b>
Determinar el grado de confiabilidad que sienten los estudiantes acerca de los servicios de UNAPEC, extensión Cibao.	Confiabilidad de los servicios de UNAPEC	Garantía que el usuario tiene de que un sistema opera exitosamente en un ambiente específico durante un cierto período.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipamiento del campus e instalaciones</li> <li>- Pulcritud en la apariencia del personal</li> </ul>	Determinar si UNAPEC está equipada adecuadamente. Determinar si el personal de UNAPEC tiene una apariencia pulcra	Preguntas 1 – 7 del cuestionario
Identificar el nivel de responsabilidad que perciben los estudiantes sobre los servicios de UNAPEC, extensión Cibao.	Responsabilidad sobre los servicios, percibida por los estudiantes	Compromiso que los estudiantes observan en los servicios que reciben de UNAPEC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento del contenido de las asignaturas</li> <li>- Cumplimiento de los servicios complementarios</li> </ul>	Determinar si el contenido de las asignaturas se cumple Determinar si los servicios complementarios se prestan según lo prometido	Preguntas 8 – 12 del cuestionario
Establecer el grado de seguridad que tienen los estudiantes con relación a los servicios de UNAPEC, extensión Cibao.	Seguridad acerca de los servicios	Certeza que los estudiantes perciben de los servicios que reciben en UNAPEC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento con los compromisos</li> <li>- Diligencia en la respuesta a solicitudes</li> </ul>	Determinar si los compromisos son cumplidos con diligencias por UNAPEC	Preguntas 13 – 22 del cuestionario
Evaluar el nivel de empatía que sienten los estudiantes acerca de los servicios de UNAPEC, extensión Cibao.	Empatía que sienten los estudiantes	Identificación de los estudiantes con los servicios de UNAPEC	Capacidad, experiencia y criterio del personal de UNAPEC	Determinar la identificación que sienten los estudiantes hacia el personal de UNAPEC, debido a su capacidad, experiencia y criterio.	Preguntas 23 – 35 del cuestionario
Determinar cómo los estudiantes califican el aspecto tangible de los servicios de UNAPEC, extensión Cibao.	Calificación de los aspectos tangibles de los servicios	Valoración que dan los estudiantes a las características perceptibles de los servicios de UNAPEC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención individual</li> <li>- Conciencia sobre las necesidades</li> <li>- Comodidad en el horario</li> </ul>	Verificar cómo los estudiantes consideran los aspectos tangibles de UNAPEC	Preguntas 36 – 45 del cuestionario

**CAPÍTULO I.**  
**MARCO DE REFERENCIA**

## 1.1 Marco teórico

A continuación se presenta una serie de definiciones y conceptualizaciones existente sobre el tema de la **calidad**, de acuerdo a la opinión de diferentes autores:

Reed, Lemak y Montgomery (1996), han definido la calidad como la capacidad de producir bienes y/o servicios de acuerdo con características específicas que compensen las necesidades y esperanzas de quienes han solicitado dicho bien o servicio.

De acuerdo con Solórzano-Barrera y Aceves (2013), la calidad constituye un proceso de mejora continua, en el que todas las unidades de la organización pretenden atender los requerimientos de los usuarios o adelantarse a ellas, tomando intervención eficiente en el perfeccionamiento de la oferta de servicios.

En ese sentido, se deduce que las necesidades del cliente constituyen la primera y principal fuente de datos para trabajar en base a la calidad esperada por el mismo.

La etimología remite al vocablo latino *qualitas –atis*, el diccionario de la Real Academia Española (2015) define calidad como “la característica o grupo de características esenciales a un elemento, que ayudan a considerarla como semejante, superior o peor que las demás de su misma naturaleza”. El propio diccionario la puntualiza, asimismo, en sentido categórico, como “superioridad o excelencia”.

Pero el punto de vista actualizado del concepto de calidad aventaja la imagen de un producto bien hecho o un servicio excelentemente prestado. Mostrando tendencia a una visión integradora del cometido, la calidad total se admite como la mejora continua de la gestión y de los efectos apropiados de la estructura, de manera que se logren productos o servicios que otorguen total satisfacción al

cliente, al mínimo costo económico posible, y con la colaboración e intervención de todo el personal. Se trata, pues, de una mejora continua de la gestión y de los resultados, de buscar suplir las necesidades del cliente, y de lograr la colaboración y compromiso de todos los integrantes de la organización.

De acuerdo a lo planteado, los fundamentos de la **calidad total** consisten en: mejora continua, satisfacción de las necesidades del cliente, responsabilidad de la gerencia, compromiso de los empleados, eficiencia económica. De esta manera, la calidad puede considerarse como un resultado, una imagen o un valor:

Ampliando, Medina y Medina (2011) señalan que la calidad se logra cuando los servicios ofrecidos van de acuerdo a lo que la organización se ha comprometido a dar y son adecuados a los requerimientos que presentan sus receptores o la sociedad en general; sin incurrir en gastos mayores por ser ofrecidos con calidad.

A través de la oferta del servicio con calidad se logra medir el valor de los empleados en el desempeño de sus tareas, incluso, su grado de satisfacción con su labor bien realizada, desde la primera vez; también se puede relacionar con el buen uso de los recursos, de forma estrictamente necesaria.

### **Percepción de la calidad**

Luego de evaluar la percepción que tienen los clientes acerca de la calidad, es posible lograr del usuario las ideas que han desarrollado en su mente sobre la base de las expectativas creadas acerca de la atención recibida. A continuación se describen algunas definiciones sobre percepción de calidad.

De acuerdo con Urriago, Viáfara y Acevedo (2010), la percepción es una impresión física descifrada a través de la experiencia; una apreciación rápida, perspicaz y automática. Por otro lado, se considera que satisfacción se produce



en el momento en que necesidades que se corresponden con la realidad, o aquellas que simplemente son percibidas, son satisfechas.

Estos autores vinculan la percepción a la experiencia sensorial del usuario, considerándola como una reacción inmediata y de corta duración. Sin embargo, otros autores la relacionan al lado opuesto, es decir, que responsabilizan al prestador de servicios, como es el caso de los autores presentados a continuación, quienes presentan un enfoque opuesto al anterior en su definición de percepción.

Botero y Peña, (2006) señalan que la percepción de la calidad en el servicio debe estar basada en un ordenamiento y administración organizativa de manera que se genere una cultura de servicio que tenga la intención de superar las expectativas de los usuarios. La idea de esperar un buen servicio se encuentra relacionada a componentes palpables, como las promesas cumplidas, buena actitud de servicio, la capacidad del personal y la empatía hacia el usuario.

Peña Nieto y López (2015) opinan que, contrario a lo que se necesita para hacer una medición de la calidad en un producto, en el ambiente de los servicios, la expectativa del usuario es muy importante, pues su percepción varía de formas diferentes, e incluso pueden llegar a ser totalmente contrarias a lo que considera el prestador de servicios. Esto es aplicable a la evaluación de la calidad en toda la industria del servicio.

Duque y Chaparro (2012) señalan que la forma en que los usuarios perciben la calidad del servicio que reciben, reflejan sus apreciaciones en un momento específico del tiempo. Estas consideraciones son las que ellos se han formado acerca del servicio recibido; representan las maneras como los clientes captan los servicios en medio de la cotidianidad. A su vez, los momentos de la realidad son generados por todo empleado o sistema que entra en contacto con el cliente.

Los enfoques de los autores anteriores relacionan la percepción de la calidad con diferentes orígenes y atribuyen su responsabilidad a diversos causales.

De acuerdo con Correia-Loureiro y Miranda-González (2010) el concepto de percepción de la calidad implica transponer la estimación de la calidad del servicio desde juicios objetivos a subjetivos. Este traslado causa que en la calidad del servicio educativo haya que considerar estas condiciones: aspecto técnico (enfoque a los resultados referente a lo que recibe el usuario) y el aspecto funcional (relativo al proceso o al cómo lo recibe).

Estos enfoques fundamentales se condicionan por la imagen que tenga la organización acerca de sus servicios y tienden a influir en la percepción de la calidad, pues si el servicio educativo posee una buena imagen, es probable que se le dispensará cualquier error leve; pero si estos pequeños errores se continúan cometiendo, la imagen se estropeará hasta llegar a un punto donde hasta los errores más sencillos, tienen un efecto más notable.

### **Concepto de servicio**

De acuerdo con el diccionario de la Real Academia Española (2015) se hace referencia al acto y el resultado de servir, como la ejecución de una acción en pos de satisfacer cierta necesidad.

Solórzano-Barrera y Aceves-López (2013), indican que el concepto de servicio al cliente se ha fortalecido conforme va aumentando la capacidad de los servidores, pues mientras mejor capacitación tengan las personas que suministran los servicios, los usuarios cuentan con más oportunidades y alternativas para tomar decisiones sobre donde conseguir la mercancía o servicio que necesitan. Justo en este aspecto, donde reside la relevancia de la mejora continua, enfocada en la adecuación del servicio a las necesidades de los usuarios, pues son los que tendrán la última palabra a la hora de tomar una decisión o emitir una opinión.

Para Quezada (2014), la disciplina actual puntualiza los servicios con un criterio extenso y los da a entender como acciones u organismos, que tengan personalidad jurídica que satisfacen de manera habitual e ininterrumpida toda necesidad expresada por los usuarios a quienes van dirigidos, ya sea directamente, a través de intermediarios o por medio de otra forma que exista dentro del marco legal, sujeto al régimen de derecho público o privado, según pueda interesar.

### **Calidad en el servicio**

La calidad en el servicio está sujeta a la percepción de quien la recibe. Este hecho la convierte en un objeto subjetivo y se considera como la opinión del cliente acerca de la excelencia y superioridad del servicio que recibe. El carácter intangible de los servicios hace que éstos sean apreciados de forma relativa.

Ramírez, Nájera y Nigenda (1998) señalan que la calidad en el servicio incluye un conjunto de acontecimientos que muestran consecuencias directas en la atención, tal es el caso del tiempo de espera, horas de servicio o costos que implica la prestación de dichos servicios. En conjunto, éstas se razonan como particularidades de la accesibilidad a las entidades.

Bajo otro enfoque, Ishikawa (2000) considera que la calidad en el servicio representa un estilo de vida, una habitual y cuidadosa manera de ofrecer dicho servicio y de proceder. La calidad se da en el momento en que el personal de una entidad logra alcanzar, comparten y cultivan un grupo de valores con el propósito de satisfacer los requerimientos de los usuarios; conseguir una cultura de calidad en el servicio amerita que cada individuo de la institución se integre a través del desarrollo de un conjunto de valores y cualidades alineadas con la naturaleza de la institución.

Las estrategias actuales de calidad confirman la idea de que, para establecer el circuito de mejora continua en la calidad de los servicios de una institución, se

necesita primero aplicar ese mismo proceso en cada uno de los de todos los componentes que la conforman, tanto a nivel de procesos, como a nivel de personas.

Se logra satisfacer el usuario en el momento en que el grado de calidad que se planificó o se programó concuerda con el nivel de calidad que alcanzó el servicio ya realizado por la institución, junto con el grado de calidad que el ciudadano esperaba recibir en el momento en que se presentó en dicha entidad.

La institución es la que decide los niveles en la calidad programada. Estos niveles son el objetivo y se establecen dentro de las descripciones que conforman el diseño de los servicios. La calidad realizada está descrita por la que se ofrece en realidad, luego del proceso de servicio y por ende, estará plasmada en el servicio que se ha ofrecido al ciudadano.

Martín-Castilla, J. (2006), la calidad que busca el ciudadano es la que demandará y es inseparable a sus reclamaciones y requerimientos. Como resultado, el esfuerzo de administración en la entidad pública se enfocará a alcanzar que circuitos de calidad (calidad programada, realizada y esperada) tengan el mismo centro y dimensiones, o sea, que estén ajustados lo más posible entre ellos, para que lo que espera el ciudadano sea lo más parecido a lo que recibe y lo más cercano a lo programado; a fin de que los objetivos institucionales sean logrados.

Los desacuerdos que se verifique dentro de estos tres círculos de calidad se traducirían en desperdicio de tiempo, energía y recursos; y como resultado se obtendría un alto grado de insatisfacción del usuario y la necesidad de mejora en el desempeño de dicho servicio.

Dichas opiniones representan la medición más cercana a una investigación que más se asemeja al estudio, siempre que no halla mediciones objetivas. En

resumen, la calidad percibida de los servicios se supone la principal forma de establecer un prototipo y medir la calidad del servicio.

La calidad de servicio es de vital importancia para el éxito de cualquier organización debido a que un elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a productividad, reducción de costos, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y capacitación de nuevos clientes.

Sangüeza *et al* (2006), sostienen que “en los servicios hay que prestar una atención especial a la prevención de errores, ya que en este caso, los problemas surgen a medida que se está ejecutando el servicio, y hay que dar una solución lo más rápida posible”.

Durante el desarrollo de los estudios referentes a la calidad de servicio se han creado dos escuelas importantes con diferentes perspectivas, la escuela nórdica liderada por Grönroos (1982). El modelo desarrollado por la escuela nórdica se basa en que al hablar de calidad de servicio es importante prestar atención a los dos componentes que la integran, la dimensión técnica la cual implica valorar correctamente que esperan los clientes y la dimensión funcional que define como se ofrece el servicio.

Para Sangüesa *et al* (2006), la escuela norteamericana tiene tres aspectos básicos, el primero es la definición del concepto de calidad de servicio e identificación de las variables que lo integran, el segundo es la creación de una escala de medición de la calidad de servicio (Escala SERVQUAL) y el tercero es el desarrollo de un modelo de calidad de servicio basado en la existencia de desperdicios que explican las diferencias entre el servicio esperado por el cliente y el que realmente recibe.

## **Dimensiones de la calidad**

Existen 10 dimensiones de la calidad en el servicio:

**Confiabilidad:** Consiste en respetar lo prometido al cliente así como los niveles de exactitud requeridos, otorgando el producto o servicio de acuerdo con lo previsto y estipulado. Se obtiene al cumplir al cliente con lo que el producto o servicio ofrece.

**Comprensión:** Implica la realización de esfuerzos serios para proveer atención esmerada e individual.

**Capacidad de respuesta:** Es la voluntad o disponibilidad para brindar servicio en el tiempo asignado, procesando operaciones rápidamente y respondiendo rápidamente a las demandas.

**Competencia:** Consiste en poseer las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio, como destrezas del personal que atiende a los clientes, conocimientos y habilidades del personal de soporte y, por supuesto, capacidad de los directivos.

**Accesibilidad:** Se refiere a la facilidad de contacto y acercamiento, a no hacer esperar a los usuarios. Se logra con una atención expedita al cliente, una ubicación conveniente y el establecimiento de horas adecuadas de atención.

**Credibilidad:** Desempeñarse con veracidad y honestidad, con objeto de lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes. Comprende el producto o servicio, la reputación de la empresa y las características del producto. El cliente debe poseer la seguridad de que su elección realmente fue correcta.

**Cortesía:** Se refiere a la amabilidad con que se trata a los clientes, lo que infunde confianza. La cortesía sin eficiencia o la eficiencia sin cortesía no tienen el impacto positivo que puede tener la combinación de estas características.

**Tangibilidad:** Evidencia de los beneficios que obtuvo el cliente al comprar el producto o servicio.

**Empatía:** La empatía va más allá de la cortesía: consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas. Es un compromiso con el cliente, es el deseo de comprender sus necesidades y encontrar la respuesta más adecuada. La empatía implica un servicio esmerado e individualizado.

**Responsabilidad:** Servir al cliente pronto y eficazmente. Cuando los clientes no pueden comunicarse con la empresa debido a la burocracia, o cuando sus necesidades no son atendidas, perciben escasa responsabilidad.

### **Escala SERVQUAL**

En la cultura empresarial actual se busca por parte de las empresas generar un servicio que proporcione una ventaja competitiva, pero dicha ventaja sólo se consigue teniendo la capacidad suficiente para satisfacer las necesidades del cliente. Frente a todo esto nos encontrábamos con un obstáculo al menos aparente, como es la dificultad de la intangibilidad de los servicios, una dificultad que empezó a resolverse gracias a la aportación de Parasuman, Zeithmal y Berry (1988).

Estos autores crearon una metodología que definieron como "un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez que las empresas pueden utilizar para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio", identificando el Término Escala con una clasificación de preguntas. Por lo tanto consistía en un

cuestionario con preguntas estandarizadas desarrollado en los Estados Unidos con el apoyo del Marketing Science Institute, llamado escala SERVQUAL.

Este instrumento se construye con el fin de identificar primero los elementos que generan valor para el cliente y a partir de esta información revisar los procesos con el objeto de introducir áreas de mejora. Para lograr todo esto se realiza una búsqueda orientada al análisis de las expectativas, obtenidas en base a cuatro fuentes que son: la comunicación diaria, las necesidades personales, las experiencias personales y la comunicación externa.

Partiendo de las conclusiones obtenidas en este estudio se confirma la idea de que un punto crítico para lograr un nivel óptimo de calidad es igualar o superar las expectativas del cliente.

Parasuman (1988) plantea un modelo en el que la calidad del servicio percibido es entendida como la diferencia que hay entre las expectativas de los clientes y lo que realmente perciben.

En lo relativo al diseño de la escala SERVQUAL en un primer momento se buscó una referencia de los criterios que seguían los clientes a la hora de evaluar la calidad de los servicios.

A través del análisis de la experiencia en el uso del servicio, las necesidades y expectativas de los clientes y la opinión de los proveedores se identificaron una serie de criterios que facilitasen un contexto general de la empresa, en base a unos indicadores medibles, centrándolos, en un principio en diez criterios:

- Elementos tangibles: Imagen de las instalaciones, equipos, personal, folletos, medios de comunicación.
- Fiabilidad: ejecutar el servicio eficazmente. Capacidad de hacer el servicio bien en un primer momento.



- Capacidad de respuesta: capacidad de reacción frente a una demanda del cliente, ofrecer un servicio rápido.
- Profesionalidad: Habilidad y conocimiento - Cortesía: respeto y amabilidad.
- Credibilidad: Veracidad y confianza en el servicio que se presta.
- Seguridad: falta de riesgos.
- Accesibilidad:
- Comunicación: Publicidad, Marketing...
- Comprensión del cliente: conocer a los clientes

## 1.2 Marco conceptual

De acuerdo con Urriago, Viáfara y Acevedo (2010), la **percepción** es una impresión física descifrada a través de la experiencia; una apreciación rápida, perspicaz y automática. Por otro lado, se considera que satisfacción se produce en el momento en que necesidades que se corresponden con la realidad, o aquellas que simplemente son percibidas, son satisfechas.

Estos autores vinculan la percepción a la experiencia sensorial del usuario, considerándola como una reacción inmediata y de corta duración. Sin embargo, otros autores la relacionan al lado opuesto, es decir, que responsabilizan al prestador de servicios, como es el caso de los autores presentados a continuación, quienes presentan un enfoque opuesto al anterior en su definición de percepción.

El Diccionario de la Real Academia Española (2015) define la **calidad** como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a un ente. Avedis Donabedian (1980) planteó una concepción del tema de la calidad en la atención a la salud que se ha ido aceptando y estableciendo. Dicha definición que expresa el siguiente contenido: la calidad asistencial es la que se espera que llegue a facilitar al usuario la mayor y más perfecta recuperación luego de evaluar el

balance de beneficios e inconvenientes que suelen estar presentes en este proceso en todas sus partes.

En la argumentación académica, los conceptos de calidad y servicios han ocasionado ciertas discrepancias en cuanto a los criterios. Por tal razón, el concepto de calidad abarca diversos significados:

De una forma resumida, Ishikawa (1986) señala cuando se habla de calidad se está haciendo referencia a un servicio ofrecido de manera satisfactoria para el cliente. De manera más específica, es sobre excelencia en el trabajo y en el servicio, en la información y el proceso. Pero también, se abarca los procesos, las personas, los sistemas y programas, los propósitos y todo lo que involucre la atención a los clientes y usuarios.

En cuanto a los servicios, el Diccionario de la Real Academia Española (2015) explica que **servicio** (del latín *servitium*) es una acción o efecto de servir. En condiciones más enfocadas al tema de la presente investigación, para Fisher y Navarro (1994) el servicio es definido como: Una clasificación de utilidad económica, compone lo se establece como el sector intermediario, que todo aquel que labora sin generar bienes se asume que origina un servicio. También, Colunga (1995) indica que el servicio es la labor realizada para otras personas.

De acuerdo con Fisher y Navarro (1994) el servicio involucra un cúmulo de acciones, favores o factores con propiedades de satisfacer necesidades que se entregan para su venta o que se suministran en relación con las ventas. Por su parte, Kotler (1997) expresa que el servicio consiste en toda acción o favor que una persona, departamento, empresa o institución dispensa a otra; son esencialmente intangibles y no necesariamente implica apropiarse de algo. No es obligatorio que la dispensación del servicio se relacione con un producto concretamente.

Respecto a la percepción, Hoffman et al (2005) señala que es el proceso mediante el cual las personas sienten, organizan e interpretan toda la información recibida por el entorno con la ayuda de ciertos criterios, los cuales ayudarán a deducir si el aspecto a percibir es bueno o malo.

Por todo lo anterior definido por diversos autores, se entiende que el servicio son labores acciones, actividades o beneficios que se desarrollan con el propósito de ayudar, respaldar o lograr la satisfacción del usuario o persona objeto de dicho servicio.

La **calidad en el servicio** está sujeta a la percepción de quien lo recibe. Este hecho la convierte en un objeto subjetivo y se considera como la opinión del cliente acerca de la excelencia y superioridad del servicio que recibe. El carácter intangible de los servicios hace que éstos sean apreciados de forma relativa.

Ramírez, Nájera y Nigenda (1998) señalan que la calidad en el servicio incluye un conjunto de acontecimientos que muestran consecuencias directas en la atención, tal es el caso del tiempo de espera, horas de servicio o costos que implica la prestación de dichos servicios. En conjunto, éstas se razonan como particularidades de la accesibilidad a las entidades.

Bajo otro enfoque, Ishikawa (2000) considera que la calidad en el servicio representa un estilo de vida, una habitual y cuidadosa manera de ofrecer dicho servicio y de proceder. La calidad se da en el momento en que el personal de una entidad logra alcanzar, compartir y cultivar un grupo de valores con el propósito de satisfacer los requerimientos de los usuarios; conseguir una cultura de calidad en el servicio amerita que cada individuo de la institución se integre a través del desarrollo de un conjunto de valores y cualidades alineadas con la naturaleza de la institución.

### **1.3 Marco espacial**

#### **Historia de UNAPEC**

La Extensión Cibao de la Universidad APEC (UNAPEC) inició formalmente sus actividades académicas en agosto de 2001 en las instalaciones del Colegio Sagrado Corazón de Jesús, 3era. Planta, ubicado en la Av. Juan Pablo Duarte No.67 de la ciudad de Santiago de los Caballeros. Esta extensión de UNAPEC maneja en esa importante región geográfica y económica algunos de los programas académicos que ofrecen su Vicerrectoría de Estudios de Posgrado y el Departamento de Educación Continuada.

Como preámbulo, se inició la Maestría en Administración Negocios (MBA) titulada por la Universidad de Quebec, Canadá. De esta maestría se ofrecieron dos cohortes en los años 1999 y 2000 respectivamente, haciendo uso de un salón en el Instituto de Desarrollo Humano. En el año 2001 se ofertaron tres especialidades: Alta Gestión Empresarial, Administración Financiera y Gerencia de Mercadeo. A partir del segundo año, se insertan las maestrías en Gerencia y Productividad y Gerencia de Mercadeo.

En el año 2003 fue ofertada la Maestría en Comercio Internacional titulada por la Universidad de Provence, Francia. En 2005 se inserta la Maestría en Administración Financiera, en 2007 se adiciona la Especialidad y Maestría en Gerencia de Recursos Humanos y a partir del año 2008 se incorporan los programas de maestría en Gerencia de Comunicación Corporativa y Multimedia, así como las especialidades en Enseñanza de la Matemática Básica, Media y Superior.

En el año 2010 se incorpora la Especialidad en Dirección y Gestión Hotelera, todo ello para un total de 6 programas de maestría y 8 de especialidades.

En Educación Continuada, la oferta se basa en diplomados, cursos-talleres y seminarios; impartándose, desde 2002 hasta la actualidad, diversas versiones de cada oferta. Con estos programas el sector empresarial y la colectividad de personas interesadas en su superación profesional a corto plazo tienen la oportunidad de cursar cómodamente los diferentes programas de acuerdo a su necesidad.

### **Marco filosófico de UNAPEC**

**Misión.** Formamos líderes creativos y emprendedores para una economía global, mediante una oferta académica completa con énfasis en los negocios, la tecnología y los servicios, que integra la docencia, la investigación y la extensión, con el fin de contribuir al desarrollo de la sociedad dominicana.

**Visión.** Ser la primera opción entre las universidades dominicanas por su excelencia académica en los negocios, la tecnología y los servicios.

### **Valores Institucionales**

- Compromiso y responsabilidad.
- Sentido de pertenencia en la institución
- Trabajo colectivo/en equipo
- Calidad en el servicio
- Eficiencia
- Perseverancia
- Respeto a la diversidad

### **Objetivos institucionales**

- Aportar al mercado de trabajo los recursos humanos idóneos para satisfacer la demanda de las actividades industriales, comerciales, administrativas y de servicios.

- Formar profesionales a nivel técnico superior, tecnólogo, grado y posgrado, de acuerdo con las exigencias nacionales e internacionales de la ciencia y la tecnología.
- Preparar y especializar profesionales en aquellas tecnologías necesarias para el desarrollo industrial y empresarial.
- Promover la formación integral, a través de la docencia, el estudio, la divulgación, la extensión y la educación continuada.

### **Nuestros principios**

Para cumplir con su misión, la Universidad ha definido y adoptado principios como fundamento y orientación para el desarrollo de sus procesos esenciales.

#### **1.4 Marco temporal**

El marco temporal que se ha establecido para la presente investigación que busca determinar la percepción que tienen los estudiantes de la calidad del servicio de UNAPEC, extensión Cibao; es el período comprendido entre abril y agosto de 2016.

**CAPÍTULO II.**  
**METODOLOGÍA Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

## **2.1 Diseño, tipo y métodos de investigación**

Al presentar este apartado sobre metodología se comienza definiendo los tipos de investigación dentro de los que está circunscrito el presente estudio. La elección de tipo de estudio establecerá las etapas de que comprenderá la investigación, sus técnicas, instrumentos y métodos a utilizar.

En un sentido general, esta sección contiene el enfoque que se da en la investigación y hasta la manera de cómo se analiza los datos recolectados. De igual forma, el punto de los tipos de investigación en una investigación va a constituir un paso importante en la metodología, pues este va a determinar el enfoque del mismo.

En esta división del informe de estudio, también se describen los métodos utilizados para realizar la investigación, ya sea el de observación, sistema inductivo o deductivo, de análisis o de síntesis.

### **2.1.1 Diseño de investigación**

La presente investigación tiene un carácter no experimental pues se realiza sin manipular deliberadamente las variables. En ese sentido, se trata de una investigación donde no se han modificado las variables independientes. Lo que se ha hecho en esta investigación no experimental es observar el problema que se ha planteado tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlo. Como señala Kerlinger (1979, p. 116). La investigación no experimental es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones". De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad.

En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el



investigador. En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

En lo que respecta a la dirección temporal, el presente estudio es transversal, debido a que se realiza con los datos obtenidos en un momento puntual como el estudio de prevalencia. Según su ubicación en el tiempo, el estudio es de tipo transeccional pues se recoge la información en un solo momento, en un tiempo único.

El diseño de la investigación tiene la intención de mostrar las variables, y estudiar su impacto en un momento específico. El método radica en evaluar las variables en la muestra y establecer su descripción. Por tanto, también se trata de un estudio netamente descriptivo.

### **2.1.2 Tipo de estudio**

Según el nivel de conocimiento al que espera llegar el investigador, el presente estudio es de tipo exploratorio, pues pretende dar una visión general, aproximada relativa a cierta realidad. Este tipo de estudio se desarrolla, principalmente cuando el argumento seleccionado no ha sido muy investigado y cuando resulta dificultoso formular hipótesis precisas o de cierta generalidad.

Según el propósito o finalidades perseguidas, esta investigación es de carácter básico, pues parte de un marco teórico y permanece en él. Su propósito se centra en incrementar los conocimientos científicos para el progreso de la ciencia, es más formal y persigue propósitos teóricos en el sentido de aumentar el conocimiento. En cuanto al otro nivel de investigación, se trata de investigaciones que dentro del marco de determinadas teorías sociales, tienen el propósito de estudiar aspectos de la realidad.

Según la clase de medios para obtener los datos, esta investigación tiene un carácter documental, ya que se realiza apoyándose en fuentes de forma documental, esto es, en documentos de cualquier especie tales como, las obtenidas a través de fuentes bibliográficas, hemerográficas o archivísticas; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en archivos como cartas oficios, circulares o expedientes.

También, puede decirse que se trata de una investigación de campo, pues se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones.

El presente estudio exploratorio servirá para incrementar el nivel de comprensión de los fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados) verificables.

De acuerdo al nivel de medición y análisis de la información, la investigación es de carácter cuantitativo y descriptivo. Es cuantitativa, ya que es un modo de medida que busca indicar entre ciertas opciones, utilizando cifras numéricas que son manejadas con métodos estadísticos.

Tomando en cuenta el manejo de las variables, esta investigación es de tipo no experimental, pues los cambios en las variables ya ocurrieron y solamente se ha realizado una observación de situaciones ya existentes, sin influir sobre las variables y sus efectos.

### **2.1.3 Método de investigación**

Para la presente investigación se utilizó el método el método inductivo, pues el curso del informe comienza describiendo los aspectos generales y luego se ha enfocado hasta aterrizar a situaciones específicas y puntuales, directamente relacionadas con el problema que se ha planteado.

Para Hevia (2001), en esta etapa, se muestra luego de la aplicación del instrumento, cuando se ha completado la recaudación de las informaciones, donde se procederá a analizar los datos que buscan responder las cuestiones planteadas en el problema de la investigación.

Luego de obtener los datos, como resultado de aplicar los instrumentos de recolección, se hace la codificación y tabulación, haciendo uso de las aplicaciones informáticas para diseñar cuadros, gráficas y cálculos de frecuencia relativa.

De acuerdo con Hurtado (2000) el objetivo de analizar los datos es emplear técnicas y estrategias que ayudan al investigador para la obtención de las informaciones que pretendía encontrar, partiendo del uso apropiado de los datos que se han recolectado.

El procedimiento utilizado para procesar los datos y mostrarlos de forma que respalden el análisis es el siguiente:

- Clasificación de las informaciones
- Procesar las informaciones
- Tabulación de los datos
- Análisis e integración de los datos

## 2.2 Enfoque de investigación

La presente investigación es cuantitativa, pues se recolectan los datos, dirigidos al análisis estadístico y la comprobación numérica. Se caracteriza por ser secuencial y probatorio. Eso significa que no se puede eludir pasos, el orden debe ser riguroso.

Parte de una idea que va acotándose y al momento de ser delimitada, se establecen los objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura referente al tema y se construye un marco teórico. De las preguntas se establecen las hipótesis y las variables, se realizan las mediciones por medio de instrumentos con un grado de validez y confiabilidad demostrada y se extraen las conclusiones a partir de la información obtenida.

La investigación cuantitativa se realiza con la finalidad de:

- Probar la teoría al describir variables (investigación descriptiva).
- Examinar relaciones entre las variables (investigación correlacional)
- Determinar interacciones causa-efecto entre variables (investigación cuasi experimental y experimental).

De acuerdo con la definición clásica que ha sido expresada para este concepto, medir significa asignar números a objetos y eventos, de acuerdo a ciertas reglas establecidas. Muchas veces, el concepto se hace observable a través de referentes empíricos asociados a él. Por ejemplo si deseamos medir la violencia (concepto) en cierto grupo de individuos, deberíamos observar agresiones verbales y/o físicas, como gritos, insultos, empujones, golpes de puño, etc. (los referentes empíricos).

## 2.3 Universo o población y muestra

### Universo o población

Para Chávez (2007), la población es el universo de estudio de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados, constituida por características o estratos que le permiten distinguir los sujetos, unos de otros.

Para esta investigación que pretende conocer la percepción que tienen los estudiantes de la calidad del servicio de UNAPEC, extensión Cibao, el universo estuvo constituido por la cantidad de estudiantes que tiene esta universidad en dicha extensión. De acuerdo con el departamento de registro, este recinto tiene un promedio de 200 estudiantes, por lo que éste será el valor del universo a considerar para la presente investigación.

### Cálculo de la Muestra

Siendo el valor del universo  $N = 200$ , el cálculo de la muestra ( $n$ ) se realiza por medio de la siguiente fórmula, aplicable a poblaciones finitas o conocidas.

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 (n - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

$N = \text{Universo} = 200$

$Z = \text{Nivel de confianza} = 0.5$

$p = \text{Probabilidad de ocurrencia} = 0.5$

$q = \text{Probabilidad de no ocurrencia} = 0.5$

$e = \text{Error muestral} = 0.07$

$n = \text{Tamaño de la muestra} = ?$

Sustituyendo cada uno de los valores de las variables en la fórmula descrita anteriormente, se tiene un resultado de **100** individuos. Éste será el valor de la muestra con la que se trabaja en la presente investigación.

### **Procedimiento de selección**

De acuerdo con Fedesarrollo (2015), el marco muestral es la parte de la población desde donde se selecciona la muestra. Idealmente, el marco muestral coincide con la población. Sin embargo, por razones de costo, se suele no considerar una parte de la población, al seleccionar la muestra. Las conclusiones que se obtienen como resultado de un estudio estadístico aplicado a los datos obtenidos de una muestra, se refieren a toda la población, aun cuando la muestra haya sido obtenida de un marco muestral que no es toda la población.

Para fines de la presente investigación, el marco muestral está constituido por el registro que especifica la cantidad de estudiantes activos que se encuentran actualmente estudiando en el recinto Santiago de la Universidad UNAPEC; con el promedio por día, dato ofrecido por la administración de la universidad.

El método de muestreo constituye un proceso a través del que se eligen los sujetos que integrarán una muestra. A fin de que sea posible lograr resultados íntegros para el universo, partiendo de la muestra, es significativo tanto su tamaño como la forma en que han sido escogidas las personas que la componen.

El tamaño de la muestra va a depender de la exactitud que se amerite en la apreciación que se realice a partir de ella. Para su determinación se demandan

métodos estadísticos especiales, pero es asombrosa la forma en que ciertas muestras marcadamente pequeñas, arrojan resultados muy precisos.

Para seleccionar los individuos de la muestra es fundamental proceder aleatoriamente, es decir, decidir al azar qué individuos de entre toda la población forma parte de la muestra. Si se procede como si de un sorteo se tratara, eligiendo directamente de la población sin ningún otro condicionante, el muestreo se llama aleatorio simple o irrestrictamente aleatorio.

Cuando la población se puede subdividir en clases (estratos) con características especiales, se puede muestrear de modo que el número de individuos de cada estrato en la muestra mantenga la proporción que existía en la población. Una vez fijado el número que corresponde a cada estrato, los individuos se designan aleatoriamente. Este tipo de muestreo se denomina aleatorio estratificado con asignación proporcional. Las inferencias realizadas mediante muestras seleccionadas aleatoriamente están sujetas a errores, llamados errores de muestreo, que están controlados. Si la muestra está mal elegida, no es significativa, se producen errores sistemáticos no controlados.

El muestreo es un instrumento de investigación científica, destinado fundamentalmente a establecer qué porción de una población va a ser analizada para poder inferir y extrapolar sobre esta población. Para el muestreo de la presente investigación se procuró que reflejara las semejanzas y divergencias de la población total.

El tipo de muestreo con el que se trabajó en la presente investigación es el probabilístico aleatorio simple, pues todos los individuos que forman parte de la población, tienen características afines, por lo que pueden ser parte de la muestra. Todos tienen las mismas posibilidades de formar parte de la muestra. Por tanto es el tipo de muestreo que se necesita usar en la presente investigación, por ser riguroso y científico.

## **2.4 Técnicas o instrumentos de recolección de datos**

Siendo conscientes de que los instrumentos de recolección de datos son recursos de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información, se tomó en cuenta el tipo de datos con los que se trabajaría, para elegir el tipo de instrumento aplicable en este caso.

Como instrumento de recolección de datos, se utilizó el cuestionario, basado en la escala SERVQUAL, el cual, de acuerdo con Wigodski-Sirebrenik, (2003), un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a America Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en Junio de 1992.” conformado por 34 preguntas cerradas.

Este instrumento se elaboró tomando como base los objetivos específicos que se establecieron, sus variables e indicadores. Contiene 45 preguntas, basada en los indicadores: equipamiento del campus e instalaciones; pulcritud en la apariencia del personal; cumplimiento del contenido de las asignaturas; cumplimiento de los servicios complementarios; cumplimiento con los compromisos; diligencia en la respuesta a solicitudes; capacidad, experiencia y criterio del personal de UNAPEC; atención individual, conciencia sobre las necesidades y comodidad en el horario

## **2.5 Validación de los instrumentos**

Como ya se ha explicado en apartados anteriores, el cuestionario fue diseñado tomando en cuenta los objetivos específicos, por lo que emana directamente del cuadro de operacionalización de las variables. Este es un instrumento que fue



diseñado por expertos y es utilizado en el mundo entero, por lo cual ha sido validado internacionalmente.

Siguiendo la planificación prevista, se procedió a aplicar una prueba piloto y así verificar la pertinencia del cuestionario. Con ello, se probó el instrumento. Esta prueba piloto consistió en pasar el cuestionario a 10 personas a quienes se les preguntó sobre sus dificultades para responder el cuestionario, si el lenguaje utilizado era el más adecuado y acerca de cualquier otra inquietud que ellos percibieran en él.

Luego de la prueba piloto se tomó en cuenta la opinión de las personas para hacer las debidas correcciones en cuanto al contenido, pertinencia, ambigüedad, redacción y otros aspectos que consideraron necesario realizar mejoras.

## **2.6 Procedimiento de recolección de los datos**

La recolección de datos es un procedimiento minucioso y delicado, pues requiere un instrumento de medición que sirva para obtener la información necesaria para estudiar un aspecto o el conjunto de aspectos de un problema. Para el diseño del instrumento se ha tomado en cuenta:

- El objetivo de la investigación, pues se trata de los datos que solicita el informante.
- Que se excluyan preguntas innecesarias para efectuar cierto tipo de control.
- El instrumento permite conocer las principales características del encuestado, a fin de que se pueda adecuar el contenido y redacción de las preguntas a su nivel cultural, grado de cooperación e información que esté en condiciones de proporcionar.
- Tiempo disponible para efectuar la recolección: El tiempo que se necesita para efectuar la recolección influye en el tamaño del cuestionario y el grado

de control que se pueda realizar sobre la calidad de los datos que se obtengan.

Para la presente investigación, los datos fueron recolectados en el campus de la universidad, en fechas del 13 al 17 de junio, dentro de las horas de la mañana y de la tarde. El cuestionario será aplicado cara a cara a los sujetos. El procedimiento en la aplicación del cuestionario consiste en lo siguiente:

Primero, se les solicita su colaboración y una vez aceptada, se procede a leerles las preguntas y opciones de respuesta, tomando apunte de la respuesta elegida en cada caso.

## **2.7 Procedimiento de análisis de los datos**

El procedimiento de análisis de los datos se ejecuta cuando se han completado las fases de recolección y proceso de datos. Esta fase del análisis de datos es una de las más importantes en la investigación. Ávila-Baray (2006) señala que en esta etapa se ha establecido la forma de evaluar las informaciones y los instrumentos que se utilizarán para el análisis, que ha estadístico son adecuadas para éste propósito. El tipo de análisis de los datos depende al menos de los siguientes factores.

- El nivel de medición de las variables
- El tipo de hipótesis formulada
- El diseño de investigación utilizado indica el tipo de análisis requerido para la comprobación de hipótesis.

El análisis de datos es el precedente para la actividad de interpretación. La interpretación se realiza en términos de los resultados de la investigación. En ese orden, Kerlinger (1982), señala que esta actividad consiste en establecer

inferencias sobre las relaciones entre las variables estudiadas para extraer conclusiones y recomendaciones. La interpretación se realiza en dos etapas:

- a) Interpretación de las relaciones entre las variables y los datos que las sustentan con fundamento en algún nivel de significancia estadística.
- b) Establecer un significado más amplio de la investigación, es decir, determinar el grado de generalización de los resultados de la investigación.

Las dos anteriores etapas se sustentan en el grado de validez y confiabilidad de la investigación. Ello implica la capacidad de generalización de los resultados obtenidos.

“Analizar significa establecer categorías, ordenar, manipular y resumir los datos,” (Kerlinger, 1982, p. 96). En esta etapa del proceso de investigación se procede a racionalizar los datos colectados a fin de explicar e interpretar las posibles relaciones que expresan las variables estudiadas.

El diseño de tablas estadísticas permite aplicar técnicas de análisis complejas facilitando este proceso. El análisis debe expresarse de manera clara y simple utilizando lógica tanto inductiva como deductiva.

Las conclusiones del estudio han sido basadas en datos muestrales que requieren de una aproximación al verdadero valor de la población. Para lograr lo anterior se ha requerido de diversas técnicas estadísticas. Estas técnicas proceden tanto de la estadística paramétrica como de la estadística no paramétrica.

Weirers (1993), señala que la primera tiene como supuestos que la población estudiada posee una distribución normal y que los datos obtenidos se midieron en una escala de intervalo y de razón. La segunda no establece supuestos acerca de la distribución de la población sin embargo requiere que las variables estudiadas se midan a nivel nominal u ordinal.

Las tablas diseñadas para el análisis de datos se incluyen en el presente informe final y han sido útiles para analizar todas las variables. En virtud de éste último criterio el análisis de datos ha tomado en cuenta todas las variables.

En la presente investigación, luego de aplicar el cuestionario, los resultados serán tabulados utilizando el software Excel en cuadros de frecuencia relativa. Se hará una interpretación de los datos, tomando en cuenta los porcentajes más significativos. Estos datos, también serán ilustrados a través de gráficas, para facilitar su comprensión e interpretación.

## **2.8 Limitaciones de la investigación**

De acuerdo con Pardo-Aldave (2015), las limitaciones siempre son elementos, circunstancias o situaciones externas al investigador y ajenas al diseño que se ha utilizado. Son factores externos que influyen de manera negativa en el desarrollo normal de la investigación.

En cuanto a la limitación de información o acceso a ella, es necesario decir que resultó dificultoso obtener las informaciones, ya que los sujetos a encuestar no siempre disponían del tiempo necesario para dedicarse a entender y contestar las preguntas. Otro obstáculo que se enfrentó durante el desarrollo de la presente investigación la constituyó el limitado tiempo disponible para preparar un estudio de esta envergadura con su respectivo informe.

## 2.9 Presentación y análisis de los datos

Respecto a la presentación y análisis de los datos, Hurtado (2010), indica que son las técnicas de análisis que se ocupan de relacionar, interpretar y buscar significado a la información expresada en códigos verbales e icónicos”. Es pertinente que, este capítulo se encuentra enmarcado a adquirir un diagnóstico e interpretación de los resultados que se alcanzaron mediante la aplicación de los instrumentos.

A continuación se presentan los datos y su análisis, los cuales se obtuvieron como resultado del estudio de campo aplicado para determinar la percepción que tienen los estudiantes de la calidad del servicio de UNAPEC, extensión Cibao. Siendo que la muestra (n) es 100, los cuadros solo presentarán los porcentajes, pues se trataría del mismo valor en “n”.

Han sido tabulados en tablas de frecuencia relativa, como se puede observar a continuación:

**Tabla No. 1 Calificación de los aspectos tangibles de los servicios (Obj. 5)**

<b>ALTERNATIVAS</b> <b>CUESTIONES</b>	Totalmente en desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. UNAPEC posee adecuadas instalaciones y equipamientos	2	18	5	36	39
2. Es suficiente el campus de UNAPEC para desarrollar su función y logra un ambiente y entorno agradables	0	6	3	19	72
3. Las instalaciones físicas de UNAPEC son cómodas, limpias, agradables y atractivas	0	7	4	21	68
4. Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje	3	5	5	34	53

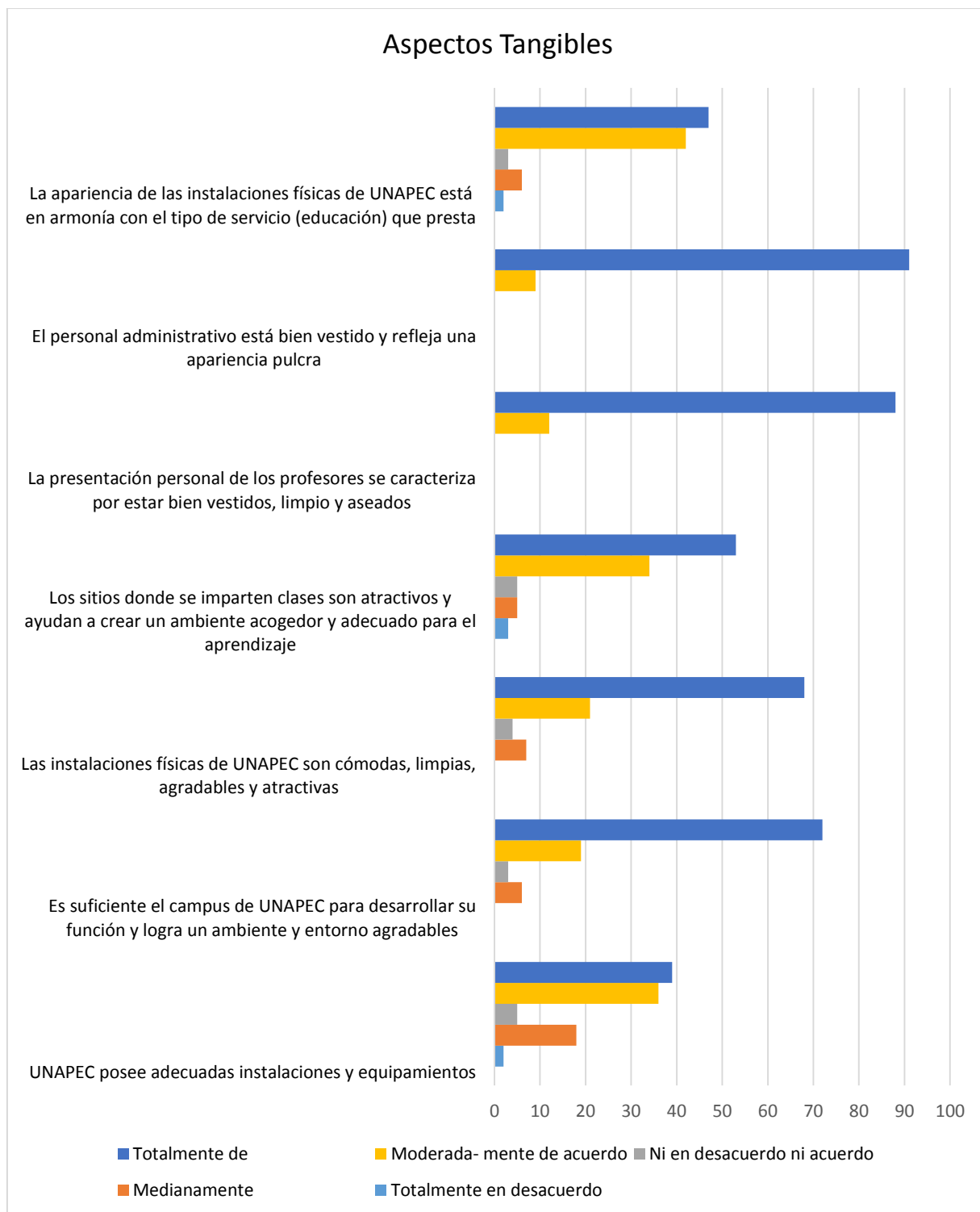
5 La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados	0	0	0	12	88
6 El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra	0	0	0	9	91
7 La apariencia de las instalaciones físicas de UNAPEC está en armonía con el tipo de servicio que presta	2	6	3	42	47

Fuente: Preguntas 1 – 7 del cuestionario a los estudiantes

Con relación a la calificación de los aspectos tangibles de los servicios, el 39% de los estudiantes están totalmente de acuerdo con que UNAPEC posee adecuadas instalaciones y equipamientos; el 72% está totalmente de acuerdo con que es suficiente el campus de UNAPEC para desarrollar su función y lograr un ambiente y entorno agradables. Hay un 68% de los estudiantes que está totalmente de acuerdo con que las instalaciones físicas de UNAPEC son cómodas, limpias, agradables y atractivas. Por otro lado, un 53% está totalmente de acuerdo con que los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.

En otro orden, los resultados indican que un 88% de la población está totalmente de acuerdo con que la presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpios y aseados. El 91% de los estudiantes encuestados señaló estar de acuerdo con que el personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra. En tanto que un 47% de los encuestados indicó estar totalmente de acuerdo con que la apariencia de las instalaciones físicas de UNAPEC está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.

Gráfico No. 1 Calificación de los aspectos tangibles de los servicios



Fuente: Tabla No. 1

**Tabla No. 2 Confiabilidad (Obj. 1)**

<b>ALTERNATIVAS</b> <b>CUESTIONES</b>	Totalmente en desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
8 El contenido programático de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el semestre académico	3	7	11	26	53
9 Los servicios complementarios de la educación y horarios se prestan según lo prometido	0	4	2	38	56
10 Cuando usted tiene problemas de tipo académico siente que la universidad es comprensiva y colaboradora para ayudarlo	0	0	20	26	54
11 Cree que el servicio de educación que brinda UNAPEC es adecuado para el proceso de su formación profesional	0	0	0	9	91
12 Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado	9	12	0	49	30

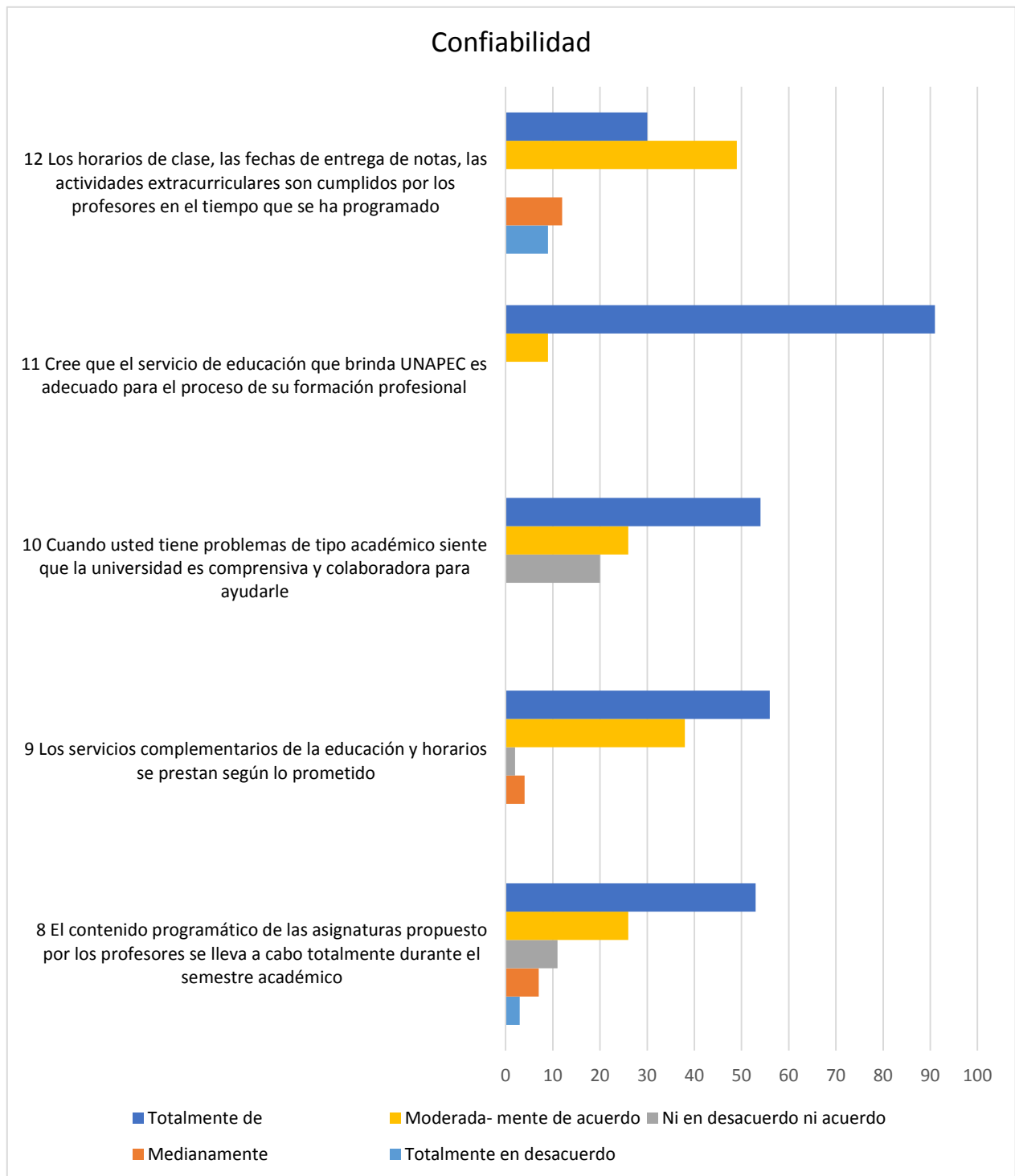
Fuente: Preguntas 8 – 12 del cuestionario a los estudiantes



En cuanto a la calificación de la confiabilidad de los servicios de UNAPEC, el resultado de la investigación que evalúa la calidad de los servicios arrojó que el 53% de los estudiantes que se encuestaron está totalmente de acuerdo con que el contenido programático de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el semestre académico. De igual forma, el 56% de la muestra encuestada está totalmente de acuerdo con que los servicios complementarios de la y horarios se prestan según lo prometido. El 54% de los estudiantes contestó que está totalmente de acuerdo con que cuando tiene problemas de tipo académico, siente que la universidad es comprensiva y colaboradora para ayudarlo.

Además, se observa en los resultados de la investigación, que el 91% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con que cree que el servicio de educación que brinda UNAPEC es adecuado para el proceso de su formación profesional; en tanto que el 49% está moderadamente de acuerdo con que los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado.

Gráfico No. 2 Confiabilidad



Fuente: Tabla No. 2

**Tabla No. 3 Responsabilidad (Obj. 2)**

<b>ALTERNATIVAS</b> <b>CUESTIONES</b>	Totalmente en desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	Moderada- mente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
13 El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según lo previamente establecido	0	0	6	10	84
14 UNAPEC brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, constancias, actas, registros, notas, horarios, sin errores	0	0	15	8	77
15 UNAPEC le da a conocer los servicios y horarios que presta	4	6	10	19	61
16 Los profesores brindan una programación que dice cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades	5	7	19	33	36
17 Las solicitudes hechas al personal administrativo son contestadas diligente y prontamente	0	0	15	8	77
18 Los profesores realimentan las diversas actividades e inquietudes con prontitud	6	9	3	29	53

19 El personal administrativo de UNAPEC está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes	2	2	5	26	65
20 Los profesores de UNAPEC están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes	5	8	0	31	56
21 El personal administrativo está demasiado ocupado para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes	69	24	3	2	2
22 Los profesores están demasiado ocupados para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes	57	32	0	7	4

Fuente: Preguntas 13 - 22 del cuestionario a los estudiantes

En cuanto a la calificación de la responsabilidad de los servicios de UNAPEC, el 84% de los estudiantes indicó estar totalmente de acuerdo con que el personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según lo previamente establecido. El 77% de la muestra encuestada indicó estar totalmente de acuerdo con que UNAPEC brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, constancias, actas, registros, notas, horarios, sin errores.

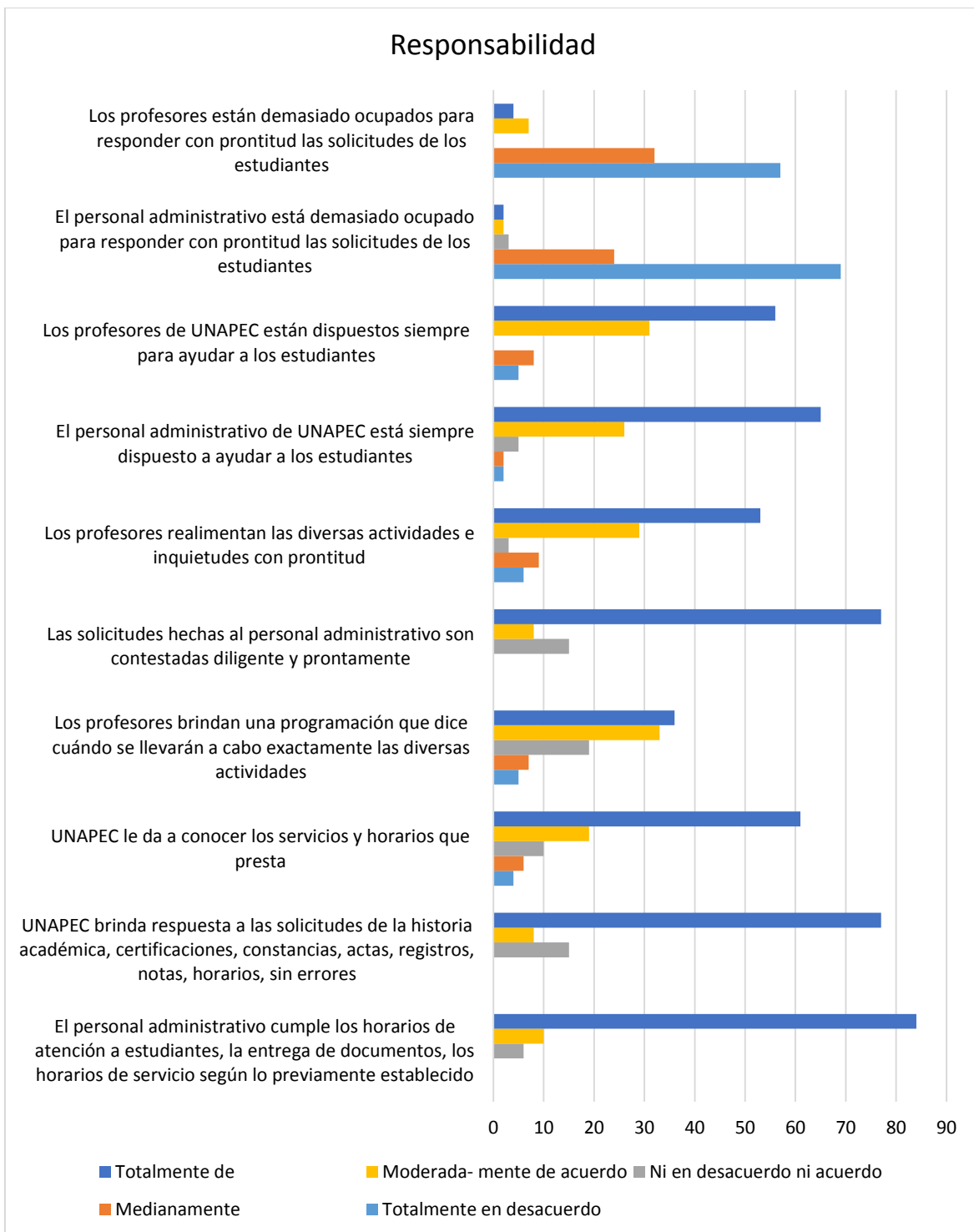
Por otro lado, el 61% indicó estar totalmente de acuerdo con que UNAPEC le da a conocer los servicios y horarios que presta. El 36% está totalmente de acuerdo con que los profesores brindan una programación que dice cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades. Otro 77% señaló estar totalmente de

acuerdo con que las solicitudes hechas al personal administrativo son contestadas diligente y prontamente. Un 53% de los estudiantes está totalmente de acuerdo con que los profesores realimentan las diversas actividades e inquietudes con prontitud.

De igual forma, el 65% de los estudiantes está totalmente de acuerdo con que el personal administrativo de UNAPEC está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes. El 56% está totalmente de acuerdo con que los profesores de UNAPEC están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.

En sentido contrario, el 69% de los estudiantes indicó estar totalmente en desacuerdo con que el personal administrativo está demasiado ocupado para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes; mientras que un 57% estuvo totalmente en desacuerdo con que los profesores están demasiado ocupados para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes.

Gráfico No. 3 Responsabilidad



Fuente: Tabla No. 3

**Tabla No. 4 Seguridad (Obj. 3)**

<b>ALTERNATIVAS</b> <b>CUESTIONES</b>	Totalmente en desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	Moderada- mente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
23 El personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes	0	0	3	16	81
24 Los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos	0	0	0	9	91
25 Existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores y estudiantes	5	11	3	26	55
26 Los profesores aclaran las dudas de los estudiantes	5	8	2	32	53
27 Los profesores explican los conceptos con claridad suficiente	4	6	0	36	54
28 Los profesores usan estrategias para aplicar los conocimientos teóricos a la realidad	0	0	0	18	82
29 Ante una equivocación del profesor, corrige su error	2	2	1	28	67
30 Las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad	5	4	3	51	37

31 El personal administrativo realiza sus funciones y da respuesta acertada a inquietudes	2	1	2	38	57
32 El personal administrativo es atento y educado en el trato con los alumnos	0	0	0	28	72
33 Los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes	0	0	0	42	58
34 UNAPEC apoya al personal administrativo para que realice bien su trabajo	0	0	0	4	96
35 UNAPEC brinda apoyo a los profesores para que realicen bien su trabajo docente	0	0	0	12	88

Fuente: Preguntas 23 - 35 del cuestionario a los estudiantes

En cuanto a la calificación de la seguridad de los servicios de UNAPEC, el 81% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que el personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes. El 91% está totalmente de acuerdo con que los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos. El 55% está totalmente de acuerdo con que existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores y estudiantes. El 53% está totalmente de acuerdo con que los profesores aclaran las dudas de los estudiantes.

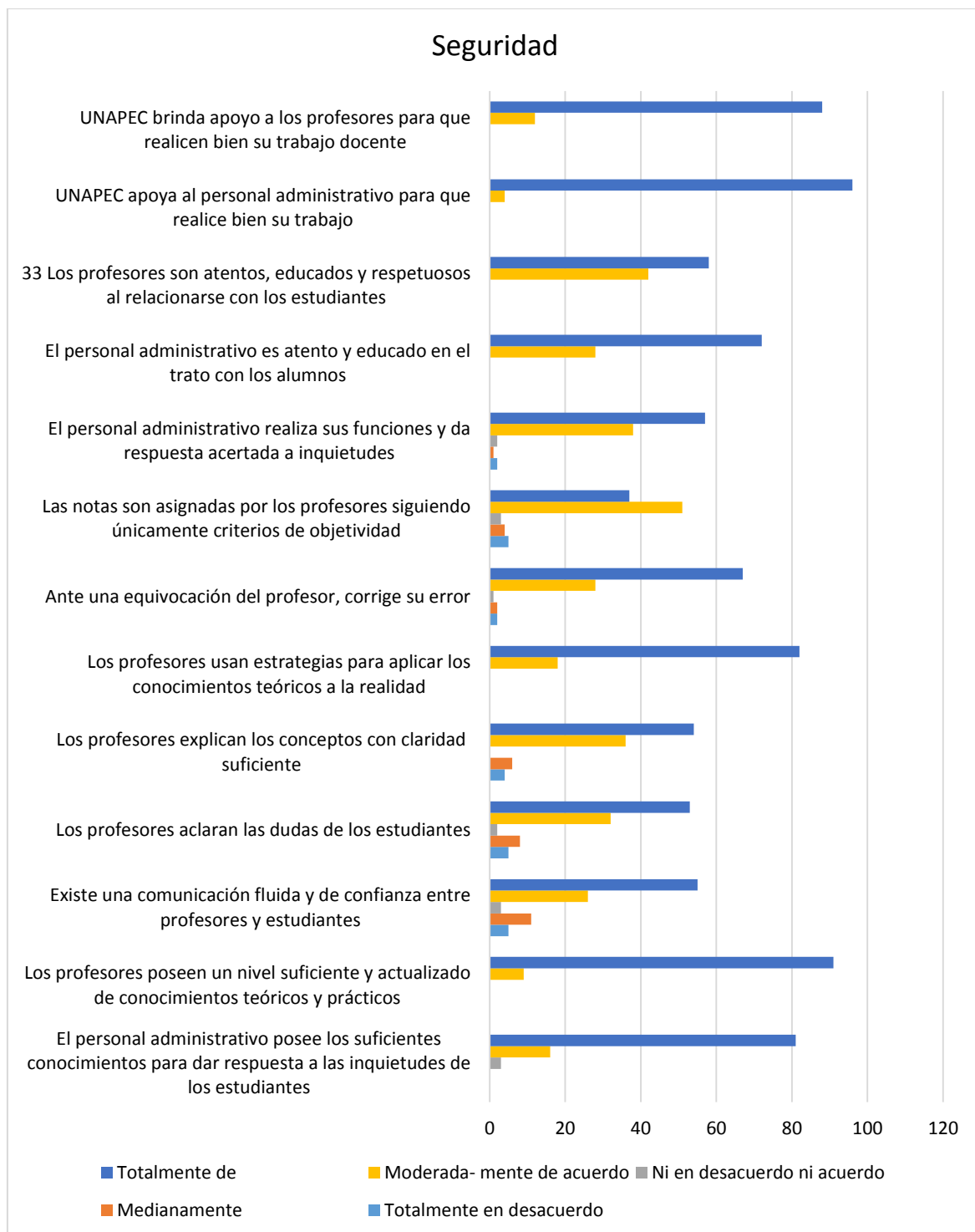
Por otro lado, el 54% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que los profesores explican los conceptos con claridad suficiente y el 82%, está totalmente de acuerdo con que los profesores usan estrategias para aplicar los conocimientos teóricos a la realidad. El 67% está totalmente de acuerdo en que



ante una equivocación, el profesor corrige su error. El 51% está moderadamente de acuerdo con que las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad. El 57% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que el personal administrativo realiza sus funciones bien y da respuesta acertada a sus inquietudes.

En ese orden, el 72% está totalmente de acuerdo con que el personal administrativo es atento y educado en el trato con los alumnos. También, el 58% de los encuestados indicó que los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes. El 96% está totalmente de acuerdo en que UNAPEC apoya al personal administrativo para que realice bien su trabajo. Finalmente, el 88% está totalmente de acuerdo que UNAPEC brinda apoyo a los profesores para que realicen bien su trabajo docente.

Gráfico No. 4 Seguridad



Fuente: Tabla No. 4

**Cuadro No. 5 Empatía (Obj. 4)**

<b>ALTERNATIVAS</b> <b>CUESTIONES</b>	Totalmente en desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni acuerdo	Moderada- mente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
36 UNAPEC brinda una atención individual a los estudiantes	0	0	0	25	75
37 El personal administrativo presta atención individualizada al estudiante cuando es requerida	0	0	0	30	70
38 Cuando es solicitada, los profesores dan atención individualizada al estudiante	2	4	0	18	76
39 El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes	0	0	0	21	79
40 Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes	1	2	0	35	62
41 UNAPEC muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades, proyectos, diseño de lecturas	0	0	0	23	77
42 UNAPEC muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante	0	0	0	19	81

43 Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan por la materia y fomentan la participación de los estudiantes	2	1	0	32	65
44 Los horarios de atención de las dependencias de UNAPEC son cómodos para los estudiantes	0	0	0	15	85
45 Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes	0	0	0	9	91

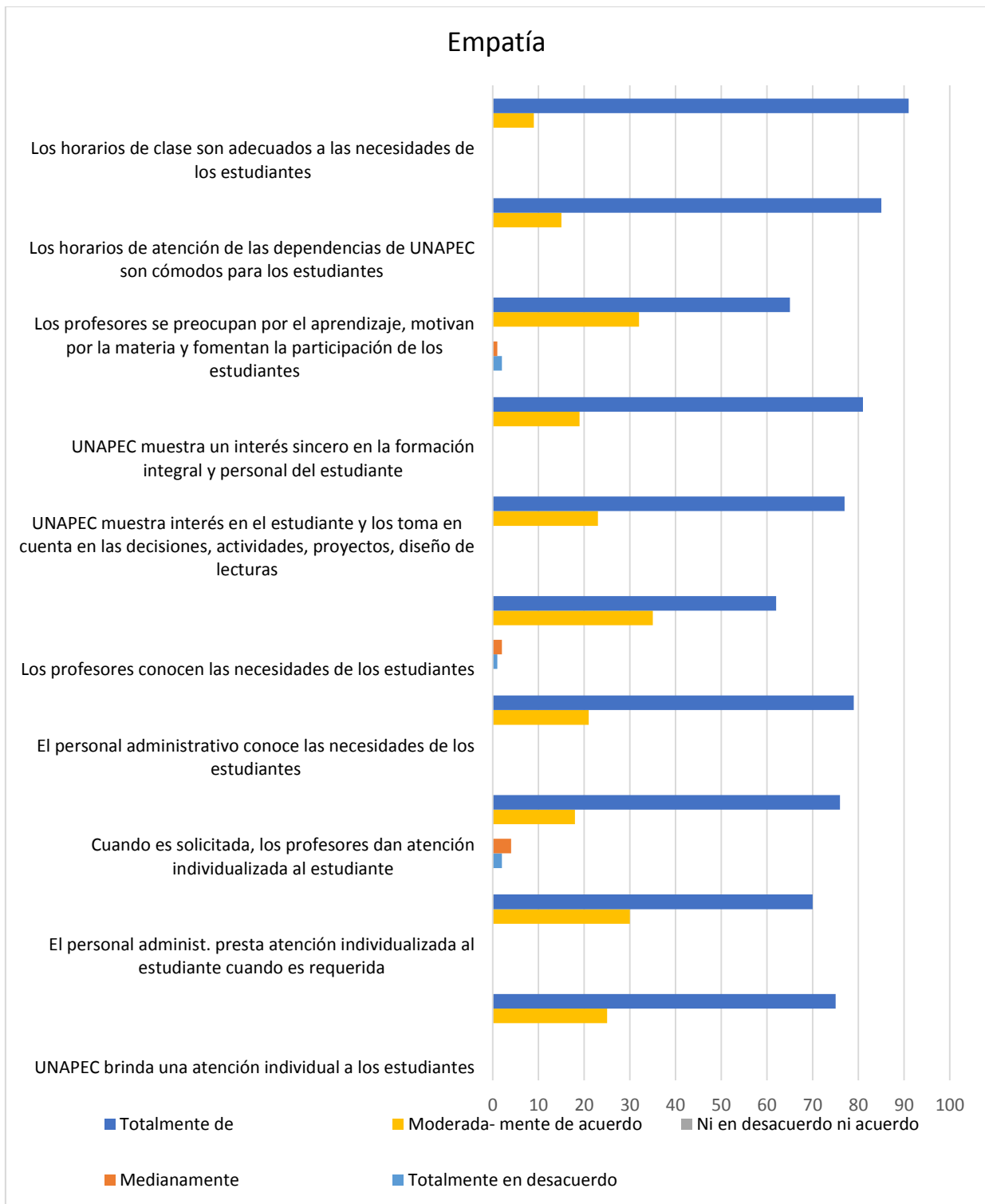
Fuente: Preguntas 36 - 45 del cuestionario a los estudiantes

En cuanto a la calificación de la empatía de los servicios de UNAPEC, el 75% de los estudiantes están totalmente de acuerdo que UNAPEC brinda una atención individual a los estudiantes. El 70% está totalmente de acuerdo con que el personal administrativo presta atención individualizada al estudiante cuando es requerida. El 76% está totalmente de acuerdo con que cuando es solicitada, los profesores dan atención individualizada al estudiante.

De igual forma, el 79% está totalmente de acuerdo con que el personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes. El 62% está totalmente de acuerdo con que los profesores conocen las necesidades de los estudiantes. El 77% está totalmente de acuerdo con que UNAPEC muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades, proyectos, diseño de lecturas. Un 81% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que UNAPEC muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.

Asimismo, el 65% está totalmente de acuerdo con que los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan por la materia y fomentan la participación de los estudiantes. El 85% estuvo totalmente de acuerdo que los horarios de atención de las dependencias de UNAPEC son cómodas para los estudiantes; en tanto que el 91% está totalmente de acuerdo que los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.

Gráfico No. 5 Empatía



Fuente: Tabla No. 5

## CONCLUSIONES

Al finalizar la presente investigación que analiza la percepción que tienen los estudiantes de la calidad del servicio de UNAPEC, extensión Cibao, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

La percepción es una impresión física descifrada a través de la experiencia; una apreciación rápida, perspicaz y automática.

Servicio es el acto y el resultado de servir, como la ejecución de una acción en pos de satisfacer cierta necesidad.

La calidad en el servicio está sujeta a la percepción de quien la recibe; este hecho la convierte en un objeto subjetivo y se considera como la opinión del cliente acerca de la excelencia y superioridad del servicio que recibe.

Para dar respuesta al **primer objetivo específico** que pretende determinar el grado de **confiabilidad** que sienten los estudiantes acerca de los servicios de UNAPEC, extensión Cibao, el estudio encontró que la mayoría de los estudiantes opina que el contenido programático de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el semestre académico. La mayoría de los encuestados opina que los servicios complementarios de la y horarios se prestan según lo prometido. La mayoría de los estudiantes opinan que cuando tiene problemas de tipo académico, siente que la universidad es comprensiva y colaboradora para ayudarlo. La mayoría de los encuestados cree que el servicio de educación que brinda UNAPEC es adecuado para el proceso de su formación profesional y que los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado.

En atención al **segundo objetivo** específico que busca identificar el nivel de **responsabilidad** que perciben los estudiantes sobre los servicios de UNAPEC, el estudio estableció que la mayoría de los estudiantes opinan que el personal

administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según lo previamente establecido. Consideran que UNAPEC brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, constancias, actas, registros, notas, horarios, sin errores. UNAPEC da a conocer los servicios y horarios que presta. Los profesores brindan una programación que dice cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades. Las solicitudes hechas al personal administrativo son contestadas diligente y prontamente y los profesores realimentan las diversas actividades e inquietudes con prontitud. El personal administrativo de UNAPEC está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes los profesores están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes. El personal administrativo siempre está disponible para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes; los profesores siempre están disponibles para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes.

Atendiendo el **tercer objetivo específico** que procura establecer el grado de **seguridad** que tienen los estudiantes con relación a los servicios de UNAPEC, extensión Cibao; se halló que el personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes; los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos; existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores y estudiantes y los profesores aclaran las dudas de los estudiantes.

Los profesores explican los conceptos con claridad suficiente y usan estrategias para aplicar los conocimientos teóricos a la realidad. Ante una equivocación, el profesor corrige su error; las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad y el personal administrativo realiza sus funciones bien y da respuesta acertada a sus inquietudes.

En cuanto al personal administrativo, se encontró que es atento y educado en el trato con los alumnos. También, los profesores son atentos, educados y



respetuosos al relacionarse con los estudiantes. UNAPEC apoya al personal administrativo para que realice bien su trabajo y brinda apoyo a los profesores para que realicen bien su trabajo docente.

En respuesta al **cuarto objetivo específico** que pretende evaluar el nivel de **empatía** que sienten los estudiantes acerca de los servicios de UNAPEC, extensión Cibao, el estudio determinó que UNAPEC brinda una atención individual a los estudiantes y el personal administrativo presta atención individualizada al estudiante cuando es requerida. También, los profesores dan atención individualizada al estudiante y el personal administrativo conoce sus necesidades, al igual que los maestros. UNAPEC muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades, proyectos, diseño de lecturas, además de mostrar un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.

Asimismo, los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan por la materia y fomentan la participación de los estudiantes. Los horarios de atención de las dependencias de UNAPEC son cómodos y los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes.

En atención al **quinto objetivo específico** que busca determinar cómo los estudiantes califican los **aspectos tangibles** de los servicios de UNAPEC, extensión Cibao; el estudio determinó que la universidad posee adecuadas instalaciones y equipamientos; el campus es adecuado para desarrollar su función y lograr un ambiente y entorno agradables. Las instalaciones físicas son cómodas, limpias, agradables y atractivas y los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje. La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpios y aseados. El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra. La apariencia de las instalaciones físicas de UNAPEC está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.

## RECOMENDACIONES

Sobre la base de las conclusiones anteriores, este trabajo de investigación que analiza la percepción que tienen los estudiantes de la calidad del servicio de UNAPEC, extensión Cibao, hace las siguientes recomendaciones:

Independientemente de que el resultado de la investigación favoreció la confiabilidad que sienten los estudiantes acerca de la calidad del servicio de UNAPEC, siempre hay oportunidades de mejorar los servicios, por lo que esta institución debe cuidar la calidad en la forma que brinda cada uno de sus servicios, tomando en cuenta que factores como el tiempo de espera por algún servicio, siempre puede mejorarse, disminuyéndolo cada vez más. Es decir, que el tiempo que un estudiante debe esperar para recibir un servicio que ha solicitado, debe ser cada vez más corto, con tendencia a la instantaneidad.

Otro aspecto que puede favorecer la confiabilidad, es brindar certeza en las informaciones recibidas y que sean entregadas en el tiempo que la institución se ha comprometido.

Reafirmar la responsabilidad ofreciendo un servicio educativo con calidad, a través de la oferta de profesionales de la educación superior, no solamente con la preparación y experiencias necesarias, sino que posean la buena voluntad de ofrecer sus conocimientos, de formar profesionales, mostrando empatía y calidad humana en el ejercicio docente.

También, en cuanto a la responsabilidad, UNAPEC debe mantener la garantía de calidad en la preparación de profesionales, a través de la actualización periódica de los pensums de las diversas carreras y especializaciones que ofrece, a fin de mantenerlos acorde con el avance de la ciencia, la tecnología y la cultura global.

La calidad percibida por los estudiantes, en este contexto, está determinada en gran parte por la forma en que se presta el servicio, es decir, por los elementos de la calidad funcional, tales como las interacciones interpersonales y los aspectos del entorno físico. En este sentido, el personal académico juega un papel clave ya que los objetivos docentes del centro o institución serán más fácilmente alcanzables en la medida que exista una preocupación e interés del profesorado por la calidad de la docencia que imparte, lo que implicará adoptar las iniciativas necesarias para su mejora. Las actitudes y comportamientos del profesorado constituyen un aspecto esencial ya que se asocian positivamente con las percepciones que tienen los estudiantes.

Es necesario destacar que la participación activa de los estudiantes será básica para llevar a cabo la evaluación y mejora de la enseñanza, la cual puede canalizarse mediante comisiones de trabajo que analicen conjuntamente con los profesores los problemas y apunten las soluciones oportunas. Para que los estudiantes trabajen con los profesores en mejorar la docencia que les concierne, es necesario que las autoridades académicas asuman seriamente este objetivo y estén dispuestas a vencer las resistencias iniciales que todo cambio suele generar.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arias, Fidas G. (1998) Mitos y errores en la elaboración de Tesis y proyectos de investigación. Caracas: editorial Episteme.
- Ávila-Baray, H. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. México: Instituto Tecnológico de Cd. Cuauhtémoc.
- Botero, M. y Peña, P. (2006). *Calidad en el Servicio: El Cliente Incógnito*. Suma Psicológica, Vol. 13 N° 2: 217-228, septiembre, Bogotá (Col.)
- Correia-Loureiro, S. M. y Miranda-González, F. J. (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. Vol. 16, N° 2, pp. 27-41.
- Duque, E. y Chaparro, C. (2012). *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama*. Criterio Libre. Año 10 No. 16. Bogotá: Enero-Junio.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y Gestión de Servicios*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos.
- Hevia, O. (2001). *Reflexiones metodológicas y epistemológicas sobre las ciencias Sociales*. Venezuela: Ediciones Tropycos.
- Hurtado, J. (2000). *Retos y alternativas en la formación de investigadores*. Sypal.
- Hoffman, D. et al. (2005). *Marketing de servicios*. México: Ed. Thomson Int.
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es el control de calidad total?* Bogotá- Colombia: Norma.
- Kerlinger, F. (1983). *Investigación del Comportamiento. Técnicas y Metodología*, (2ª. ed.) México: Ed. Interamericana,
- Martín-Castilla, J. (2006). *Guías de apoyo a la calidad en la gestión pública local*. Madrid: Grafo, S.A.
- Medina, M. y Medina, E. (2011). *Análisis de la calidad percibida en usuarios/as de servicios sociales comunitarios*. España: Abendua.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). *SERVQUAL: Escala Múltiple de Medición de la percepción del consumidor de Calidad de Servicio*. Journal of Retailing, Volumen 64, N° 1, Primavera. Págs. 12-40.
- Pardo-Aldave, K. (2015). *Justificación, limitaciones y viabilidad*. Lima: Universidad San Martín de Porres.

- Peña Nieto, E. y López, M. (2015). *La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones*. México: Biblioteca Mexicana del Conocimiento.
- Quezada, F. (2014). *El Servicio Público*. Santo Domingo: Procuraduría General de la República.
- Ramírez, T.; Nájera, P. y Nigenda, G. (1998). *Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los Usuarios*. Salud Pública de México, vol. 40, núm. 1, enero-febrero, Instituto Nacional de Salud Pública. Cuernavaca, México.
- Real Academia de la Lengua Española. (2015). *Diccionario de la lengua castellana*. Madrid: Imprenta Fco. Hierro.
- Reavill, I. (1998). *Evaluación de la calidad, en la gestión total de la calidad y las partes interesadas en el sistema de educación superior del Reino Unido*. Gerencia Calidad del Servicio: Bedford, vol. 8, No. 55.
- Reed, R., Lemak, D. y Montgomery, J. (1996). *Más allá del proceso: TQM contenido y resultados de la empresa*. Revista Academia de Gestión. Vol. 21, nº 1, pp. 173-202.
- Rey-Martín, C. (2000). *La satisfacción del usuario: un concepto en alza*. Anales de documentación, Nº 3, Facultad de Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Barcelona.
- Reyes-Sánchez, O. y Reyes-Pazos, M. (2012). *Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores*. Revista Internacional Administración & Finanzas. Volumen 5. Número 5.
- Sangüeza, M., Mateo, R. e Ilzarbe, L. (2006). *Teoría y Práctica de la Calidad*. Madrid, España: Editorial Thompson.
- Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Solórzano, G. y Aceves, J. (2013). *Importancia de la Calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. El Buzón de Pacioli, Año XIII, No. 82, Julio-Septiembre. Sonora, México.
- Tumino, M. y Poitevin, E. (2013). *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio*. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 12(2), 63-84.
- Urriago Cerquera, M.; Viáfara Torres, L. y Acevedo, M. (2010). *Calidad de la atención en salud*. Percepción de los usuarios. Cali: H.U.V.

- Valera-Gálvez, J. (2012). *Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución Educativa de Ventanilla, Callao*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación, Mención en Gestión de la Educación. Escuela de Postgrado, Universidad San Ignacio de Loyola. Facultad de Educación. Lima, Perú.
- Wigodski-Sirebrenik, J. (2003). *¿Qué es el SERVQUAL?* Medwave. Revista Biomédica Revisada Por Pares.
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios*. México: Mc Graw-Hill.

## ANEXOS

### Universidad APEC Escuela de Graduados Maestría en Gerencia y Productividad

Cuestionario para determinar la percepción que tienen los estudiantes de la calidad del servicio de UNAPEC, extensión Cibao.

Marque con una  $\chi$  dentro del cuadro correspondiente al grado que usted considere estar de acuerdo; tomando en cuenta la siguiente escala:

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

	①	②	③	④	⑤
1. Posee UNAPEC adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).					
2 Es suficiente el campus de UNAPEC para desarrollar su función y logra un ambiente y entorno agradables					
3 Las instalaciones físicas de UNAPEC son cómodas, limpias, agradables y atractivas.					
4 Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.					
5 La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados.					
6 El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.					
7 La apariencia de las instalaciones físicas de UNAPEC está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.					
8 El contenido programático de las asignaturas propuesto por los profesores se lleva a cabo totalmente durante el semestre académico.					
9 Los servicios complementarios de la educación (biblioteca, médico - odontológico, cafetería, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido.					
10 Cuando usted tiene problemas de tipo académico siente que la universidad es comprensiva y colaboradora para ayudarle.					

11 Cree que el servicio de educación que brinda UNAPEC es adecuado para el proceso de su formación profesional.					
12 Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los profesores en el tiempo que se ha programado.					
13 El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos, los horarios de servicio según lo previamente establecido.					
14 UNAPEC brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, constancias, actas, registros, notas, horarios, sin errores.					
15 UNAPEC le da a conocer los servicios y horarios que presta (cafetería, biblioteca, gimnasio, etc.).					
16 Los profesores brindan una programación que dice cuándo se llevarán a cabo exactamente las diversas actividades (evaluaciones, exámenes, entrega de notas)					
17 Las solicitudes hechas al personal administrativo (certificaciones, constancias) son contestadas diligente y prontamente.					
18 Los profesores realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud.					
19 El personal administrativo de UNAPEC está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.					
20 los profesores de UNAPEC están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.					
21 el personal administrativo está demasiado ocupado para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes.					
22 los profesores están demasiado ocupados para responder con prontitud las solicitudes de los estudiantes.					
23 el personal administrativo posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes.					
24 los profesores poseen un nivel suficiente y actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.					
25 existe una comunicación fluida y de confianza entre profesores y estudiantes.					
26 los profesores aclaran las dudas de los estudiantes.					
27 los profesores explican los conceptos con claridad suficiente.					
28 los profesores usan estrategias para aplicar los conocimientos teóricos a la realidad.					
29 ante una equivocación del profesor (nota, conocimiento, trato) corrige su error.					
30 las notas son asignadas por los profesores siguiendo únicamente criterios de objetividad.					



31 el personal administrativo realiza sus funciones bien y da respuesta acertada a sus inquietudes.					
32 el personal administrativo es atento y educado en el trato con los alumnos.					
33 los profesores son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.					
34 UNAPEC apoya al personal administrativo para que realice bien su trabajo.					
35 UNAPEC brinda apoyo a los profesores para que realicen bien su trabajo docente.					
36 UNAPEC brinda una atención individual a los estudiantes.					
37 El personal administrativo presta atención individualizada al estudiante cuando es requerida.					
38 cuando es necesaria y solicitada los profesores le dan atención individualizada al estudiante.					
39 El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.					
40 Los profesores conocen las necesidades de los estudiantes.					
41 UNAPEC muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades, proyectos, diseño de lecturas.					
42 UNAPEC muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.					
43 Los profesores se preocupan por el aprendizaje, motivan por la materia y fomentan la participación de los estudiantes.					
44 Los horarios de atención de las dependencias de UNAPEC (bibliotecas, cafetería) son cómodos para los estudiantes.					
45 Los horarios de clase son adecuados a las necesidades de los estudiantes					