

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



**“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS
ESTUDIANTES USUARIOS CON LA ATENCION
ADMINISTRATIVA EN LA FACULTAD CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS, UNA-PUNO, 2017”**

TESIS

PRESENTADA POR:

OMAR GUSTAVO GONZALES CORNEJO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PUNO – PERÚ

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES
USUARIOS CON LA ATENCION ADMINISTRATIVA EN LA FACULTAD
CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS, UNIVERSIDAD NACIONAL
DEL ALTIPLANO PUNO, 2017”

PRESENTADA POR:

OMAR GUSTAVO GONZALES CORNEJO

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMISNISTRACION

FECHA DE SUSTENTACION: 21 de diciembre del 2017



APROBADA POR EL JURADO REVISOR: CONFORMADO POR:

PRESIDENTE:

M.Sc. GERMÁN JORGE MOLINA CABALA

PRIMER MIEMBRO:

M.Sc. ROLANDO ESTEBAN RODRIGUEZ HUAMANI

SEGUNDO MIEMBRO:

M.Sc. MIRIAM SEREZADE HANCCO GOMEZ

DIRECTOR / ASESOR:

D.Sc. NICOLAS EDGAR ROQUE BARRIOS

Área : Administración General

Tema : Calidad de servicio y satisfacción del usuario

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a mi familia, por su constante apoyo en mi formación profesional y a lo largo de toda mi vida. Y para aquellos a quienes les sirva esta investigación.

AGRADECIMIENTOS

Agradecer a Dios por su guía y protección en cada momento de mi vida.

Agradezco a mis Maestros Ascendidos por las enseñanzas espirituales que aprendí y seguiré aprendiendo en esta vida y siguiente.

Agradezco a mi Madre, Hermano mayor, Hermana fueron ellos y sus palabras de los tres que hicieron de mi cual fuerza no reside en capacidad física, sino en voluntad indomable cuyo resultado dio lugar a alcanzar este primer pasó en el ámbito profesional, quienes a pesar de las dificultades que se encuentran día a día en sus vidas me ayudan intencionalmente, y seguirán apoyándome durante las siguientes metas venideras que me proponga, y por ser personas admirables y dignas de tener un hermano menor como yo.

Agradezco a las personas y amigos que cooperaron durante todo el proceso de investigación realizado, en especial a Daysi y Vanesa.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA
AGRADECIMIENTOS
INDICE GENERAL
INDICE DE FIGURAS
INDICE DE TABLAS
INDICE DE ACRONIMOS
RESUMEN
ABSTRACT

CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	14
1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA	19
1.4. IMPORTANCIA Y UTILIDAD DEL ESTUDIO	19
1.5. OBJETIVO DEL ESTUDIO.....	20
1.6. CARACTERIZACION DEL AREA DE INVESTIGACION	20

CAPITULO II

REVISION DE LA LITERATURA

2.1. MARCO TEORICO.....	22
-------------------------	----

2.1.1. CALIDAD DE SERVICIO.....	22
2.1.2. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	24
2.1.3. SATISFACCIÓN DEL USUARIO:.....	28
2.1.4. DIMENSIONES DE LA SATISFACCION.....	29
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	37
2.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION	38

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	39
3.2. POBLACION Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN	40
3.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS....	43
3.4. PROCESAMIENTO Y RECOLECCION DE DATOS.....	45
3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	46

CAPITULO IV

RESULTADO Y DISCUSION

4.1. EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA EL PERSONAL EN LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS UNA-PUNO, 2017	48
4.2. CONOCER LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES USUARIOS DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD CIENCIAS	

CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS, UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO, 2017.....	61
4.3. LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO ES CONCLUIDA CASI SIEMPRE CUANDO EL ESTUDIANTE USUARIO REALIZA TRÁMITES U OTROS QUE HACER EN LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE LA FACULTAD CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS	64
4.4. DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LA ATENCIÓN ADMINISTRATIVA EN LA FACULTAD CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS, UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO, 2017.	65
4.5. CONTRASTACION DE HIPOTESIS	67
4.5.1. Primera hipótesis específica.....	67
4.5.2. Segunda hipótesis específica	68
4.5.3. Tercera hipótesis específica	68
4.5.4. Contrastación de la hipótesis general.....	69

CONCLUSIONES70

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

INDICE DE FIGURAS

Figura N°1: Delegación de funciones para el nivel de calidad.....	49
Figura N° 2: Trabajo en equipo para el nivel de calidad de servicio	51
Figura N° 3: Seguimiento de servicio para el nivel de calidad de servicio	53
Figura N° 4: Auditoria permanente para el nivel de calidad de servicio	55
Figura N° 5: Prevención para el nivel de calidad de servicio	58
Figura N° 6: Nivel de calidad de servicio según los estudiantes.....	60
Figura N° 7: Nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-Puno	62
Figura N° 8: Calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la facultad de ciencias contables y administrativas de la UNA – puno	66

INDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Número de estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas	41
Tabla N°2: Muestra estratificada de estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas	42
Tabla N°3: Delegación de funciones para el nivel de calidad	49
Tabla N°4: Trabajo en equipo para el nivel de calidad de servicio	51
Tabla N°5: Seguimiento de servicio para el nivel de calidad de servicio	53
Tabla N°6: Auditoria permanente para el nivel de calidad de servicio	55
Tabla N°7: Prevención para el nivel de calidad de servicio	57
Tabla N°8: Nivel de calidad de servicio según los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA – Puno	59
Tabla 9: Nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA- puno	62
Tabla 10: Calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA – Puno	65

INDICE DE ACRONIMOS

CMI: Cuadro de Mando Integral

VAB: Variables Administrativas Básicas

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de, determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, Universidad Nacional del Altiplano Puno, 2017. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, con diseño transversal, la muestra estará conformada por 157 estudiantes. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario sobre calidad de servicio y una encuesta de Satisfacción al cliente SERVQUAL. El análisis de los datos se realizó con la estadística descriptiva porcentual y la contratación de la hipótesis con el Coeficiente de Correlación de Pearson. Los resultados del estudio fueron: El 79% de los estudiantes perciben la calidad de servicio de regular calidad, y 21.0% de baja calidad. En relación a la satisfacción el 75.8% de los estudiantes se encuentran medianamente satisfechos con el servicio que reciben, el 17.2% insatisfecho y solo el 7.8% satisfecho. Al relacionar las variables el 65% de los estudiantes que percibe que la calidad de servicio es regular manifestaron estar medianamente satisfechos; así mismo el 10.8% de estudiantes que perciben que el servicio es de baja calidad, observándose además que el 9.6% que percibe que el servicio es de baja calidad se encuentran insatisfechos. Conclusión: La calidad de servicio tienen relación con el nivel de satisfacción expresada por los estudiantes; por tanto se acepta la hipótesis planteada porque se obtuvo $p=0.493$.

Palabras Clave: , administración Calidad, cliente, satisfacción, servicio.

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the objective of determining the relationship between quality of service and the satisfaction of student users with administrative attention in the Faculty of Accounting and Administrative Sciences, National University of Puno Altiplano, 2017. The study was descriptive correlational, with transversal design, the sample will be formed by 105 students. For the data collection, the survey technique will be applied and the quality of service questionnaire and a SERVQUAL customer satisfaction survey will be used as an instrument. The analysis of the data was carried out with the descriptive percentage statistics and the hiring of the hypothesis the Pearson Correlation Coefficient. The results of the study were: 79% of the students perceive the quality of service of regular quality, and 21.0% of low quality. In relation to satisfaction, 75.8% of students are fairly satisfied with the service they receive, 17.2% dissatisfied and only 7.8% satisfied. When the variables are related, 65% of the students that perceive that the quality of service is regular showed to be moderately satisfied; likewise 10.8% of students perceive that the service is of poor quality, observing also that the 9.6% who perceive that the service is of low quality are dissatisfied. Conclusion: The quality of service is related to the level of satisfaction expressed by the students; therefore the hypothesis is accepted because $p = 0.493$ was obtained.

Keywords: administration, client, Quality, satisfaction, service.

CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano, dentro de sus funciones es brindar servicios que en este caso los clientes vendrían a ser los estudiantes. Se ha observado durante los trámites administrativos algunos estudiantes manifiestan inconformidad frente a los servicios que brinda la oficina administrativa, por ejemplo, en el periodo de matrículas se observa grandes colas, escaso personal, dado que tiene que darse atención a diferentes casos, lo que origina mayor tiempo de espera para la realización de trámites, algunas veces se recibe malos tratos. Los trámites realizados por el estudiante son atendidos con bastante demora, muchas veces el propio estudiante tiene que realizar algunas entregas de oficina a oficina, supliendo las labores del personal, lo que retrasa los resultados del trámite, también se pudo observar que al momento de realizar trámites documentarios, los mismos se demoran, las personas correspondientes en el cargo priorizan otros asuntos y restando menor importancia a la

documentación del estudiante. Se pudo observar que el número de trabajadores en esta área no es compatible al volumen de estudiantes que requieren atención en la facultad de ciencias contables y administrativas, la misma que va en aumento.

Investigaciones han demostrado que en las oficinas administrativas no brindan una atención de calidad. Moreira (2013), reportó en su estudio que, El 100% de los docentes y estudiantes manifiestan que las políticas de atención al cliente tanto interno como externo son débiles. (Quichca, 2012) Demostró que la atención administrativa calificada por los estudiantes de Ayacucho, es muy bajo en el 37.9% y regular en el 45.97%. En Puno, no se han realizado estudios similares, considerando que los estudiantes constituyen el público importante dentro de una universidad.

1.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

Para desarrollar esta investigación se recurrió a la revisión bibliográfica, encontrándose como antecedentes las siguientes investigaciones:

Poitevin, (2013), en su investigación sobre “Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio”, en Argentina, llegaron a las siguientes conclusiones:

En relación con los resultados obtenidos de las comparaciones de percepciones entre diferentes grupos, se advierte que las dimensiones en las que se observaron diferencias significativas según el género fueron comunicación y clima organizacional, instalaciones y equipamientos y efectividad de los procesos administrativos, dimensiones que reflejan las

condiciones que dependen en gran medida de la gestión institucional, lo que reviste un carácter psicosocial propicio de evaluar en futuras investigaciones. Según la condición de alumno interno o externo se observa diferencia significativa en la competencia del cuerpo docente. La diferencia significativa entre los estudiantes de 2º y 4º año de cursado, en el factor asignaturas optativas, podría sugerir futuras propuestas de investigación con el propósito de estudiar una posible relación entre el avance de la carrera y la formación de una conciencia de autonomía y participación en la definición de la orientación profesional del estudiante.

Otro estudio por el autor Velázquez, (2009). “Calidad de la gestión administrativa de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la universidad nacional de Itapúa. Año 2 009” en Paraguay demostró:

La relevancia del estudio se vincula con las características del funcionamiento y el constante crecimiento de la Facultad en estudio, que obliga a la incorporación de modelos de gestión adecuados, con capacidad de manejar mayor cantidad de datos y recursos para la toma de decisiones efectivas. La implementación del Cuadro de Mando Integral (CMI) puede orientar y focalizar las actividades desarrolladas por cada Unidad Académica, comprometiendo a todos los actores a implantar la cultura de la calidad. Las principales conclusiones a que se llega en el estudio son las siguientes:

- Un Cuadro de Mando Integral (CMI) con base en las Variables Administrativas Básicas (VAB) es una herramienta administrativa válida para optimizar la gestión administrativa de la FACEA UNI.
- Las Variables Administrativas Básicas (VAB) han permitido

establecer una conexión más directa y focalizada, entre el Diagnóstico Situacional y la construcción del Cuadro de Mando Integral (CMI).

Moreira, (2013) "Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la universidad cristiana latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. Propuesta de un módulo práctico. En Ecuador.

determino que el 95 % de la población encuestada de Universidad Cristiana Latinoamericana están de acuerdo que la formación incide en la calidad de servicio. La comunidad universitaria está de acuerdo que se efectúen evaluaciones cada semestre al personal de atención al cliente para medir la calidad de servicio que ofrece al usuario, El 88% del personal administrativo manifiestan que no cuenta con la suficiente experiencia requerida para brindar un servicio de atención al cliente, 90% del personal administrativo y Delegado de la Universidad reconocen que el servicio de atención que ofrecen no es de excelencia, El 91% del personal administrativo manifiestan que al recibir un módulo practico de capacitación en atención al cliente sería un factor importante para mejorar la calidad de servicio, El 100% de los docentes y estudiantes manifiestan que las políticas de atención al cliente tanto interno como externo son débiles, dado que la universidad no ha brindado la capacitación permanente al personal administrativo, La comunidad universitaria con un 97% están de acuerdo que reciban talleres de capacitación para mejorar el servicio de atención al cliente.

Romero & Urdaneta, (2009), “Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas”. En Venezuela:

concluyo con un alto porcentaje de 0.708 en la variable desempeño laboral la cual resulto ser confiable, en cuanto a la calidad prestada a los estudiantes por parte de los coordinadores con una confiabilidad de 0.937 el cual implica que ambas variables tienen un nivel de confiabilidad alto, se presenta un ambiente de trabajo en equipo y el supervisor es quien controla realmente todas las actividades delegando; poseen autonomía a la hora de tomar decisiones, asume responsabilidades y es capaz de tomar decisiones frente a situaciones críticas; y los factores que caracterizan el desempeño laboral de los del personal administrativo: conocimiento, habilidades, personalidad, compromiso, expectativas, por otra parte la calidad del servicio prestada refleja bajos indicadores importantes que deben mejorar para el logro de los resultados.

Candelas, Gurruchaga, Mejias, & Flores, (2014) Estudiaron el “Nivel de satisfacción estudiantil universitario”, con el objetivo de medir la satisfacción de los alumnos en una Institución de Educación Superior mexicana usando un instrumento de medición de satisfacción del cliente a nivel universitario.

Este fue un estudio exploratorio sustentado en una revisión bibliográfica del tema. Mediante un muestreo no probabilístico fueron recolectados 163 datos en la carrera de Ingeniería Industrial, a partir de los cuales, previa demostración de la adecuación muestral (Determinante de la matriz de

correlación =1.01E-10 y el estadístico KMO fue de 0.909), se realizó un Análisis de Factores. Usando una rotación Varimax, se identificaron 6 dimensiones que fueron llamadas: Aspectos académicos, Aspectos administrativos, Aspectos complementarios, Oferta académica, Entorno y Empatía, que explican un 67.576% de la varianza total. Las pruebas estadísticas realizadas (Significativas al 5%), el análisis de fiabilidad (Alfa de Cronbach>0,70), evidencian la validez y fiabilidad de la escala SEU usada. Se concluyó que, este tipo de investigación con un enfoque sistémico y sistemático, que también presenta un carácter dinámico y multidimensional, es adaptable a cualquier entorno de Educación Superior.

Quichca, (2012), “Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho - Perú” demostró que La proporción de estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho, que califican como buena la Gestión Administrativa”, es 16.13% (al 95% 9.66%;22.60%I =< >) el cual es muy bajo y con la evidencia muestra se concluye que no es buena, además el 45.97% de los estudiantes califican como regular la Gestión Administrativa.

1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA

Problema general

¿Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los estudiantes usuarios de los servicios administrativos de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, Universidad Nacional del Altiplano Puno 2017?

Problemas específico N° 1

¿Cuál es la calidad de servicio que brinda el personal en los servicios administrativos de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas?,

Problema específico N° 2

¿cuál es la satisfacción de los estudiantes usuarios de los servicios administrativos de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas?

Problema específico N° 3

¿la prestación del servicio administrativo es concluido cuando el estudiante usuario realiza algún trámite en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas?

1.4. IMPORTANCIA Y UTILIDAD DEL ESTUDIO

la información académica es sumamente fundamental puesto que en base a ello se puede medir la calidad académica en sus diferentes formas, en esta investigación los resultados que se obtenga permitirá diseñar estrategias de mejoramiento continuo a las autoridades correspondientes, en un primer momento este estudio permitirá evaluar, conocer la calidad de servicio que brinda el personal en los servicios

administrativos y conocer la satisfacción de los estudiantes usuarios de los servicios administrativos de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas.

1.5. OBJETIVO DEL ESTUDIO

- a) Determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes con la atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, Universidad Nacional del Altiplano Puno, 2017

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a. Evaluar la calidad de servicio que brinda el personal en los servicios administrativos de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, Universidad Nacional del Altiplano Puno, 2017.
- b. Conocer la satisfacción de los estudiantes usuarios de los servicios administrativos de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, Universidad Nacional del Altiplano Puno, 2017.
- c. Determinar si es concluida la prestación del servicio administrativo cuando el estudiante usuario realiza algún trámite en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas

1.6. CARACTERIZACION DEL AREA DE INVESTIGACION

La Universidad Nacional del Altiplano, se sitúa en la avenida Sesquicentenario Nro. 1050 de la ciudad de Puno, donde se encuentran todas las facultades que la compone incluyendo la Facultad donde se

realizó la investigación, excepto la Facultad de Ciencias Políticas y Jurídicas.

Visión

La Universidad Nacional del Altiplano, por su excelencia, logra calidad académica y acreditación, consolidándose como pionera y líder de la región andina y del sur del país, formando profesionales y post graduados competitivos, con liderazgo en el desarrollo de la ciencia, la tecnología y las humanidades que contribuyan al desarrollo de la región y del país, en un escenario de cambios y avances mundiales.

Misión

Somos una Institución Pública de Educación Superior Universitaria que tiene la finalidad de formar personas calificadas a nivel de Pregrado, Postítulo y Postgrado, proporcionando a la sociedad los resultados de la investigación científica y tecnológica a través de la proyección social y extensión universitaria, propiciando la revaloración cultural, conservación del medio ambiente y el desarrollo sostenido de la región y del país.

CAPITULO II

REVISION DE LA LITERATURA

2.1. MARCO TEORICO

2.1.1. CALIDAD DE SERVICIO

Dado el interés creciente de las empresas por la Calidad, concepto ampliamente utilizado con múltiples definiciones y con un difícil consenso en su conceptualización, nos vemos en la necesidad de señalar una breve revisión de su evolución ligada al desarrollo de diversas técnicas de gestión de calidad, debido a los continuos cambios producidos en este mercado competitivo, donde es necesario estrategias de calidad como herramientas básicas para su orientación en la optimización de los recursos disponibles para el mantenimiento y mejora de sus actividades. Para ello es necesario delimitar el concepto de calidad con el concepto de satisfacción del consumidor dada la relación existente entre ambos constructos, a pesar de sus diferentes evoluciones.

En primer lugar, es importante, antes de comenzar con los distintos modelos, revisar los significados generales que ha ido adquiriendo este término, de acuerdo con Reeves & Bednar, (1994) se podría determinar

cuatro perspectivas básicas en el concepto de calidad, coexistiendo en la actualidad, tales como:

Calidad como excelencia. De acuerdo al término, las organizaciones de servicios deben conseguir el mejor de los resultados, en sentido absoluto. Sin embargo, debido a su subjetividad, es difícil entender qué se considera como excelente, ya que sería necesario marcar unas directrices claras para conseguir ese nivel exigido.

Calidad como ajuste a las especificaciones. Tras la necesidad de estandarizar y especificar las normas de producción se desarrolló esta nueva perspectiva, que pretendía asegurar una precisión en la fabricación de los productos, esto permitió el desarrollo de una definición de calidad más cuantificable y objetiva. Desde esta perspectiva, se entiende la calidad como medida para la consecución objetivos básicos, tales como, poder evaluar la diferencia existente entre la calidad obtenida en distintos períodos, para así poder obtener una base de comparación y determinar las posibles causas halladas bajo su diferencia, con la dificultad que esta evaluación es desde el punto de vista de la organización y no del propio usuario o consumidor.

Calidad como valor, se hace referencia al hecho de que no existe el mejor bien de consumo o servicio en sentido absoluto, dependiendo de aspectos tales como precio, accesibilidad, etc. Se puede definir como lo mejor para cada tipo de consumidor. En este sentido, las organizaciones consideran una eficiencia interna y una efectividad externa, es decir, deben analizar los costes que supone seguir unos criterios de calidad y, al mismo tiempo, satisfacer las expectativas de los consumidores o usuarios, teniendo en

cuenta la dificultad existente en valorar estos elementos, ya que son dinámicos, varían con el tiempo. Es difícil identificar qué características son importantes para cada consumidor.

Calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores. Definir la calidad como el grado en que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio. Es una definición basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, esto es importante para conocer qué necesitan los usuarios y los consumidores. Sin embargo, hay que tener en cuenta que esta medida es la más compleja de todas, ya que las personas pueden dar distinta importancia a diferentes atributos del producto o servicio y es difícil medir las expectativas cuando los propios usuarios y consumidores a veces, no las conocen de antemano, sobre todo cuando están ante un producto o servicio de compra o uso poco frecuente Martínez, Peiró, & Ramos, (2001).

2.1.2. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

delegación: La administración implica actuar a través de otros individuos otorgándoles el poder suficiente para concretar acciones, en atención al cliente es prioritario manejarse dentro de los lineamientos, dotando al personal de las atribuciones necesarias para resolver distintas situaciones, de no existir tal delegación los empleados se encontrarán ante una barrera permanente que les impedirá satisfacer de un modo eficiente las necesidades de sus clientes provocando mayor irritación cuando más reiterativo sea el inconveniente. Chagra A. D., (2004, pág.

39).La administración propone organizar estrategias para que los líderes adquieran la buena práctica de aprender a delegar. La delegación es el proceso que nos permite conferir a un colaborador el cargo de realizar una función, concediéndole autoridad y la libertad necesaria para su ejecución, pero conservando siempre la responsabilidad final sobre el resultado. Es otorgar poder, permitir que las personas tomen decisiones, que asuman responsabilidades y que utilicen su libertad de una forma productiva. Abril, (2014).

Saber delegar es una herramienta que un buen líder debe desarrollar, saber delegar te quita el estrés de la sobrecarga de trabajo, ser capaz de cumplir tareas en el tiempo impartido, no es necesario llevar a casa el trabajo no acabado. Axelle, (2011)

trabajo en equipo: No puede haber un servicio exitoso si el personal, cualquiera sea su jerarquía y función, no tiene internalizada la actitud de cooperación como requisito esencial para el logro de los objetivos comunes, en la mayoría de las entidades, sin embargo los empleados de distintas secciones actúan como si sus probabilidades de promoción dependieran del fracaso absoluto de sus compañeros y el trato que internamente se dan los propios componentes de una organización, los que por su independencia resultan clientes entre si, termina proyectándose hacia fuera a través del modo en que se prestan los servicios a terceros. Chagra A. D., (2004, pág. 39)

Administrar es un proceso de crear oportunidades, liberar potencialidades, retirar obstáculos ayudar al crecimiento y proporcionar orientación es una administración por objetivos, no por controles, la labor primordial es crear

condiciones organizacionales y métodos de operación mediante los cuales las personas puedan alcanzar con mayor facilidad sus objetivos individuales y dirigir sus propios esfuerzos hacia objetivos de la organización, el sistema 4 participativo de grupo, ambiente de completa confianza; subordinados que actúan en equipos, actitudes positivas e ideas constructivas participación y vinculación grupal, las personas sienten responsabilidad en todos los niveles de la organización. Chiavenato I. , pág. 11)

seguimiento del servicio: el seguimiento organizado de progreso y resultados acompañado de retroalimentación, son elementos no negociables de cualquier programa efectivo de acción por muchas razones. Ante todo, el movimiento no garantiza progreso, y convertir buenas intenciones en acción significativa requiere responsabilidad. El tomador de decisiones y quienes las implementan tienen que ser responsables de los resultados esperados dentro de un marco de tiempo determinado. Hass, (s.f.)

Muchos clientes por pensar que la prestación concluye cuando este se retira del local donde fue atendido, en repetidas ocasiones una simple llamada telefónica para comprobar su satisfacción representa un detalle muy valorado que puede conducir a su fidelización. En otras, el verificar que un compañero de trabajo realice su parte de la prestación puede llevarnos unos pocos minutos y contribuir en gran medida a lograr que lo prometido se cumpla. Chagra A. D., (2004, pág. 40).

auditoria permanente: La calidad del servicio por su inseparabilidad de las personas que lo prestan se encuentran totalmente

expuesta a variaciones continuas. Solo un control periódico y minucioso puede evitar que el efecto rutina deteriore progresivamente la excelencia de la prestación pretendida, los clientes “incognito” (auditores profesionales que se mezclan entre el público meta), los buzones de sugerencias, los libros de quejas, los teléfonos de recepción de reclamos, la supervisión directa y las encuestas personales a clientes son algunas alternativas posibles para evaluar el nivel de atención brindada y el grado de conformidad del mercado objetivo. Chagra A. D., (2004, pág. 40).

prevención: La identificación de los reclamos comunes es clave para detectar problemas organizativos que en muchos casos, constituyen una enorme fuente de insatisfacción de clientes externos e internos. Su solución puede evitar la repetición de los molestos empleados del sector. Así resultara más productivo adoptar las medidas correctivas que eviten las equivocaciones y prestaciones defectuosas que enseñar a pedir disculpas por ambas en varios idiomas diferentes. Chagra A. D., (2004, pág. 40). Las empresas deben mantenerse atentas a todas las dimensiones de la calidad del servicio. Muchas empresas tratan de incrementar su orientación al cliente estableciendo programas que solo actúan sobre los elementos tangibles (que son los más fáciles de cambiar y los más visibles) como por ejemplo, la repetición de muletillas, para reorientar sus políticas y procedimientos, cree una relación muy especial entre la empresa y sus clientes por medio de: interrelacionar personas y los sistemas con los clientes, centrarse en la confianza, prevenir las actitudes de auto complacencia, mantener los niveles de relaciones existentes, dedicar suficiente atención a la calidad del servicio, dirija a sus

directivos para que: valoren a los empleados, en especial a los empleados que tienen contacto con la clientela, (los empleados deben notar que se les valora), desarrollen el potencial de los empleados, escuchen a los empleados y pidan sus opiniones, establezcan estándares que reflejen la orientación al cliente. Dirija y motive a los empleados de la organización para que: todos ayuden a generar experiencias positivas en los clientes, los sistemas refuercen los atributos que son importantes para los clientes, el liderazgo permita a los empleados actuar a favor de los clientes, incorpore en su plan de servicios políticas como la de prohibir soluciones engañosas para responder quejas de los clientes o solicitudes de reembolso por un valor menor de cierto modo en dinero, en la mayoría de los sectores empresariales 90 por ciento de los reclamos son injustificados. Tschohl, (2008)

2.1.3. SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

El modelo del Servqual se fundamenta en la premisa de que todos los usuarios de servicios poseen una expectativa de calidad del servicio que se les oferta, la diferencia entre la expectativa y la percepción es denominada gap (falla), en el cual reside la oportunidad para la mejoría del servicio. Después de años de refinamiento de su escala,

El SERVQUAL utiliza actualmente cinco dimensiones de abordajes, destinados a medir la diferencia entre la expectativa del usuario y la satisfacción con el servicio usufructuado, así caracterizados:

- a) Agilidad en la atención: servicios ejecutados con rapidez

- b) Confiabilidad, empleados con conocimiento y capacidad para ejecución de los servicios
- c) Calidad en la atención, atención personalizado, empeño en entender las necesidades del usuario.
- d) Instalaciones físicas y ambientes adecuados
- e) Garantía de servicios, estos son suministrados con calidad ya por primera vez. Zamudio & Cardoso, (2005)

2.1.4. DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN

La investigación sugiere que los clientes no perciben la calidad en una forma unidimensional sino más bien juzgan la calidad con base en múltiples factores relevantes para el contexto. Las dimensiones de la calidad del servicio se han identificado por medio de la investigación pionera de Parsa Parasuraman, Valarie Zeithaml y Leonard Berry, su investigación identificó cinco dimensiones específicas de calidad del servicio que aplican a lo largo de una variedad de contextos de servicio.

Confiabilidad: capacidad para ejecutar el servicio prometido de forma digna de confianza y con precisión.

Sensibilidad: disposición a ayudar a los clientes y proporcionar un servicio expedito.

Seguridad: conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.

Empatía: cuidado, atención individualizada dada a los clientes.

Tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales impresos Parasuraman, Zeithaml & Berry, (2009, pág. 182).

Bienes materiales o tangibles, relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación, son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización, cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos en base a las cinco dimensiones mencionadas se estructuran tres instrumentos de medición, que en conjunto entregan una medida de la calidad de servicio para el cliente Castillo, (2010) Estas evidencias deben siempre proyectar una imagen de calidad ISMI, (s.f.) La representación física del servicio (instalaciones, equipos, recepción, acondicionamiento, fachadas, etc.) son relevantes por ejemplo para los servicios financieros, seguros, telefonía, hostelería aerolíneas, detall Calderon, (2002).

Además, los elementos tangibles deben mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuada y los materiales de comunicación que permitan acercarnos al cliente Calderon, (2002).

Parasuraman, Zeithaml & Berry, (2009), señala también que los aspectos tangibles proporcionan representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes, en particular los nuevos, usaran para evaluar la calidad, las industrias de servicio que enfatizan los tangibles en sus estrategias incluyen servicios en los que el cliente visita el establecimiento para recibir el servicio, como restaurantes y hoteles, tiendas minoristas y compañías de entretenimiento.

Aunque los tangibles con frecuencia los usan las compañías de servicio para mejorar su imagen, proporcionar continuidad y señalar calidad a los clientes, la mayor parte de las compañías combinan los tangibles con otra dimensión para crear una estrategia de calidad del servicio para la empresa.

Mendoza (2009), reconoce indicadores de esta dimensión como:

- La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna.
- Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas.
- Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra.
- Los elementos materiales, (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos. Mendoza (2009).

Confiabilidad: entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud Castillo, (2010), donde los clientes pueden creer y confiar en la empresa y en la calidad constante ISMI (s.f.) es así que la fiabilidad es la habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero. Este indicador trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio prometido. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio. Con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales y la eficacia no es más que el cliente obtiene el servicio requerido. La fiabilidad mide la efectividad es decir obtener el servicio mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas para el que fue diseñado. Cuando un servicio no se da en forma efectiva se tiene que repetir, lo cual

conlleva un costo económico en tiempo, materiales, etc.

Si un servicio no se tiene que repetir el usuario queda satisfecho a la primera.

Problemas: capacidad de los profesionales para hacer frente a las posibles dificultades Abc-calidad, (2010)

Algunas razones de estudio de la confiabilidad son las siguientes: 1.

Determinar el tiempo hasta el cual se espera que falle (no falle) un sistema, equipo o componente para determinar tiempos de duración o

producción. 2. Encontrar el tiempo al cual se espera que sobreviva una cantidad determinada de elementos puestos en operación. 3. Determinar

la propensión a fallar que tiene un elemento en un tiempo futuro. 30 4.

Dado que un elemento ha sobrevivido un tiempo estimado, conocer la probabilidad de que sobreviva un tiempo adicional cumpliendo su función.

5. Determinar la un grado de seguridad del sistema 6. Tener argumentos para una decisión racional en el diseño o el funcionamiento de un sistema

Valois, (2010)

En la calidad de servicio la entrega de las promesas se ha mostrado en

forma consistente ser el determinante más importante de las percepciones de la calidad del servicio entre clientes estadounidenses. La confiabilidad

se define como la capacidad para ejecutar el servicio prometido en forma segura y precisa. En su sentido más amplio, confiabilidad significa que la

compañía cumple sus promesas sobre entrega, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios Parasuraman, Zeithaml, &

Berry, (2009).

Dentro de las dimensiones de la fiabilidad podemos reconocer los siguientes:

- Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace
- Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.
- La empresa realiza bien el servicio por primera vez
- La empresa concluye el servicio en el tiempo promedio.
- La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores Mendoza, (2009)

Capacidad de respuesta: los empleados están dispuestos a suministrar el servicio cuando el cliente lo necesita (no cuando la empresa lo considera conveniente) ISMI, (s.f.) El deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente. Prestar el servicio de forma ágil Abc-calidad, (2011). Se define también, como la capacidad de la organización para responder a los requerimientos del usuario; porque es flexible y tiene capacidad de respuesta. Los líderes deben entender que la incertidumbre, la complejidad y el cambio dominan todos los acontecimientos internos y externos de la organización, y se deben diseñar estructuras que la ayuden a enfrentar esta realidad, Chiavenato I. (2009, pag. 444).

La capacidad de respuesta involucra a la responsabilidad del profesionalismo: La que se entiende como las pertenencias de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio, de parte

de todos los miembros de la organización, debe tomarse en cuenta que no solo las personas que se encuentran en el frente hacen el servicio si no todos Calderon, (2002).

Esta dimensión enfatiza la atención y prontitud al tratar las solicitudes, preguntas, quejas y problemas del cliente. La sensibilidad se comunica a los clientes por la cantidad de tiempo que tienen que esperar por la asistencia, la respuesta a las preguntas o la atención a los problemas. Para sobresalir en la dimensión sensibilidad, una compañía debe ver el proceso de entrega del servicio y el manejo de solicitudes desde el punto de vista del cliente en lugar de desde el punto de vista de la empresa, los estándares para la velocidad y prontitud reflejan la perspectiva de la compañía de los requerimientos del proceso interno pueden ser muy diferentes de los requerimientos del cliente para la velocidad y prontitud. Para distinguirse en verdad en sensibilidad, las compañías necesitan departamentos de servicio al cliente bien dotado de personal, al igual que personas de primera línea sensibles en todas las posiciones de contacto Parasuraman, Zeithaml, & Berry, (2009).

Los indicadores de la capacidad de respuesta son:

- Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.
- Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.
- Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos ayudar a sus clientes.

- Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes Mendoza, (2009).

Seguridad: Es el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza Castillo, (2010). Para esto toda empresa se preocupa y asegura que los clientes se mantengan al margen de todo tipo de daños, riesgos y dudas ISMI, (s.f.). Brindar seguridad es tener conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente Abc- calidad, (2011).

La seguridad inspirar credibilidad y confianza. Es probable que esta dimensión sea importante en particular para servicios que los clientes perciben como de alto riesgo o para servicios de los cuales se sienten inseguros sobre su capacidad para evaluar los resultados, la credibilidad y la confianza pueden encarnarse en la persona que vincula al cliente con la compañía Parasuraman, Zeithaml, & Berry, (2009).

Se reconocen como indicadores de la dimensión de la seguridad, los siguientes:

- El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes.
- Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa de servicios.
- Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes.

- Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes Mendoza, (2009).

Empatía: la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes. Castillo, (2010); donde todo el personal trata a los clientes con atención, respeto y consideración y con una actitud y disposición basada en la amistad (los clientes son amigos, no oponentes) ISMI (s.f.).

Se define también como la atención individualizada al cliente. Por ello, la empatía es la conexión sólida entre dos personas. Es fundamental para comprender el mensaje del otro. Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro Abcs-calidad, (2011), Calderón (2002), sostiene que con empatía es más fácil cautivar a nuestros clientes si les damos un excelente trato y brindarles una gran atención Calderon, (2002).

Otra definición enfatiza el trato a los clientes como individuos. La esencia de la empatía es transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente, que los clientes son únicos y especiales que se entienden sus necesidades. Los clientes desean sentirse comprendidos e importantes para la empresa que les proporcionan servicio. El personal en empresas de servicios pequeñas con frecuencia se conoce a los clientes por nombre, y forma relaciones que reflejan su conocimiento personal de los requerimientos y preferencias del cliente. Cuando dicha compañía pequeña compite con empresas más grandes, la capacidad para ser empático puede darle una clara ventaja a la pequeña Parasuraman, Zeithaml, & Berry, (2009).

Dentro de la empatía se reconocen como indicadores:

- La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada.
- La empresa de servicios tiene horarios de trabajo conveniente para todos sus clientes.
- La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.
- La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.
- La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes Mendoza, (2009).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

ADMINISTRATIVO: Es un adjetivo que procede de un vocablo latino que significa perteneciente o relativo a la administración. La administración, por su parte, está vinculada al funcionamiento, el rendimiento y la estructura de una organización.

ATENCION: Acto que muestra que se está atento al bienestar o seguridad de una persona o muestra respeto, cortesía o afecto hacia alguien.

CALIDAD: Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.

SATISFACCION: Cumplimiento de una necesidad, deseo, pasión etc.

SERVICIO: Trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona.

USUARIO: Un Usuario es aquella persona que usa algo para una función en específico, es necesario que el usuario tenga la conciencia de que lo que está haciendo tiene un fin lógico y conciso, sin embargo, el termino es genérico y se limita en primera estancia a describir la acción de una persona que usa algo. El que usa algo es porque lo necesita

2.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION

Hipótesis General

Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los estudiantes usuarios de los servicios administrativos de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas.

Hipótesis específica

- La calidad de atención que brinda el personal en los servicios administrativos de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas es deficiente.
- La satisfacción de los estudiantes usuarios de los servicios administrativos de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas es insatisfecha
- La prestación del servicio administrativo es concluida casi siempre cuando el estudiante usuario realiza trámites u otros que haceres en las oficinas administrativas de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas.

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

Para desarrollar el presente trabajo de investigación se toma como referencia el texto titulado Metodología de la Investigación de Hernández, Fernandez & Baptista, (2010).

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

- Tomando como referencia la tipología considerada por Hernández, Fernández y Baptista (2014), se ha elegido el enfoque cuantitativo, cuya característica es que presenta un conjunto de procesos secuencial y probatorio, en ese sentido en la presente investigación se ha hecho uso de la recolección de datos realizados en el mundo real sobre La calidad y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas en la Universidad Nacional del Altiplano a través de mediciones numéricas se buscó cuantificar, reportar, medir la información obtenida la cual fue sistematizada.
- El diseño de la presente investigación es de tipo no experimental conocido también como investigación ex post-facto (los hechos y

las variables ya ocurrieron); ya que se observaron las situaciones ya existentes dentro de la área de estudio de la Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas en su ambiente natural, no fueron provocadas intencionalmente, el objetivo es describir las variables y analizarlas, su influencia e interrelación en un momento dado (Hernández, Fernández,& Baptista. 2010)

- El diseño que corresponde al estudio fue descriptivo relacional, que se utilizó para medir cuantitativamente las variables de una población, para obtener índices de correlación, porcentajes y frecuencias (Vara, 2010,p. 195) para el estudio realizado, primeramente se pudo observar que algunos estudiantes manifestaron que se encontraban insatisfechos con el servicio brindado en las oficinas administrativas, para poder obtener una información concisa se obtuvo por medio del instrumento de medición los datos necesarios para poder relacionar las variables cuantitativamente y así poder realizar el objeto de estudio de la presente investigación.

3.2. POBLACION Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN

La población para el presente trabajo de investigación está constituida por todos los estudiantes de la Escuelas Profesionales de Administración y Contabilidad, de la Universidad Nacional de Altiplano tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla N°1: Número de estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas

ESCUELA PROFESIONAL	Nº de Estudiantes
Escuela Profesional de Administración	616
Escuela Profesional de Contabilidad	959
NUMERO TOTAL DE ESTUDIANTES	1575

Fuente: Dirección Académica Fac. Ciencias Contables y Administrativas 2017.

Muestra.

La muestra del presente estudio fue calculada por el método de muestreo aleatorio simple, utilizando el tamaño de muestra para la estimación de la proporción poblacional o variable cualitativa.

Para hallar el tamaño de muestra óptimo se utilizó la siguiente formula:

$$n_0 = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)e^2 + Z^2PQ}$$

Donde:

$P = 0.5 = 50\%$ Proporción favorable

$Q = 1 - P = 1 - 0.5 = 0.5 = 50\%$ Proporción no favorable

$Z_{(1-\alpha/2)}$ = Valor de la distribución normal según tablas estadísticas

$Z_{(1-\alpha/2)} = Z_{(1-0.05/2)} = Z_{(1-0.025)} = 1.96$

$e = 75\% = 0.07$ =Margen de error muestra

$N = 1575$ población de estudiantes.

Cuando la fracción n_0/N es más del 10% utilizamos la corrección en caso contrario el tamaño de muestra óptimo será n_0 .

La corrección usada es:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{Corrección usada cuando } n_0/N > 10\%$$

Reemplazando los datos en la formula tenemos:

$$n_0 = \frac{(1575)(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(1575 - 1)(0.07)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 174.41$$

Para lo cual utilizamos el corrector si es necesario:

Entonces: $n_0/N = 174.41/1575 = 0.1107 = 11.07\%$ como n_0 es mayor del 10% usamos el corrector:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = \frac{174.41}{1 + \frac{174.41}{1575}} = 157.02$$

Entonces el tamaño de muestra óptimo es de 157 estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA – Puno.

Muestra estratificada:

Para hallar el tamaño de muestra estratificada se utilizó la fracción de muestreo.

Fracción de Muestreo $F = n/N = 157/1575 = 0.0997$

Tabla N°2: Muestra estratificada de estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas

ESCUELA PROFESIONAL	Población por la Fracción de muestreo	Muestra de Estudiantes
Escuela Profesional de Administración	616 * 0.0997	61
Escuela Profesional de Contabilidad	959 * 0.0997	96
NUMERO TOTAL DE ESTUDIANTES		157

Fuente: Dirección Académica Fac. Ciencias Contables y Administrativas 2017.

Elaboración: El investigador.

Muestreo: La asignación de los sujetos de muestra se realizó con método No probabilístico por conveniencia, mediante el cual los sujetos de estudio fueron abordados a medida que solicitaron atención en las oficinas administrativas, hasta completar la muestra.

3.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Técnica: Para el sustento del trabajo de investigación y el logro de objetivos fijados; así mismo para comprobar o rechazar las hipótesis plantea

Encuesta.- En el estudio se utilizó la técnica de la encuesta, método que permitió obtener información sobre la calidad de servicio que brinda el personal administrativo a los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y el nivel de satisfacción de los estudiantes usuarios que acuden a las oficinas de administración.

Instrumentos.- Cuestionario para calidad de servicio, este Instrumento que permitió registrar las respuestas del estudiante usuario frente al servicio administrativo respecto a los principios ejercidos en la calidad de la atención. Este instrumento está basado en la teoría de. (Chagra A. , 2004). El instrumento consta de 20 interrogantes, que fue elaborado bajo los criterios de respuesta de la escala de Likert de acuerdo a las siguientes categorías:

Siempre

Casi siempre

Eventualmente

Casi nunca

Nunca

Los puntajes asignados a cada una de las alternativas de la escala de Likert (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p: 373-375) que van del 1 a 5 puntos.

La suma de los puntos obtenidos, serán categorizados en una escala de valoración. Para determinar cuáles de los principios que se aplican con mayor énfasis en la calidad de atención en las oficinas de administración de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas.

Alta calidad = 74 a 100 puntos

Regular calidad = 47-73 puntos

Baja calidad = 20-46 puntos

Cuestionario Satisfacción al Cliente (SERVQUAL). Este instrumento permitió al estudiante usuario registrar sus respuestas sobre la satisfacción con el servicio recibido. Consta de 22 interrogantes con respuestas de una escala del 1 al 5 según corresponda a las creencias del estudiante usuario (1 nada satisfecho, 5 muy satisfecho). El instrumento de investigación es el cuestionario de satisfacción al cliente basado en el modelo SERVQUAL, con el objetivo de cumplir con la obtención de datos proporcionados por los estudiantes que demandan atención en las oficinas de administración.

El cuestionario SERVQUAL está compuesto por las 22 ítems que se agrupan en 5 variables conocidas (Aspectos o elementos tangibles, Fiabilidad, Sensibilidad o capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía),

para ser respondidas en cinco categorías: Nada satisfecho, algo satisfecho, indiferente, satisfecho y muy satisfecho.

Evaluación del instrumento.

Cada ítem está calificado según la escala de Likert y tiene la siguiente puntuación:

Nada satisfecho = 1 punto

Algo insatisfecho = 2 puntos

Indiferente = 3 puntos

Satisfecho = 4 puntos

Muy satisfecho = 5 puntos.

Los puntajes obtenidos por cada estudiante serán adicionados y comparados con la siguiente escala de calificación:

Satisfecho= 74 a 100 puntos

Medianamente satisfecho = 47 a 73 puntos

Insatisfecho = 20 a 46 puntos

Se utiliza las siguientes Técnicas.

3.4. PROCESAMIENTO Y RECOLECCION DE DATOS

Para el desarrollo del presente estudio se realizó los siguientes pasos:

Se solicitó el permiso respectivo a la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas.

Se coordinó con el departamento académico sobre los horarios de clases de los estudiantes y así aplicar el instrumento.

El estudiante fue captado en las oficinas administrativas y abordadas después de la atención.

El instrumento “Cuestionario de satisfacción y calidad” fue distribuido a los estudiantes en forma personal, para ser respondido en un tiempo promedio aproximado de 20 minutos

Durante la recolección de datos el investigador estuvo presente para disipar algunas dudas, previamente se dio una explicación breve sobre la forma de llenado

En el “Cuestionario para calidad de servicio”, fue aplicado en las oficinas administrativas, bajo los criterios establecidos en la investigación la información obtenida fue sistematizada para el respectivo análisis

Una vez recolectada la información estos datos fueron sistematizados en una sábana Excel.

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

La información obtenida fue: Sistematizada en una hoja Excel Se procesaron los datos en el estadístico SPSS-20. Para la contrastación de la hipótesis se aplicó la prueba de Correlación de Pearson, utilizando el siguiente estadístico de prueba:

Fórmula

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Criterio de exclusión

Se descartó a estudiantes usuarios que no hicieron más de 3 trámites en las oficinas administrativas de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas.

CAPITULO IV

RESULTADO Y DISCUSION

En este capítulo se hace la presentación analítica de lo que se obtuvo como resultado de las actividades de búsqueda. Se describen los hallazgos encontrados durante la investigación de la información recolectada en función a los objetivos planteados, cabe mencionar que las tablas y gráficos que se muestran en esta sección están realizados según la tabulación resultante de acuerdo a las dimensiones establecidas, primeramente se aborda los resultados de calidad del servicio, seguidamente se presenta los resultados de satisfacción del estudiante usuario y como punto final de los resultados obtenidos la correlación entre ambas variables.

4.1. EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA EL PERSONAL EN LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS UNA-PUNO, 2017

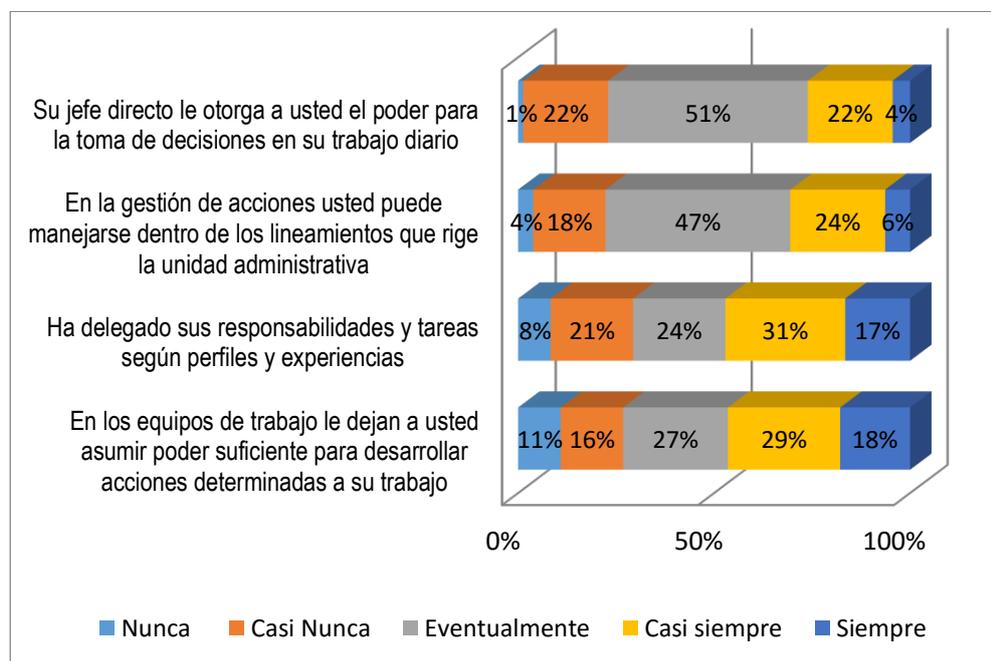
Las tablas, gráficos, porcentajes e indicadores que se detallan el análisis a continuación: muestran los resultados obtenidos:

Tabla N°3: Delegación de funciones para el nivel de calidad de servicio Según los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA – Puno

Delegación	Nunca		Casi Nunca		Eventualmente		Casi siempre		Siempre		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Poder suficiente para el desarrollo de acciones	17	11%	25	16%	42	27%	45	29%	28	18%	157	100%
Delegación de responsabilidades y tareas	13	8%	33	21%	37	24%	48	31%	26	17%	157	100%
Gestión de acciones dentro de lineamientos	6	4%	29	18%	74	47%	38	24%	10	6%	157	100%
Delegación en la toma de decisiones	2	1%	34	22%	80	51%	34	22%	7	4%	157	100%

FUENTE: Cuestionario de Calidad de Servicio.
ELABORACIÓN: El ejecutor.

Figura N°1: Delegación de funciones para el nivel de calidad de servicio según los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA – Puno



Fuente: Tabla N° 3

RESULTADOS Y DISCUSION

RESULTADOS

Según el resultado obtenido de la tabla N°3 y figura N°1, muestran que, el 29% de los estudiantes mencionaron que los trabajadores tienen casi siempre poder suficiente para el desarrollo de las acciones, al 31% casi siempre se les delega responsabilidades y tareas, sin embargo, eventualmente al 47% de trabajadores realizan gestiones dentro de los lineamientos y así como el 51% según se le delega eventualmente toma decisiones.

DISCUSION

Los resultados demuestran que no a todo el personal administrativo se le delega las funciones administrativas. Al respecto, Chagra (2004) señala que, la administración implica actuar a través de otros individuos otorgándoles el poder suficiente para concretar acciones, en atención al cliente es prioritario manejarse dentro de los lineamientos, dotando al personal de las atribuciones necesarias para resolver distintas situaciones; contrastando con los resultados son muy pocos los empleados que tienen esta atribución, por el contrario se observa al mayor porcentaje de empleados que reciben delegación en forma eventual y casi siempre. La falta de delegación necesaria viene ocasionado limitaciones en la atención del estudiante usuario, estas barreras no permiten solucionar los problemas de trámites administrativos. Sobre este aspecto de la calidad de servicio, Abril (2014), refiere que, la delegación es el proceso que nos permite conferir a un colaborador el cargo de realizar una

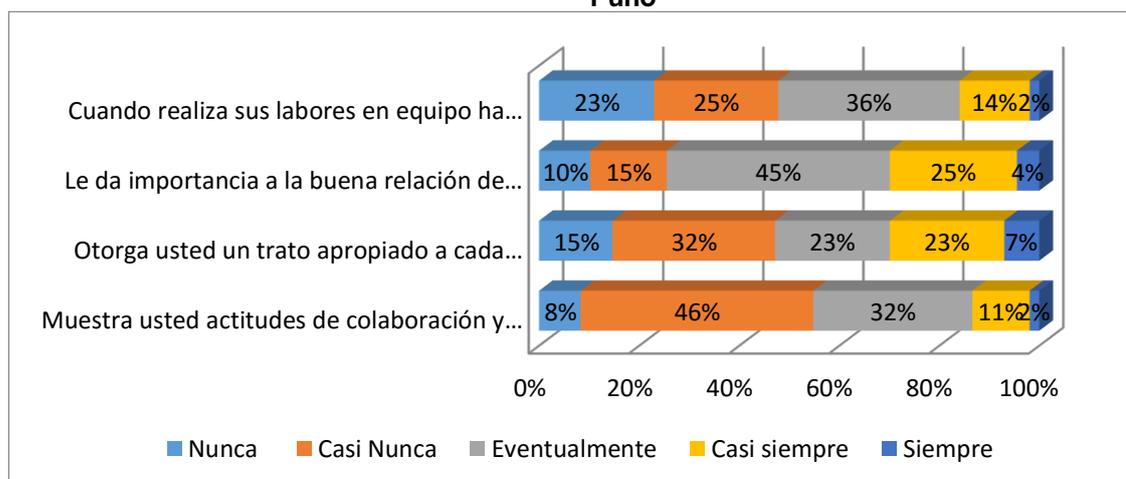
función, concediéndole autoridad y la libertad necesaria para su ejecución, pero conservando siempre la responsabilidad final sobre el resultado

Tabla N°4: Trabajo en equipo para el nivel de calidad de servicio según los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA – Puno

Trabajo en Equipo	Nunca		Casi Nunca		Eventualmente		Casi siempre		Siempre		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Actitud de colaboración y contribución con sus compañeros	13	8%	73	46%	50	32%	18	11%	3	2%	157	100%
Trato apropiado a cada integrante de la unidad administrativa donde labora	23	15%	51	32%	36	23%	36	23%	11	7%	157	100%
Importancia a la buena relación	16	10%	24	15%	70	45%	40	25%	7	4%	157	100%
Trabajo en equipo a sus labores en equipo ha logrado un desempeño de calidad	36	23%	39	25%	57	36%	22	14%	3	2%	157	100%

FUENTE: Cuestionario de Calidad de Servicio.
ELABORACIÓN: El ejecutor

Figura N° 2: Trabajo en equipo para el nivel de calidad de servicio según los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA – Puno



Fuente: Tabla N°4

RESULTADOS Y DISCUSION

RESULTADOS

Los resultados de la tabla N°4 y figura N° 2 muestran con predominio que, el 40% de los estudiantes manifestaron que el personal casi nunca tiene actitud de colaboración con sus compañeros a la hora de brindar atención, también el 32% casi nunca hay trato apropiado entre los integrantes, 45% que eventualmente se da importancia a la buena relación; así mismo al trabajo en equipo.

DISCUSION

Los resultados nos demuestran que, los empleados no desarrollan el trabajo en equipo, al respecto Chagra (2004), nos dice que no puede haber un servicio exitoso si el personal, cualquiera sea su jerarquía y función, no tiene internalizada la actitud de cooperación como requisito esencial para el logro de los objetivos comunes, es decir trabajar en equipo; porque cada sección o unidad muchas veces labora independientemente, perjudicando al usuario, porque cada gestión que se realiza necesita de un conjunto de acciones que deben operativizarse en las diferentes unidades que conforman la unidad administrativa. Por ello, Toro (2015) enfatiza la importancia del trabajo en equipo al momento de brindar una atención de calidad; señala que “El beneficio entonces es favorable no solo para la organización sino para el equipo, pues se genera un ambiente de confianza, respeto colaboración apropiado a cada ámbito bien sea laboral o personal. Un equipo funciona sobre la base objetiva de

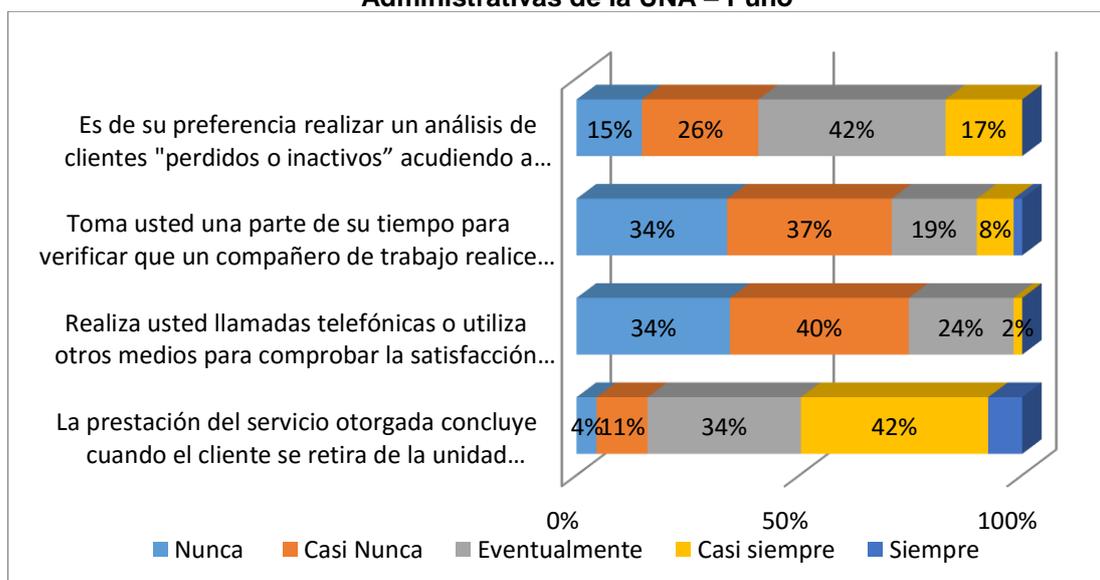
unas demandas que recibe y unos servicios que ofrece y sobre una base subjetiva: la interdependencia y confianza entre sus miembros.

Tabla N°5: Seguimiento de servicio para el nivel de calidad de servicio según los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA – Puno

Seguimiento del servicio	Nunca		Casi Nunca		Eventualmente		Casi siempre		Siempre		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
La prestación del servicio concluido	7	4%	18	11%	54	34%	66	42%	12	8%	157	100%
Llamadas telefónicas para comprobar la satisfacción de los estudiantes atendidos	54	34%	63	40%	37	24%	3	2%	0	0%	157	100%
Verifica el trabajo que realiza un compañero de trabajo	53	34%	58	37%	30	19%	13	8%	3	2%	157	100%
Realiza seguimiento de estudiantes que no concluyen con sus tramites	23	15%	41	26%	66	42%	27	17%	0	0%	157	100%

FUENTE: Cuestionario de Calidad de Servicio.
ELABORACIÓN: El ejecutor.

Figura N° 3: Seguimiento de servicio para el nivel de calidad de servicio según los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA – Puno



Fuente: Tabla N°5

RESULTADOS Y DISCUSION

RESULTADOS

Los resultados de la tabla N°5 y figura N° 3 muestran que, el 42.0% de los empleados mencionaron que casi siempre los empleados concluyen con la prestación del servicio; a diferencia el 40% casi nunca realiza llamadas telefónicas para comprobar la satisfacción de los estudiantes atendidos; tampoco se verifica el trabajo que realiza su compañero de trabajo, pero eventualmente realiza seguimiento de estudiantes que no concluyen con el trámite administrativo.

DISCUSION

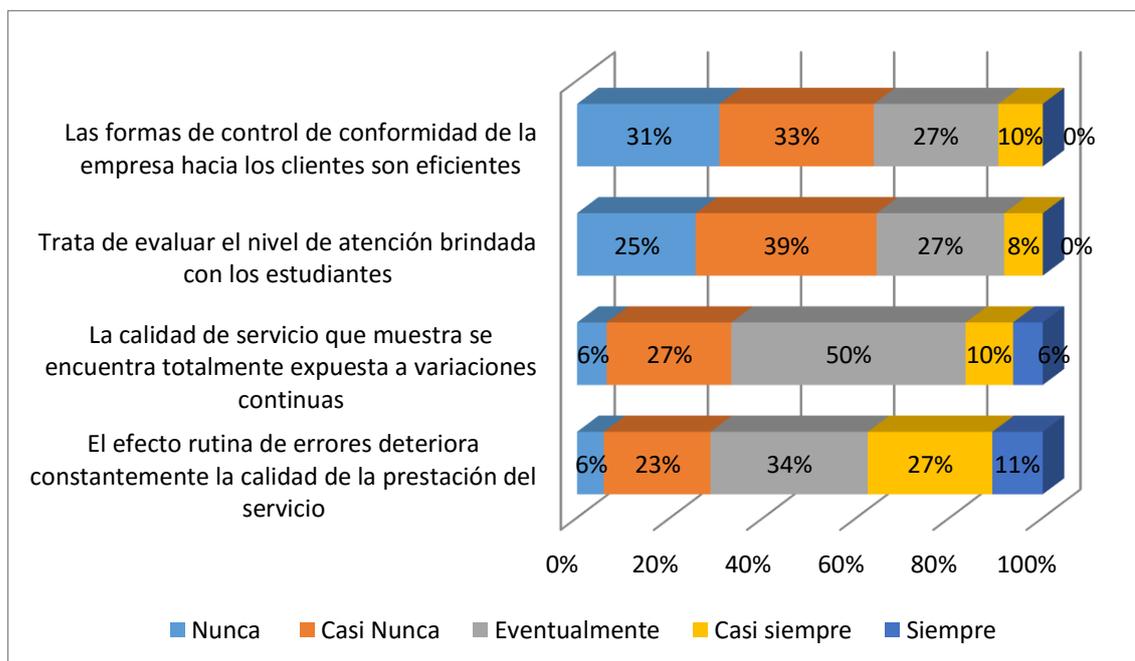
Los resultados indican que el seguimiento del servicio brindado presenta deficiencias porque la mayoría de los empleados casi nunca y eventualmente realizan acciones que competen del seguimiento dentro de los atributos de la calidad. Sobre este aspecto, Hass (s/f), nos dice que el seguimiento organizado de progreso y resultados acompañado de retroalimentación, son elementos no negociables de cualquier programa efectivo de acción por muchas razones. Muchos clientes por pensar que la prestación concluye cuando este se retira del local donde fue atendido no son satisfechos con la atención recibida, frente a esto, en repetidas ocasiones una simple llamada telefónica de parte de los empleados para comprobar la satisfacción del usuario representa un detalle muy valorado que puede conducir a su fidelización (Chagra A. D., 2004, pág. 40); con ello se incrementa la calidad de servicio.

Tabla N°6: Auditoria permanente para el nivel de calidad de servicio según los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA – Puno

Auditoria Permanente	Nunca		Casi Nunca		Eventualmente		Casi siempre		Siempre		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Efecto de la rutina en la calidad de la prestación del servicio	9	6%	36	23%	53	34%	42	27%	17	11%	157	100%
La calidad de servicio expuesta a variaciones continuas	10	6%	42	27%	79	50%	16	10%	10	6%	157	100%
Evaluación de la atención brindada con los estudiantes	40	25%	61	39%	43	27%	13	8%	0	0%	157	100%
Las formas de control de conformidad son eficientes	48	31%	52	33%	42	27%	15	10%	0	0%	157	100%

FUENTE: Cuestionario de Calidad de Servicio.
ELABORACIÓN: El ejecutor.

Figura N° 4: Auditoria permanente para el nivel de calidad de servicio según los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA – Puno



Fuente: Tabla N°6

RESULTADOS Y DISCUSION

RESULTADOS

Los resultados de la tabla N° 6 y figura N° 4 muestran que, el 34% de los estudiantes manifestaron que los empelados eventualmente perciben que la rutina afecta la prestación de servicio, el 50% percibe que la calidad de servicio está expuesta a variaciones continuas; a diferencia el 39% manifestó que casi nunca los empleados evalúan la atención que brindan a los estudiantes, así como el 33% manifestó que casi nunca los empleados realizan control de conformidad. Los hallazgos determinan que, la auditoria permanente no se desarrolla en su magnitud, lo que es percibido por los estudiantes en las unidades administrativas.

DISCUSION

Los resultados se sustentan en la teoría de Chagra (2004), ya que señala que la calidad del servicio por su inseparabilidad de las personas que lo prestan se encuentra totalmente expuesta a variaciones continuas; donde es necesario el control periódico y minucioso puede evitar que el efecto rutina deteriore progresivamente la excelencia de la prestación pretendida; considerando que los clientes son auditores poderosos para evaluar el nivel de atención brindada y el grado de conformidad del mercado objetivo. (Chagra, 2004, pág. 40). Tomando en cuenta que la auditoría interna en una organización es una actividad de evaluación independiente y objetiva para agregar valor y mejorar las operaciones administrativas de una organización, porque ayuda a cumplir sus objetivos, por medio de la evaluación y mejora de la eficacia de sus

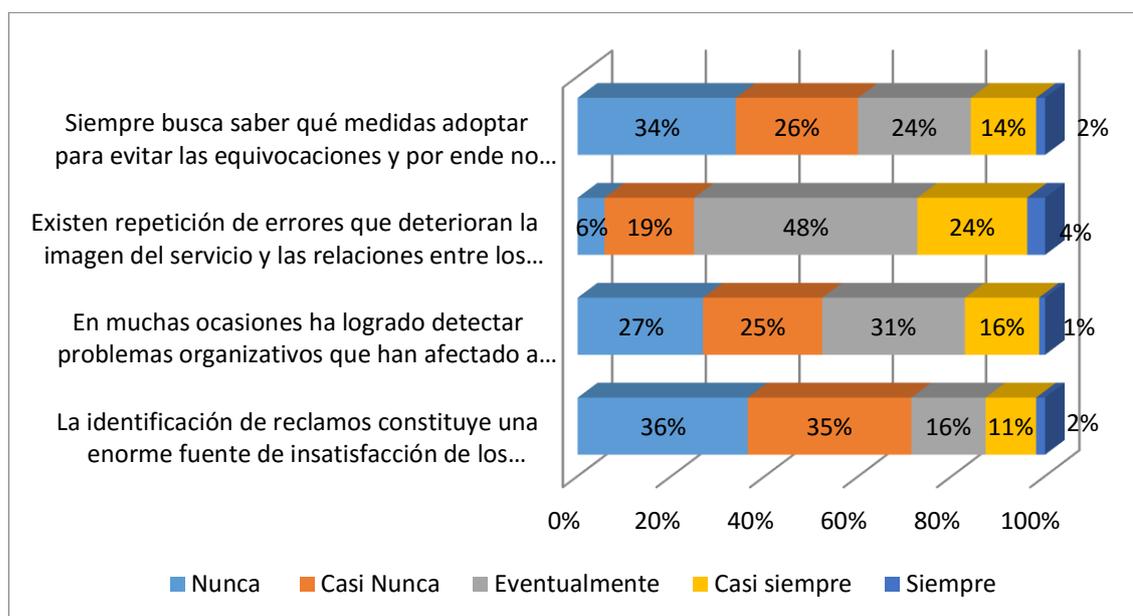
procesos, proporcionando así un servicio efectivo a los más altos niveles de la administración; contrastando con los resultados las acciones realizada con una frecuencia de casi nunca y eventualmente no garantiza una auditoria permanente para ofrecer un servicio de calidad a los estudiantes que acuden a las unidades administrativas de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas (Sinches, J, 2015).

Tabla N°7: Prevención para el nivel de calidad de servicio según los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA – Puno

Prevención	Nunca		Casi Nunca		Eventualmente		Casi siempre		Siempre		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Reclamos fuente de insatisfacción de los usuarios	57	36%	55	35%	25	16%	17	11%	3	2%	157	100%
Detección de problemas que afecta a los usuarios	42	27%	40	25%	48	31%	25	16%	2	1%	157	100%
Repetición de errores que deterioran la imagen del servicio	9	6%	30	19%	75	48%	37	24%	6	4%	157	100%
Medidas que se adoptan para evitar las equivocaciones y evitar prestaciones defectuosas	53	34%	41	26%	38	24%	22	14%	3	2%	157	100%

FUENTE: Cuestionario de Calidad de Servicio.
ELABORACIÓN: El ejecutor.

Figura N° 5: Prevención para el nivel de calidad de servicio según los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA – Puno



Fuente: Tabla N° 7

RESULTADOS Y DISCUSION

RESULTADOS

Los resultados de la tabla N° 7 y figura N° 5 muestra resultados de la prevención para la calidad de servicio, donde se aprecia que el, 36.0% de los estudiantes perciben que los empleados nunca consideran que los reclamos son fuente de insatisfacción de los usuarios, así como el 35% casi nunca; el 31% percibe que los empleados detectan los problemas que afectan a los usuarios, el 48% percibe que eventualmente se repiten errores que deterioran la imagen del servicio y el 34% percibe que los empleados no adoptan medidas para evitar equivocaciones o prestaciones defectuosas.

Al observar los resultados obtenidos podemos deducir que los empleados en las unidades administrativas de la facultad de Ciencias Contables y Administrativas no identifican los reclamos de los estudiantes sobre la

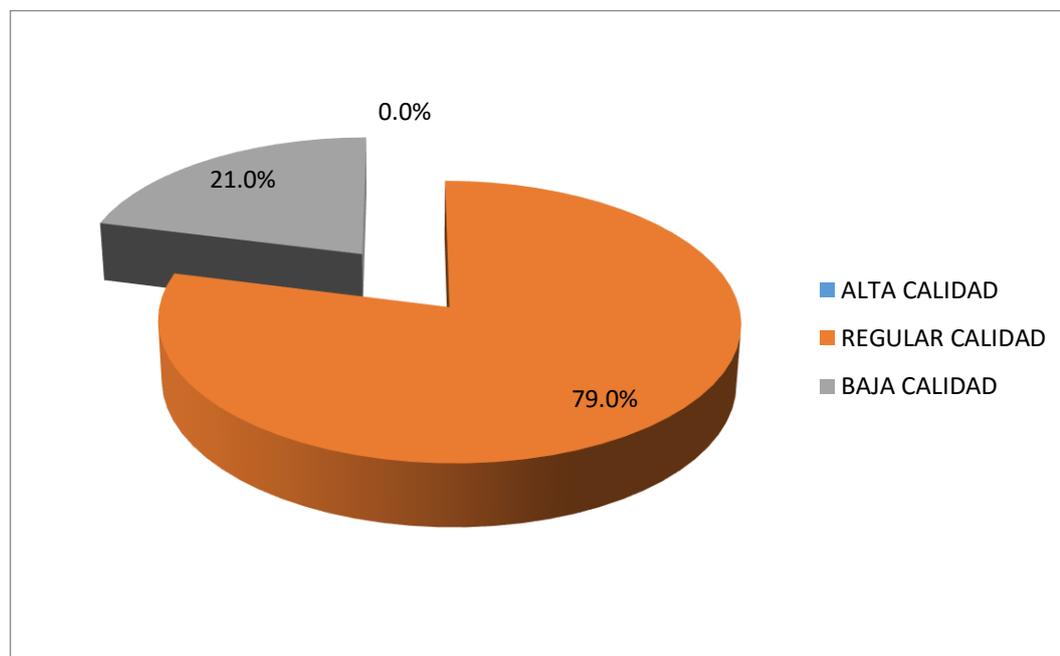
atención que se brinda, porque no están considerando que los reclamos son fuente de insatisfacción, no detectar los problemas de los usuarios, continuar con errores y no adoptar medidas para evitar equivocaciones no se brinda un servicio con calidad, esta afirmación es corroborado por Chagra (2004), esto da lugar a que toda organización como lo refiere Tschoi (2008), deben mantenerse atentas a todas las dimensiones de la calidad del servicio. Existen muchas empresas que tratan de incrementar su orientación al cliente estableciendo programas que solo actúan sobre los elementos tangibles (que son los más fáciles de cambiar y los más visibles). Sin embargo, al parecer la unidad administrativa no toma previsiones para mejorar la calidad de servicio que prestan a los estudiantes.

Tabla N°8: Nivel de calidad de servicio según los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA – Puno

NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
ALTA CALIDAD	0	0,0%
REGULAR CALIDAD	124	79,0%
BAJA CALIDAD	33	21,0%
TOTAL	157	100,0%

Fuente: Tablas del N° 3 al N° 7 de la investigación.
Elaboración: El Ejecutor.

Figura N° 6: Nivel de calidad de servicio según los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA – Puno



Fuente: Tabla N°8

RESULTADOS Y DISCUSION

RESULTADOS

Los resultados sobre nivel de calidad de servicio en las unidades administrativas de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas que se presentan en la tabla N° 8 y figura N° 6 muestran que, el 79% de los estudiantes perciben que la calidad de servicio es regular, el 21% percibe que es de baja calidad y ningún estudiante percibe al servicio de buena calidad.

DISCUSION

Con los resultados se evidencia que la calidad de servicio es eminentemente regular y preocupante porque ningún estudiante califica con calidad el servicio que recibe en la unidad administrativa. Al respecto

Martínez-Tur, Peiro y Ramos (2001) refiere que la calidad basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, permite conocer qué necesitan los usuarios y los consumidores o como se percibe la atención que reciben. Contrastando con los resultados atención percibida con calidad regular, es un indicativo que el servicio que se brinda a los estudiantes no cumple con los parámetros de la calidad. Carro y Gonzales (s/f), nos dice que la calidad es la “totalidad de las características de una entidad (proceso, producto, organismo, sistema o persona) que le confieren aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas”, es probable que una atención con regular calidad no satisface las expectativas del usuario.

Los resultados se sustentan en el estudio de Romero & Urdaneta (2009) porque los autores concluyeron que la calidad del servicio prestada por el personal administrativo en las universidades privadas de Venezuela refleja bajos indicadores de la calidad de atención.

4.2. CONOCER LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES USUARIOS DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS, UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO, 2017.

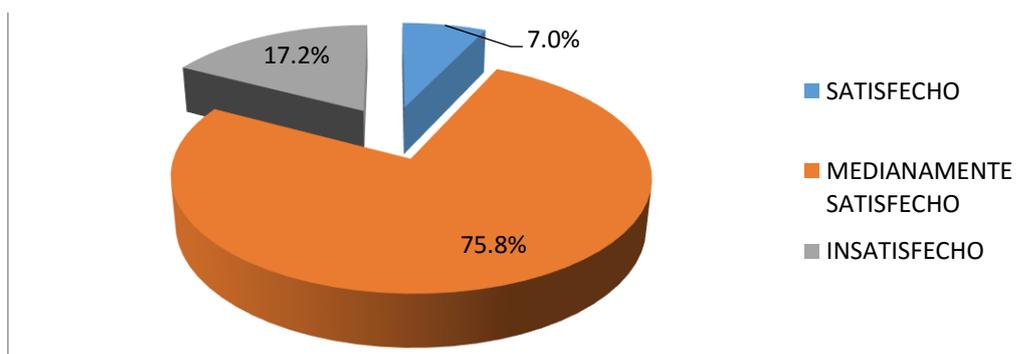
El análisis del objetivo N° 2 contó con los resultados a evaluar como siguen:

Tabla 9: Nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA- puno

NIVEL DE SATISFACCIÓN	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
SATISFECHO	11	7,0%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	119	75,8%
INSATISFECHO	27	17,2%
TOTAL	157	100,0%

Fuente: Cuestionario de satisfacción.
Elaboración: El Ejecutor.

Figura N° 7: Nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-Puno



Fuente: Tabla N° 9

RESULTADOS Y DISCUSION

RESULTADOS

Los resultados de la tabla N° 9 y figura N° 7 muestran que, 75.8% de los estudiantes se encuentran medianamente satisfechos con la atención que reciben en la unidad administrativa de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativa, el 17.2% insatisfecho y solo el 7.0% satisfecho.

DISCUSION

Según Rey (2000), “la satisfacción del usuario es el resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio. Bajo esta perspectiva el usuario determina diferentes niveles de satisfacción, a partir de la combinación de dos aspectos mencionados anteriormente. Es por ello, en nuestros resultados los estudiantes muestran diversos niveles de satisfacción, donde predomina la satisfacción media, indicativo que el servicio prestado no es del todo completo o presenta deficiencias, es decir algunos aspectos de la calidad de servicio no se ponen en práctica al momento de atender a los estudiantes.

Los resultados al ser comparados con el estudio de Valenzuela (2006) tienen correspondencia, porque en uno de los resultados con respecto a la calidad de atención que se brinda en la dirección de las escuelas de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, los estudiantes manifestaron insatisfacción en el 56%, resultados que son mayores a nuestros resultados, porque la insatisfacción se presenta solo en el 17.2%; sin embargo, es necesario hacer notar que satisfacción media que se presenta en mayor porcentaje de los estudiantes no es del todo favorable, sino es el reflejo que existen falencias a la hora de brindar el servicio.

4.3. LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO ES CONCLUIDA CASI SIEMPRE CUANDO EL ESTUDIANTE USUARIO REALIZA TRÁMITES U OTROS QUE HACER EN LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE LA FACULTAD CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

La prestación del servicio administrativo se sustenta en los siguientes resultados obtenidos que se muestra a continuación.

RESULTADOS Y DISCUSION

RESULTADOS

Los resultados de la tabla N°5 (Ver) y figura N° 3 (Ver) muestran que el servicio es concluido según escala nunca en un 4%, casi nunca con un 11%, eventualmente en 34%, casi siempre en 42% siendo el porcentaje más elevado y siempre en un 8%

DISCUSION

Los resultados al ser comparados con la teoría indican que el seguimiento del servicio brindado presenta deficiencias porque la mayoría de los empleados casi nunca y eventualmente realizan acciones que competen del seguimiento dentro de los atributos de la calidad. Sobre este aspecto, Hass (s/f), nos dice que el seguimiento organizado de progreso y resultados acompañado de retroalimentación, son elementos no negociables de cualquier programa efectivo de acción por muchas razones, sin embargo el ítem si el servicio es concluido tiene resultado positivo.

4.4. DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LA ATENCIÓN ADMINISTRATIVA EN LA FACULTAD CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS, UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO, 2017.

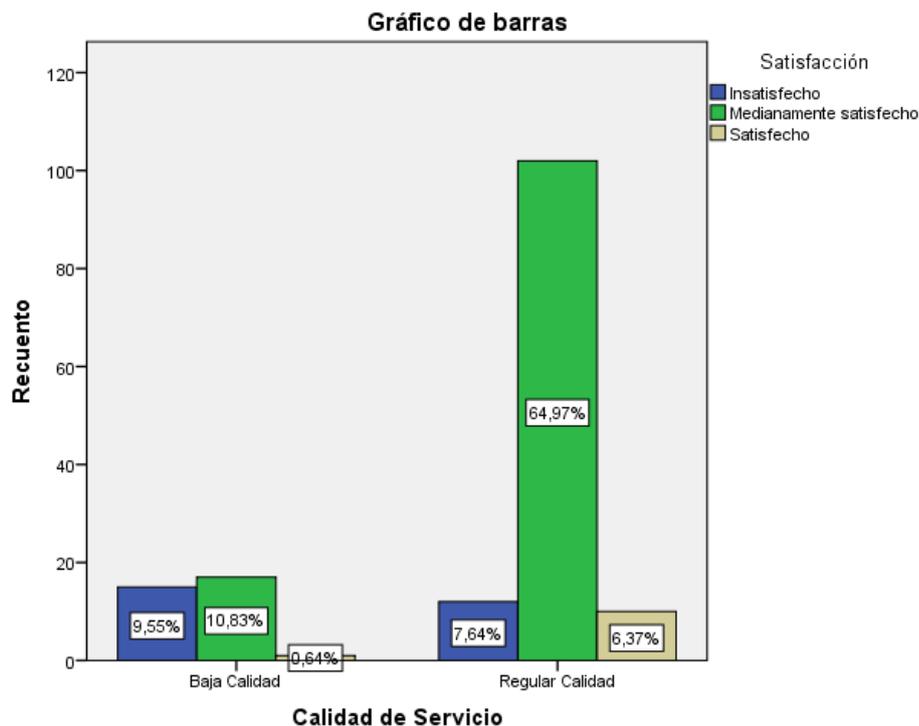
Para poder llevar a cabo la correlación de la presente investigación entre las 2 variables, se detallan los resultados a continuación:

Tabla 10: Calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA – Puno

		Satisfacción			Total	
		Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho		
Calidad de Servicio	Baja Calidad	Recuento	15	17	1	33
		% del total	9,6%	10,8%	0,6%	21,0%
	Regular Calidad	Recuento	12	102	10	124
		% del total	7,6%	65,0%	6,4%	79,0%
Total		Recuento	27	119	11	157
		% del total	17,2%	75,8%	7,0%	100,0%

Fuente: Tablas del N° 3 al N° 9 de la investigación.
Elaboración: El Ejecutor.

Figura N° 8: calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la facultad de ciencias contables y administrativas de la una – puno



Fuente: Tabla N° 10

RESULTADOS Y DISCUSION

RESULTADOS

Los resultados obtenidos de la tabla N° 10 y figura N°8 sobre la relación entre la calidad de servicio percibido por lo estudiantes y el nivel de satisfacción con la atención recibida, muestran que el 79% de los estudiantes perciben que el servicio que brindan en la unidad administrativa es de regular calidad, y el 21% percibe que es de baja calidad; al relacionar con la satisfacción, el 65% de los estudiantes que percibe que la calidad de servicio es regular manifestaron estar medianamente satisfechos; así mismo el 10.8% de estudiantes que

perciben que el servicio es de baja calidad, observándose además que el 9.6% que percibe que el servicio es de baja calidad se encuentra insatisfecho.

DISCUSION

Estas cifras nos muestran que un servicio regular, logra en los estudiantes satisfacción media y que la baja calidad, satisfacción baja; determinando así una relación entre las variables estudiadas corroborado estadísticamente y sustentado en la afirmación de Liljander (1994), porque señala que la calidad de atención y satisfacción de usuarios son conceptos que se encuentran interrelacionados, incluso algunos autores consideran ambos constructos como sinónimos y según Dabholkar (1995), sugiere que los modelos de satisfacción pueden ser denominados de calidad de servicio percibida ya que lo que se estudia es un servicio y no un bien de consumo; otros autores, destacan que los estudios centrados en la intervención no tienen que diferenciar entre ambos conceptos.

4.5. CONTRASTACION DE HIPOTESIS

Para poder realizar la contratación de hipótesis en el presente trabajo de investigación, los resultados obtenidos permiten contrastar las hipótesis planteadas.

4.5.1. Primera hipótesis específica

La calidad de atención que brinda el personal en los servicios administrativos de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas es deficiente.

Objetivo Especifico N°01: Evaluar la calidad de servicio que brinda el personal en los servicios administrativos de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas Universidad Nacional del Altiplano Puno, 2017.

Por tanto, se rechaza la hipótesis planteada, según el resultado obtenido en forma porcentual predomina la calidad de atención es regular según como se demuestra en la tabla N° 8.

4.5.2. Segunda hipótesis específica

La satisfacción de los estudiantes usuarios de los servicios administrativos de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas es insatisfecha

Objetivo específico N°02: Conocer la satisfacción de los estudiantes usuarios de los servicios administrativos de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, Universidad Nacional del Altiplano Puno, 2017.

Frente a esta hipótesis según el resultado obtenido en la tabla N° 9 se rechaza la hipótesis planteada porque la mayoría de los estudiantes que recibieron la atención del personal administrativo se encuentran medianamente satisfechos.

4.5.3. Tercera hipótesis específica

La prestación del servicio administrativo es concluida casi siempre cuando el estudiante usuario realiza trámites u otros que haceres en las oficinas administrativas de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas.

Objetivo específico N°03: conocer el servicio administrativo si es concluido o no cuando el estudiante usuario realiza tramites u otras necesidades en las oficinas administrativas.

Por tanto, la hipótesis planteada es aceptada ya que como se demuestra en la tabla N° 5 y Figura N°3 en el indicador seguimiento del servicio, podemos ver que en el ítem existe un 53% de los estudiantes usuarios manifiestan que el servicio casi siempre es concluido cuando se retiran de las oficinas administrativas.

4.5.4. Contrastación de la hipótesis general

Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los estudiantes usuarios de los servicios administrativos de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas

Objetivo general: Determinar la relación entre calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes con la atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, Universidad Nacional del Altiplano Puno, 2017.

La hipótesis planteada es aceptada puesto que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes con la atención administrativa en la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, los resultados que fueron realizados en el programa SPSS nos indican un valor del coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.493** el cual indica que existe una correlación positiva significativa entre ambas variables calidad y satisfacción tal como lo indica la tabla N° 10.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados analizados, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. La calidad de servicio que brinda el personal en los servicios administrativos de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas es percibida por los estudiantes usuarios como regular, porque eventualmente los empleados asumen sus funciones por delegación, así mismo el trabajo en equipo, el seguimiento del servicio, la auditoria permanente y la prevención.
2. La mayoría de los estudiantes usuarios se encuentran medianamente satisfechos con el servicio que brinda el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas
3. La mayoría de los estudiantes usuarios perciben que el servicio administrativo brindando casi siempre es concluido cuando se retiran de las oficinas administrativas.
4. La calidad de servicio tiene relación positiva ($r=0.493$) con la satisfacción de los estudiantes que reciben atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, por tanto La satisfacción de los Estudiantes usuarios depende directamente de la calidad de servicio que brinda el personal administrativo.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones alcanzadas se puede dar las siguientes recomendaciones:

1. Al Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas se sugiere programar cursos taller sobre mejora continua en la calidad de servicio, para mejorar la delegación de funciones, trabajo en equipo, seguimiento del servicio brindado, auditoria permanentes y prevención.
2. A los directores de cada Escuela Profesional se sugiere evaluar el desempeño del personal administrativo sobre la calidad de servicio que brinda al estudiante usuario, con la finalidad de detectar falencias y necesidades del personal con fines de mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario
3. Al personal administrativo se recomienda poner anuncios sobre los pasos a seguir al realizar algún trámite que requiera hacer el estudiante usuario, esto coadyuvaría a que se tenga un mejor entendimiento y menos estrés al personal que labora en las oficinas administrativas.
4. Al jefe de Recursos Humanos, realizar continuos sondeos a través de Focus Group en los estudiantes usuarios para conocer las expectativas y percepciones del servicio administrativo; poniendo especial énfasis a los puntos que correlacionan con la insatisfacción, como empatía, seguridad, confiabilidad, con la finalidad de aumentar el nivel de satisfacción.

BIBLIOGRAFIA

Abc-calidad. (01 de 05 de 2011). *Servqual*. Obtenido de <http://abc>

calidad.blogspot.pe/2011/05/servqual.html

Abril, C. (2014). *Delegacion destreza vital de un buen lider*. Bogota: Universidad militar nueva granada.

Axelle, C. (01 de 02 de 2011). Obtenido de pasos para ser lider:
<https://pasosparaserlider.wordpress.com/2011/02/01/un-lider-sabe-delegar/>

Calderon, N. (2002). *Servicio al cliente*. Obtenido de
<http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml>

Candelas, C., Gurruchaga, M., Mejias, A., & Flores, L. (2014). *Medición de la Satisfacción estudiantil Universitaria: Un estudio de caso en uan Institución Mexicana*. (R. I. Industrial, Ed.) Recuperado el 5 de Abril de 2017, de <file:///C:/Users/PandasPC/Downloads/2595-10669-1-PB.pdf>

Castillo, E. (16 de Marzo de 2010). Obtenido de Escala servqual para medir la calidad en el servicio: <https://www.gestiopolis.com/escala-servqual-para-medir-la-calidad-en-el-servicio/>

Chagra, A. (2004). *El servicio al cliente*. Buenos Aires: Macchi.

Chagra, A. D. (2004). *el servicio al cliente, la venta y el marketing personal*. Buenos Aires: EDICIONES MACCHI.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional la dinamica del exito en las organizaciones*. Mexico: Mcgraw Hill.

Chiavenato, I. (s.f.). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw Hill.

Hass, E. (s.f.). Obtenido de Enseñanzas de peter drucker consejos finales del padre de la adminsitracion moderna:
http://www.misfinanzasenlinea.com/documents/resumenlibro_ensenanzas_de_peter_drucker.pdf

ISMI. (s.f.). *Las expectativas clave de los clientes*. Obtenido de International Service Marketing Institute:
https://portal.uah.es/portal/page/portal/GP_EPD/PG-MA-ASIG/PG-ASIG-34322/TAB42351/CS.5.%20Las%20expectativas%20claves%20de%20los%20clientes.pdf

Martínez, T., Peiró, J., & Ramos, J. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente una perspectiva psicosocial*.

Mendoza, J. (2009). *Medicion de la calidad del servicio*. Mexico: El Cid Editor Apuntes.

Moreira, r. (2013). *Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la uninversidad cristiana latinoamericana extension guayaquil para mejorar la calidad de servicio propuesta de un módulo practico*. Ecuador.

Parasuraman, P., Zeithaml, V., & Berry, L. (2009). *Marketing de servicios*. Mexico: Mc Graw Hill.

Poitevin, T. (2013). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantess y docentes: caso de estudio. *Revista iberomericana sobre calidad eficacia y cambio en educación*, 63-84.

- Quichca, G. (2012). Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010-I del Instituto Superior Particular "La pontificie" del distrito Carmen Alto provincia de Huamanga Ayacucho-Perú.
- Reeves, C., & Bednar, C. (1994). Definig quality alternatives and implications. *Academy of Management Review*, 445.
- Romero, f., & Urdaneta, e. (2009). desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. *Revista electronica de humanidades educación y comunicación social*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2017, de [file:///C:/Users/Betycita/Downloads/DialnetDesempenoLaboralYCalidadDeServicioDelPersonalAdmin-3063107%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Betycita/Downloads/DialnetDesempenoLaboralYCalidadDeServicioDelPersonalAdmin-3063107%20(1).pdf).
- Sinches, J. (aBRIL de 2015). Obtenido de Importancia de la Auditoría Interna en las Organizaciones: <https://auditool.org/blog/auditoria-interna/3289-importancia-de-la-auditoria-interna-en-las-organizaciones>
- Toro, L. (Meyo de 2015). Obtenido de La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales. Bogota D.C.: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13939/2/LUZ%20YOLANDA%20TORO%20SUAREZ%20%20TRABAJO%20FINAL.pdf>
- Tschohl, J. (2008). Servicio al Cliente. Minneapolis: Isbn.
- Valois, D. (14 de 11 de 2010). *Guia de los fundamnetos de mantenimiento y confiabiliad*. Obtenido de http://www.aciem.org/home/images/CDN/CGMC_ACIEM/Guia_Fundamentos.pdf

- Valois, D. (14 de 11 de 2017). *Guia de los fundamnetos de mantenimiento y confiabilidad*. Obtenido de http://www.aciem.org/home/images/CDN/CGMC_ACIEM/Guia_Fundamentos.pdf
- Velázquez, e. (2009). *Calidad de la gestión adminitrativa de la facultad de ciencias economicas y administrativas de la universidad nacional de itaúa*. Paraguay.
- Zamudio, M., & Cardoso, M. (2005). *El uso del servqual en la verificacion de la calidad de los servicios de unidades de informacion: el caso de la biblioteca de ipen*. Colombia: Red Universitaria de Antioquia.

ANEXOS

CUESTIONARIO PARA OBTENER INFORMACIÓN SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIONES:

ESTIMADO SEÑOR (A)(SRTA)

Estamos realizando un estudio respecto a los factores relacionados e influyentes con la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, es por ello que se ha elaborado estas preguntas para saber su opinión.

Por favor evalúe su percepción de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla marcando con un círculo el dígito que corresponda para cada pregunta

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL esto garantiza que nadie puede identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

Todas las preguntas tienen una respuesta, deberá elegir SOLO UNA, marque con un aspa (X)

DATOS GENERALES

Edad _____ Escuela Profesional _____ Sexo F () M ()

N°	Preguntas	Nunca	Casi Nunca	Eventual mente	Casi Siempre	Siempre
1.1.	Delegación					
1	En los equipos de trabajo dejan asumir poder suficiente para desarrollar acciones determinadas al personal administrativo					
2	El personal administrativo delega responsabilidades y tareas según perfiles y experiencias					
3	En la gestión de acciones el personal administrativo puede manejarse dentro de los lineamientos que rige la unidad administrativa					
4	El jefe directo otorga poder para la toma de decisiones en el trabajo diario al personal administrativo					
1.2.	Trabajo en equipo					
5	El personal administrativo muestra actitudes de colaboración y contribución con los demás compañeros de trabajo					
6	El personal administrativo otorga trato apropiado a cada integrante de la unidad administrativa donde labora.					
7	El personal administrativo Le da importancia a la buena relación de compañeros de trabajo					
8	Cuando el personal administrativo realiza labores en equipo se logrado un desempeño de calidad.					
1.3.	Seguimiento del servicio					
9	La prestación del servicio otorgada concluye cuando el usuario se retira de la unidad administrativa					
10	El personal administrativo Realiza llamadas telefónicas o utiliza otros medios para comprobar la satisfacción de los estudiantes atendidos					
11	El personal administrativo toma parte de su tiempo para verificar que un compañero de trabajo realice su parte de la prestación adecuada					

12	El personal administrativo realizar un seguimiento de clientes "perdidos o inactivos" acudiendo a ellos para saber sus motivos.					
1.4. Auditoria permanente						
13	El efecto rutina de errores deteriora constantemente la calidad de la prestación del servicio					
14	La calidad de servicio que se muestra se encuentra totalmente expuesta a variaciones continuas					
15	El personal administrativo Trata de evaluar el nivel de atención brindada con los estudiantes					
16	Las formas de control de conformidad de la empresa hacia los clientes son eficientes					
1.5. Prevención						
17	La identificación de reclamos constituye una enorme fuente de insatisfacción de los usuarios					
18	En muchas ocasiones ha logrado detectar problemas organizativos que han afectado a los usuarios					
19	Existen repetición de errores que deterioran la imagen del servicio y las relaciones entre los propios colaboradores del área.					
20	Siempre busca saber qué medidas adoptar para evitar las equivocaciones y por ende no dar prestaciones defectuosas.					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN (SERVQUAL)

Para conocer el grado de satisfacción de los estudiantes con la calidad de servicio que brindan las unidades administrativas de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA Puno.

ESTIMADO SEÑOR (A)(SRTA) CLIENTE

Estamos realizando un estudio respecto al grado de satisfacción con la atención que recibe Ud. En las oficinas administrativas de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, es por ello que se ha elaborado estas preguntas para saber su opinión.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL esto garantiza que nadie puede identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

Por favor marcar solo un cuadro por pregunta con una X.

DATOS GENERALES

Edad _____ Escuela Profesional _____ Sexo F () M () Semestre que cursa _____

INSTRUCCIONES:

Nos gustaría conocer cuál es su percepción de acuerdo al servicio entregado por el personal que labora en las oficinas administrativas de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas y con respecto a esto evaluar en la escala del 1 al 5 según corresponda a sus creencias (1 nada satisfecho, 5 muy satisfecho).

INTERROGANTES	Nada satisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
1. Son atractivas las instalaciones de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas					
2. Los trabajadores que atienden están vestidos correctamente					
3. El estado de mi expediente estudiantil cuando es solicitado es fácil de ubicar					
4. Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y otros) son visualmente atractivos.					
5. Cuando el encargado de la atención se compromete en atenderlo en forma rápida					
6. Cuando un estudiante tiene un problema los trabajadores muestra un sincero interés en solucionarlo					

7. El trabajador administrativo realiza bien el servicio que le solicitan					
8. El trabajador concluye el servicio en el tiempo prometido					
9. La administración al brindar sus servicios insista en mantener registros exentos de errores					
10. Cuando hay un problema con mis documentos, se resuelve rápidamente el problema					
11. Los trabajadores administrativos siempre están dispuestos a responder a mis preguntas					
12. Los trabajadores ofrecen un servicio rápido a los estudiantes usuarios					
13. Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los estudiantes					
14. La oficina administrativa posee las habilidades de procesar los problemas de los estudiantes sin retrasos					
15. El personal que responde al teléfono son suficientemente agradables al contestar mis llamadas					
16. Las oficinas administrativas de la Facultad tienen buena reputación					
17. Mi expediente estudiantil está a salvo de usos no autorizados					
18. Es sencillo contactar a los trabajadores administrativos de la Facultad a través del teléfono					
19. Los trabajadores evitan el uso de jergas técnicas durante la atención					
20. Me reconocen como un cliente regular de la Facultad					
21. La oficina administrativa tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a los estudiantes					
22. La oficina administrativa tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes					



N°	edad	sexo	CALIDAD DE SERVICIO																		SATISFACCIÓN																												
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22																									
91	21	F	3	3	2	2	4	4	3	4	2	3	4	3	1	1	4	2	3	2	3	4	57	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	4	3	3	2	3	3	4	1	73		
92	22	M	2	1	3	3	2	4	4	3	3	2	2	4	3	4	3	2	4	3	2	1	55	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	52
93	20	F	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	3	4	2	2	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	2	3	4	2	66
94	23	F	5	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	4	5	2	259	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	73	
95	21	M	4	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	246	4	4	3	3	4	4	2	4	1	5	4	4	3	4	1	3	4	2	2	4	4	4	4	4	75		
96	25	M	3	1	4	4	2	1	3	1	4	1	2	3	4	3	2	1	1	3	4	1	48	3	3	2	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	59		
97	20	F	3	1	4	3	1	2	4	1	3	1	2	4	5	3	1	1	1	4	4	250	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	54			
98	24	M	4	5	4	5	2	3	5	2	4	1	2	2	4	5	2	2	3	1	2	3	61	4	4	3	2	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	3	74			
99	19	F	3	4	3	4	2	3	4	1	5	2	2	3	4	4	2	1	3	2	3	58	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	78				
100	19	F	4	3	4	4	2	5	4	2	4	1	2	4	5	4	1	2	2	1	5	1	60	3	4	3	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	60		
101	23	M	5	4	4	4	2	4	3	2	5	1	2	3	4	5	2	1	2	1	4	2	60	2	4	3	1	5	5	2	4	3	4	2	2	3	3	4	4	4	5	5	5	3	5	78			
102	24	M	4	5	3	3	2	4	2	2	4	2	2	2	3	4	2	1	2	2	3	1	53	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	64			
103	22	M	4	4	3	3	1	4	2	1	3	2	1	4	2	3	1	1	2	2	2	1	46	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79			
104	19	F	5	5	3	3	1	5	2	1	4	2	1	3	2	3	3	3	2	2	3	2	55	2	1	1	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	3	2	1	2	38		
105	21	M	4	4	3	4	4	5	3	3	4	1	2	4	5	3	2	2	1	5	4	2	65	4	4	3	3	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	75				
106	20	F	4	3	3	5	3	4	4	1	4	1	2	3	4	5	3	2	2	4	4	1	62	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	81				
107	19	F	4	3	4	4	3	4	3	2	5	1	1	2	5	4	3	1	2	3	4	1	59	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79			
108	20	M	4	3	4	4	3	4	2	2	4	1	2	3	4	5	2	1	2	4	4	2	60	3	2	4	2	4	4	3	5	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	4	5	74				
109	18	M	5	4	3	4	3	4	2	2	5	1	1	3	4	5	3	2	1	4	4	2	62	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	79		
110	19	F	5	5	4	4	4	5	4	4	4	1	2	3	5	4	2	3	2	2	3	70	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	95			
111	23	F	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	4	4	2	3	2	1	3	2	62	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81			
112	24	M	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	3	2	4	2	4	4	3	5	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	5	74				
113	22	F	4	5	3	3	3	4	3	1	3	1	1	4	5	3	2	3	3	4	4	1	60	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	73				
114	28	M	5	4	3	3	3	3	3	1	3	2	2	4	4	3	2	3	3	4	5	1	63	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	81				
115	21	F	3	3	3	4	3	3	3	1	4	2	3	4	3	3	2	2	2	4	3	1	56	2	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	73					
116	20	M	4	5	3	3	4	3	3	2	4	2	2	3	3	2	2	1	1	3	3	1	54	3	4	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	2	4	3	3	3	2	4	3	70			
117	23	F	4	4	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	1	1	1	3	3	1	51	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	77			
118	19	M	3	4	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1	2	3	1	2	1	3	2	2	44	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	29				
119	20	F	5	4	3	3	3	2	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	1	48	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67				
120	22	F	2	2	2	3	2	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	1	42	3	4	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	40			
121	23	F	3	2	2	3	2	2	3	1	3	2	1	3	1	2	3	1	1	4	3	1	44	2	3	3	2	3	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	3	54			
122	20	M	3	4	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	1	4	3	1	47	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	72			
123	18	F	3	4	3	3	2	3	3	1	4	3	2	1	2	2	2	2	3	4	3	1	51	4	4	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	72			
124	25	M	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	3	4	1	1	2	3	3	3	1	40	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	51				
125	28	F	2	2	3	4	2	3	4	2	4	1	1	1	1	3	1	2	1	2	3	1	43	4	4	2	3	4	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	3	3	2	4	61		
126	30	M	1	1	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	50	4	4	2	3	1	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	4	2	1	4	2	1	52		
127	22	F	3	4	3	4	2	3	3	1	4	1	3	1	4	3	1	2	1	1	3	1	48	4	4	2	3	4	1	3	3	1	1	2	3	3	4	4	1	5	4	4	4	66					
128	20	M	4	4	3	2	3	4	3	4	4	1	3	3	3	2	1	1	1	3	1	49	4	4	2	4	1	2	2	4	2	2	2	2	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	62				
129	26	F	4	4	3	3	2	3	3	3	4	1	2	2	3	2	1	1	1	3	2	48	4	4	2	3	1	1	2	2	3	1	2	2	2	2	3	4	2	1	4	4	2	1	52				
130	29	M	5	4	3	3	2	2	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	53	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	2	3	78					
131	19	F	4	5	4	3	1	1	5	3	4	2	1	1	3	3	2	1	2	1	3	2	51	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	68				
132	17	F	5	5	5	4	2	1	4	3	4	2</																																					

**NIVEL DE SATISFACCIÓN POR PROPOSICIONES EN LOS ESTUDIANTES
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS DE
LA UNA – PUNO**

PROPOSICIONES	Nada satisfecho		Algo Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
1. Son atractivas las instalaciones de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas,	10	6%	49	31%	28	18%	59	38%	11	7%	157	100%
2. Los trabajadores que atienden están vestidos correctamente	10	6%	17	11%	38	24%	87	55%	5	3%	157	100%
3. El estado de mi expediente estudiantil cuando es solicitado es fácil de ubicar	11	7%	51	32%	50	32%	43	27%	2	1%	157	100%
4. Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y otros) son visualmente atractivos.	4	3%	51	32%	52	33%	43	27%	7	4%	157	100%
5. Cuando el encargado de la atención se compromete en atenderlo en forma rápida	20	13%	29	18%	44	28%	58	37%	6	4%	157	100%
6. Cuando un estudiante tiene un problema los trabajadores muestra un sincero interés en solucionarlo	31	20%	42	27%	40	25%	35	22%	9	6%	157	100%
7. El trabajador administrativo realiza bien el servicio que le solicitan	12	8%	37	24%	45	29%	57	36%	6	4%	157	100%
8. El trabajador concluye el servicio en el tiempo prometido	16	10%	48	31%	43	27%	42	27%	8	5%	157	100%
9. La administración al brindar sus servicios insista en mantener registros exentos de errores	5	3%	43	27%	73	46%	35	22%	1	1%	157	100%
10. Cuando hay un problema con mis documentos, se resuelve rápidamente el problema	25	16%	48	31%	46	29%	35	22%	3	2%	157	100%
11. Los trabajadores administrativos siempre están dispuestos a responder a mis preguntas	21	13%	38	24%	42	27%	52	33%	4	3%	157	100%
12. Los trabajadores ofrecen un servicio rápido a los estudiantes usuarios	14	9%	54	34%	38	24%	49	31%	2	1%	157	100%
13. Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los estudiantes	15	10%	44	28%	53	34%	44	28%	1	1%	157	100%
14. La oficina administrativa posee las habilidades de procesar los problemas de los estudiantes sin retrasos	15	10%	50	32%	51	32%	39	25%	2	1%	157	100%
15. El personal que responde al teléfono son suficientemente agradables al contestar mis llamadas	11	7%	37	24%	68	43%	39	25%	2	1%	157	100%
16. Las oficinas administrativas de la Facultad tienen buena reputación	8	5%	20	13%	55	35%	65	41%	9	6%	157	100%
17. Mi expediente estudiantil está a salvo de usos no autorizados	0	0%	29	18%	64	41%	55	35%	9	6%	157	100%

18. Es sencillo contactar a los trabajadores administrativos de la Facultad a través del teléfono	19	12%	58	37%	56	36%	19	12%	5	3%	157	100%
19. Los trabajadores evitan el uso de jergas técnicas durante la atención	8	5%	18	11%	41	26%	74	47%	16	10%	157	100%
20. Me reconocen como un cliente regular de la Facultad	5	3%	25	16%	66	42%	59	38%	2	1%	157	100%
21. La oficina administrativa tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a los estudiantes	11	7%	55	35%	41	26%	44	28%	6	4%	157	100%
22. La oficina administrativa tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes	10	6%	42	27%	62	39%	36	23%	7	4%	157	100%
TOTAL	12,8	8%	40,2	26%	49,8	32%	48,6	31%	5,6	4%	157	100%

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



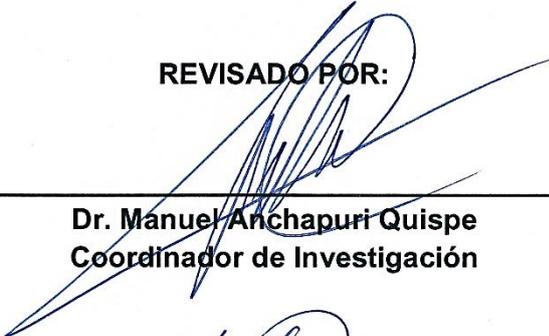
ARTICULO CIENTIFICO
CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES USUARIOS CON
LA ATENCION ADMINISTRATIVA EN LA FACULTAD CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS, UNA-PUNO, 2017”

AUTOR:

Bach. Omar Gustavo, GONZALES CORNEJO

D.sc. Nicolas Edgar, ROQUE BARRIOS

REVISADO POR:



Dr. Manuel Anchapuri Quispe
Coordinador de Investigación



Dr. Nicolas Edgar Roque Barrios
Director

PUNO-PERU

2017

**“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES USUARIOS
CON LA ATENCION ADMINISTRATIVA EN LA FACULTAD CIENCIAS
CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS, UNA PUNO, 2017”**

**"QUALITY OF SERVICE AND SATISFACTION OF USER STUDENTS WITH
ADMINISTRATIVE ATTENTION IN THE FACULTY OF ACCOUNTING AND
ADMINISTRATIVE SCIENCES, UNA PUNO, 2017"**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO-PUNO

Facultad de Ciencias Contables y Administrativas

ESCUELA PROFESIONAL DEL ADMINISTRACIÓN

Omar Gustavo Gonzales Cornejo

e-mail: gusstavosk8@gmail.com

RESUMEN

En la presente investigación se tuvo como **Objetivo:** Determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, de la Universidad Nacional del Altiplano. **Método:** La investigación corresponde al método deductivo, de tipo descriptiva – correlacional, el enfoque de investigación que se aplicó fue cuantitativo, y el diseño de investigación es no experimental, las técnicas e instrumentos que se usó para la recolección de datos fue la encuesta que permitió recoger la información a través de un cuestionario, la población estuvo conformada por 157 estudiantes de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, se ha establecido un muestreo no probabilístico por conveniencia. **Resultados:** Los resultados según el SPSS nos indican un valor del coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.493** el cual nos indica que existe una correlación positiva significativa entre ambas variables las cuales son calidad y satisfacción a un nivel de significancia de 0.05 o 5% de error, también se muestra que el 79% de los estudiantes perciben que el servicio que brindan en la unidad administrativa es de regular calidad, así mismo que, 75.8% de los estudiantes se encuentran medianamente satisfechos con la atención que reciben en la unidad administrativa de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativa. **Conclusiones:** La calidad de servicio tiene relación positiva ($r=0.493$) con la satisfacción de los estudiantes que reciben atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, por lo tanto La

satisfacción de los Estudiantes usuarios depende directamente de la calidad de servicio que brinda el personal administrativo.

Palabras clave: Administración, calidad, cliente, satisfacción, servicio.

ABSTRACT

In this present investigation **Objective:** To determine the relationship between quality of service and the satisfaction of student users with administrative attention in the Faculty of Accounting and Administrative Sciences of the National University of the Altiplano. **Method:** The investigation corresponds to the deductive method, of descriptive - correlational type, the research focus that was applied was the correlation method, and the research design is non experimental, the techniques and instruments used for the data collection was the survey that allowed to collect the information through a questionnaire, the population consisted of 157 students of the Faculty of Accounting and Administrative Sciences, a non-probabilistic sampling has been established for convenience. **Results:** The results according to the SPSS indicate a value of the Pearson correlation coefficient equal to 0.493 ** which indicates that there is a significant positive correlation between both variables which are quality and satisfaction at a level of significance of 0.05 or 5 % error, also shows that 79% of students perceive that the service they provide in the administrative unit is of regular quality, likewise, 75.8% of students are fairly satisfied with the care they receive in the unit administrative of the Faculty of Accounting and Administrative Sciences. **Conclusions:** The quality of service has a positive relationship ($r = 0.493$) with the satisfaction of students receiving administrative attention in the Accounting and Administrative Sciences Faculty of the National University of Puno Altiplano, therefore the satisfaction of the student users depends directly of the quality of service provided by administrative staff.

Keywords: administration, Quality, client, service, satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano, dentro de sus funciones es brindar servicios que en este caso los clientes vendrían a ser los estudiantes. Se ha observado durante los trámites administrativos algunos estudiantes manifiestan inconformidad frente a los servicios que brinda la oficina administrativa, por ejemplo en el periodo de matrículas se observa grandes colas,

escaso personal, dado que tiene que darse atención a diferentes casos, lo que origina mayor tiempo de espera para la realización de trámites, algunas veces se recibe malos tratos. Los trámites realizados por el estudiante son atendidos con bastante demora, muchas veces el propio estudiante tiene que realizar algunas entregas de oficina a oficina, supliendo las labores del personal, lo que retrasa los resultados del trámite.

También se pudo observar que al momento de realizar trámites documentarios, los mismos se demoran, las personas correspondientes en el cargo priorizan otros asuntos y restando menor importancia a la documentación del estudiante. Se pudo observar que el número de trabajadores en esta área no es compatible al volumen de estudiantes que requieren atención en la facultad de ciencias contables y administrativas, la misma que va en aumento.

Investigaciones han demostrado que en las oficinas administrativas no brindan una atención de calidad. Moreira (2013), reportó en su estudio que, El 100% de los docentes y estudiantes manifiestan que las políticas de atención al cliente tanto interno como externo son débiles. (Quichca, 2012) Demostró que la atención administrativa calificada por los estudiantes de Ayacucho, es muy bajo en el 37.9% y regular en el 45.97%. En Puno, no se han realizado estudios similares, considerando que los estudiantes constituyen el público importante dentro de una universidad.

Por las situaciones planteadas, la presente investigación que se pretende realizar sobre la Calidad de atención y su relación con la satisfacción de los estudiantes usuarios de los servicios administrativos de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, Universidad Nacional del Altiplano Puno, 2017, para proporcionar datos de suma importancia para las autoridades de la Facultad, la información que se obtenga permitirá diseñar estrategias de mejoramiento continuo. Siendo el objetivo general: Determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes con la atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, Universidad Nacional del Altiplano Puno, 2017 y los objetivos específicos: Evaluar la calidad de servicio que brinda el personal en los servicios administrativos y conocer la satisfacción de los estudiantes usuarios de los servicios administrativos de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas.

CALIDAD DE SERVICIO

La calidad de servicio tiene estrecha relación con la satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores. Definir la calidad como el grado en que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios de un servicio supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio. Es una

definición basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, Sin embargo, hay que tener en cuenta que esta medida es la más compleja de todas, ya que las personas pueden dar distinta importancia a diferentes atributos del producto o servicio y es difícil medir las expectativas cuando los propios usuarios y consumidores a veces, no las conocen de antemano (Martínez, Peiró, & Ramos, 2001).

DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

a) delegación: La administración implica actuar a través de otros individuos otorgándoles el poder suficiente para concretar acciones, en atención al cliente es prioritario manejarse dentro de los lineamientos, dotando al personal de las atribuciones necesarias para resolver distintas situaciones, de no existir tal delegación los empleados se encontrarán ante una barrera permanente que les impedirá satisfacer de un modo eficiente las necesidades de sus clientes provocando mayor irritación cuando más reiterativo sea el inconveniente. (Chagra A. D., 2004, pág. 39)

b) trabajo en equipo: Administrar es un proceso de crear oportunidades, liberar potencialidades, retirar obstáculos ayudar al crecimiento y proporcionar orientación es una administración por objetivos, no por controles, la labor primordial es crear condiciones organizacionales y métodos de operación mediante los cuales las personas puedan alcanzar con mayor facilidad sus objetivos individuales y dirigir sus propios esfuerzos hacia objetivos de la organización, el sistema 4 participativo de grupo, ambiente de completa confianza; subordinados que actúan en equipos, actitudes positivas e ideas constructivas participación y vinculación grupal, las personas sienten responsabilidad en todos los niveles de la organización. (Chiavenato, I. 2009, pág. 11)

c) seguimiento del servicio: el seguimiento organizado de progreso y resultados acompañado de retroalimentación, son elementos no negociables de cualquier programa efectivo de acción por muchas razones. Ante todo, el movimiento no garantiza progreso, y convertir buenas intenciones en acción significativa requiere responsabilidad. El tomador de decisiones y quienes las implementan tienen que ser responsables de los resultados esperados dentro de un marco de tiempo determinado. (Hass, s.f.)

d) auditoria permanente: La calidad del servicio por su inseparabilidad de las personas que lo prestan se encuentran totalmente expuesta a variaciones continuas. Solo un control periódico y minucioso puede evitar que el efecto rutina deteriore progresivamente la excelencia de la prestación pretendida, los clientes “incognito” (auditores

profesionales que se mezclan entre el público meta), los buzones de sugerencias, los libros de quejas, los teléfonos de recepción de reclamos, la supervisión directa y las encuestas personales a clientes son algunas alternativas posibles para evaluar el nivel de atención brindada y el grado de conformidad del mercado objetivo. (Chagra A. D., 2004, pág. 40)

e) prevención: Las empresas deben mantenerse atentas a todas las dimensiones de la calidad del servicio. Muchas empresas tratan de incrementar su orientación al cliente estableciendo programas que solo actúan sobre los elementos tangibles (que son los más fáciles de cambiar y los más visibles) como por ejemplo, la repetición de muletillas, para reorientar sus políticas y procedimientos, cree una relación muy especial entre la empresa y sus clientes por medio de: interrelacionar personas y los sistemas con los clientes, centrarse en la confianza, prevenir las actitudes de auto complacencia, mantener los niveles de relaciones existentes, dedicar suficiente atención a la calidad del servicio, dirija a sus directivos para que: valoren a los empleados, en especial a los empleados que tienen contacto con la clientela, (los empleados deben notar que se les valora), desarrollen el potencial de los empleados, escuchen a los empleados y pidan sus opiniones, establezcan estándares que reflejen la orientación al cliente. Dirija y motive a los empleados de la organización para que: todos ayuden a generar experiencias positivas en los clientes, los sistemas refuercen los atributos que son importantes para los clientes, el liderazgo permita a los empleados actuar a favor de los clientes, incorpore en su plan de servicios políticas como la de prohibir soluciones engañosas para responder quejas de los clientes o solicitudes de reembolso por un valor menor de cierto modo en dinero, en la mayoría de los sectores empresariales 90 por ciento de los reclamos son injustificados. (Tschohl, 2008)

SATISFACCION

Es el cumplimiento de una necesidad, El modelo del Servqual se fundamenta en la premisa de que todos los usuarios de servicios poseen una expectativa de calidad del servicio que se les oferta, la diferencia entre la expectativa y la percepción es denominada gap (falla), en el cual reside la oportunidad para la mejoría del servicio. Después de años de refinamiento de su escala, utiliza actualmente cinco dimensiones de abordajes, (Zamudio & Cardoso, 2005)

DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN: El SERVQUAL utiliza actualmente cinco dimensiones de abordajes, destinados a medir la diferencia entre la expectativa del usuario y la satisfacción con el servicio usufructuado, así caracterizados:

a) Agilidad en la atención: servicios ejecutados con rapidez

- b) Confiabilidad, empleados con conocimiento y capacidad para ejecución de los servicios
- c) Calidad en la atención, atención personalizado, empeño en entender las necesidades del usuario.
- d) Instalaciones físicas y ambientes adecuados
- e) Garantía de servicios, estos son suministrados con calidad ya por primera vez. (Zamudio & Cardoso, 2005)

a) Bienes materiales o tangibles, relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación, son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización, cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos en base a las cinco dimensiones mencionadas se estructuran tres instrumentos de medición, que en conjunto entregan una medida de la calidad de servicio para el cliente (Castillo, 2010).

b) Confiabilidad: En la calidad de servicio la entrega de las promesas se ha mostrado en forma consistente ser el determinante más importante de las percepciones de la calidad del servicio entre clientes estadounidenses. La confiabilidad se define como la capacidad para ejecutar el servicio prometido en forma segura y precisa. En su sentido mas amplio, confiabilidad significa que la compañía cumple sus promesas sobre entrega, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2009).

c) Capacidad de respuesta: La capacidad de respuesta involucra a la responsabilidad del profesionalismo: La que se entiende como las pertenencias de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio, de parte de todos los miembros de la organización, debe tomarse en cuenta que no solo las personas que se encuentran en el frente hacen el servicio si no todos (Calderon, 2002).

d) Seguridad: Es el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza Castillo, (2010). Para esto toda empresa se preocupa y asegura que los clientes se mantengan al margen de todo tipo de daños, riesgos y dudas ISMI, (s.f.).

Brindar seguridad es tener conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente Abc-calidad, (2011).

e) Empatía: Se define también como la atención individualizada al cliente. Por ello, la empatía es la conexión sólida entre dos personas. Es fundamental para comprender el mensaje del otro. Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro Abc-calidad, (2011).

ANTECEDENTES

Mejias, & Flores, (2016) Estudiaron el “Nivel de satisfacción estudiantil universitario”, con el objetivo de medir la satisfacción de los alumnos en una Institución de Educación Superior mexicana Este fue un estudio exploratorio sustentado en una revisión bibliográfica del tema. Mediante un muestreo no probabilístico fueron recolectados 163 datos se identificaron 6 dimensiones que fueron llamadas: Aspectos académicos, Aspectos administrativos, Aspectos complementarios, Oferta académica, Entorno y Empatía, que explican un 67.576% de la varianza total. Las pruebas estadísticas realizadas (Significativas al 5%), el análisis de fiabilidad (Alfa de Cronbach > 0,70), evidencian la validez y fiabilidad de la escala SEU usada. Se concluyó que, este tipo de investigación con un enfoque sistémico y sistemático, que también presenta un carácter dinámico y multidimensional, es adaptable a cualquier entorno de Educación Superior.

Poitevin, (2013), en su investigación sobre “Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio”, en Argentina, llegaron a las siguientes conclusiones:

- En relación con los resultados obtenidos de las comparaciones de percepciones entre diferentes grupos, se advierte que las dimensiones en las que se observaron diferencias significativas según el género fueron comunicación y clima organizacional, instalaciones y equipamientos y efectividad de los procesos administrativos, dimensiones que reflejan las condiciones que dependen en gran medida de la gestión institucional, lo que reviste un carácter psicosocial propicio de evaluar en futuras investigaciones. Según la condición de alumno interno o externo se observa diferencia significativa en la competencia del cuerpo docente. La diferencia significativa entre los estudiantes de 2º y 4º año de cursado, en el factor asignaturas optativas, podría sugerir futuras propuestas de investigación con el propósito de estudiar una posible relación entre el avance de la carrera y la formación de una conciencia de autonomía y participación en la definición de la orientación profesional del estudiante.

Otro estudio por el autor Velázquez, (2009). “Calidad de la gestión administrativa de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la universidad nacional de Itapúa. Año 2009” en Paraguay demostró que:

- La relevancia del estudio se vincula con las características del funcionamiento y el constante crecimiento de la Facultad en estudio.

- obliga a la incorporación de modelos de gestión adecuados, con capacidad de manejar mayor cantidad de datos y recursos para la toma de decisiones efectivas. La implementación del Cuadro de Mando Integral

▪

Moreira, (2013) "Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la universidad cristiana latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. Propuesta de un módulo práctico. En Ecuador determino:

- El 95 % de la población encuestada de Universidad Cristiana Latinoamericana están de acuerdo que la formación incide en la calidad de servicio.
- La comunidad universitaria está de acuerdo que se efectúen evaluaciones cada semestre al personal de atención al cliente para medir la calidad de servicio que ofrece al usuario.
- El 88% del personal administrativo manifiestan que no cuenta con la suficiente experiencia requerida para brindar un servicio de atención al cliente, 90% del personal administrativo y Delegado de la Universidad reconocen que el servicio de atención que ofrecen no es de excelencia
- El 91% del personal administrativo manifiestan que al recibir un módulo práctico de capacitación en atención al cliente sería un factor importante para mejorar la calidad de servicio, El 100% de los docentes y estudiantes manifiestan que las políticas de atención al cliente tanto interno como externo son débiles, dado que la universidad no ha brindado la capacitación permanente al personal administrativo, La comunidad universitaria con un 97% están de acuerdo que reciban talleres de capacitación para mejorar el servicio de atención al cliente.

La investigación de Romero y Urdaneta (2009) Desempeño laboral del personal administrativo que maneja los procesos de contratación en una universidad pública concluyeron que:

- los procesos de contratación de bienes o servicios en una universidad pública muestran que, desde la percepción de los proveedores, el desempeño laboral posee un nivel bueno. De acuerdo con los promedios, la Seguridad y Confianza es la variable que manifiesta la importancia más alta lo cual revela claramente que los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que se está brindando, inspiran confianza y credibilidad; esta característica puede relacionarse con los esfuerzos que ha realizado la universidad en materia de transparencia.

- la variable menos favorecida es la de los Elementos Tangibles por ello se realizaron un análisis acucioso de las dimensiones y, de acuerdo a la valoración de los distintos ítems, llama la atención el referente a la facilidad de localizar estacionamiento para proveedores que participan en los procesos de contratación en virtud de ser el de menor promedio. Esto indico que es menester evaluar las causas que están generando un efecto negativo en la percepción de los proveedores.

MATERIAL Y MÉTODOS

Los materiales, métodos, diseños e instrumentos que hicieron posible la investigación se exponen a continuación en este apartado:

TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño que corresponde al estudio fue descriptivo relacional, que se utilizó para medir cuantitativamente las variables de una población, para obtener índices de correlación, porcentajes y frecuencias para el estudio realizado, primeramente se pudo observar que algunos estudiantes manifestaron que se encontraban insatisfechos con el servicio brindado en las oficinas administrativas, para poder obtener una información concisa se obtuvo por medio del instrumento de medición los datos necesarios para poder relacionar las variables cuantitativamente y así poder realizar el objeto de estudio de la presente investigación. El diseño de la investigación es NO EXPERIMENTAL dado que los datos son tomados en un momento, tal y como suceden los hechos, La presente investigación que permitió relacionar las variables de estudio en este caso: Calidad de servicio variable independiente y satisfacción del estudiante usuario que es la variable dependiente, se recurrió a este tipo de investigación para demostrar que la satisfacción del estudiante usuario depende de la calidad servicio que se brinda en la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas.

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población para el presente trabajo de investigación estuvo conformada por todos los estudiantes de la Escuelas Profesionales de Administración y Contabilidad, de la Universidad Nacional de Altiplano con un total de 1575.

Para hallar la muestra se aplicó las formulas correspondientes, llegando a una muestra optima de 157 estudiantes, los cuales son 61 estudiantes de la Escuela Profesional de Administración y 96 de la Escuela Profesional de Contabilidad.

TÉCNICAS Y PROCESAMIENTO DE DATOS

En el estudio se utilizó la técnica de la encuesta, método que permitió obtener información sobre la calidad de servicio que brinda el personal administrativo a los estudiantes de la Carrera Profesional de Administración y se utilizó otro cuestionario para recabar información sobre la satisfacción de los estudiantes usuarios que acuden a las oficinas administrativas de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano.

El cuestionario es estructurado, porque las alternativas de respuesta a cada pregunta tienen opciones pre-definidas. Luego la información recopilada fue analizada en base a técnicas estadísticas. Además se usó el COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON, para la correlación entre calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios.

RESULTADOS

Para obtener los datos se hace la presentación analítica de lo que se obtuvo como resultado de las actividades de búsqueda. Se describen los hallazgos encontrados durante la investigación de la información recolectada en función a los objetivos planteados, cabe mencionar que las tablas y gráficos que se muestran en esta sección están realizados según la tabulación resultante de acuerdo a las dimensiones establecidas, primeramente se aborda los resultados de calidad del servicio, seguidamente se presenta los resultados de satisfacción del estudiante usuario y como punto final los resultados obtenidos por la correlación entre ambas variables.

Nivel de calidad de servicio según los estudiantes de la facultad de ciencias contables y administrativas de la UNA – Puno

Tabla 1
Nivel de calidad de servicio (datos agrupados)

NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
ALTA CALIDAD	0	0,0%
REGULAR CALIDAD	124	79,0%
BAJA CALIDAD	33	21,0%
TOTAL	157	100,0%

Fuente: Encuesta sobre calidad de servicio (2017).

Los resultados sobre nivel de calidad de servicio en las unidades administrativas de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas que se presentan en la tabla 1

muestran que, el 79% de los estudiantes perciben que la calidad de servicio es regular, el 21% percibe que es de baja calidad y ningún estudiante percibe al servicio de buena calidad.

Nivel de satisfacción de los estudiantes de la facultad de ciencias contables y administrativas de la una – puno

Tabla 2
Nivel de satisfacción de los estudiantes (datos agrupados)

NIVEL DE SATISFACCIÓN	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
SATISFECHO	11	7,0%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	119	75,8%
INSATISFECHO	27	17,2%
TOTAL	157	100,0%

Fuente: Fuente: Encuesta sobre calidad de servicio (2017)

Los resultados de la tabla 2 muestran que, 75.8% de los estudiantes se encuentran medianamente satisfechos con la atención que reciben en la unidad administrativa de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativa, el 17.2% insatisfecho y solo el 7.0% satisfecho.

Seguimiento de servicio para el nivel de calidad de servicio según los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA – Puno

Tabla 3
Seguimiento de servicio para el nivel de calidad (datos agrupados)

Seguimiento del servicio	Nunca		Casi Nunca		Eventualmente		Casi siempre		Siempre		TOTAL	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
La prestación del servicio concluido	7	4%	18	11%	54	34%	66	42%	12	8%	157	100%
Llamadas telefónicas para comprobar la satisfacción de los estudiantes atendidos	54	34%	63	40%	37	24%	3	2%	0	0%	157	100%
Verifica el trabajo que realiza un compañero de trabajo	53	34%	58	37%	30	19%	13	8%	3	2%	157	100%
Realiza seguimiento de estudiantes que no concluyen con sus tramites	23	15%	41	26%	66	42%	27	17%	0	0%	157	100%

Fuente: Encuesta sobre calidad de servicio (2017)

Los resultados de la tabla 3 muestran que, el 42.0% de los empleados mencionaron que casi siempre los empleados concluyen con la prestación del servicio; a diferencia el 40%

casi nunca realiza llamadas telefónicas para comprobar la satisfacción de los estudiantes atendidos; tampoco se verifica el trabajo que realiza su compañero de trabajo, pero eventualmente realiza seguimiento de estudiantes que no concluyen con el trámite administrativo.

Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes con la atención administrativa en la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA – Puno.

Tabla 4
Auditoria permanente para el nivel de calidad (datos agrupados)

Correlaciones		Calidad de servicio	Satisfacción de los estudiantes
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	,493**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	157	157
Satisfacción de los estudiantes	Correlación de Pearson	,493**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	157	157

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Encuesta sobre calidad de servicio (2017)

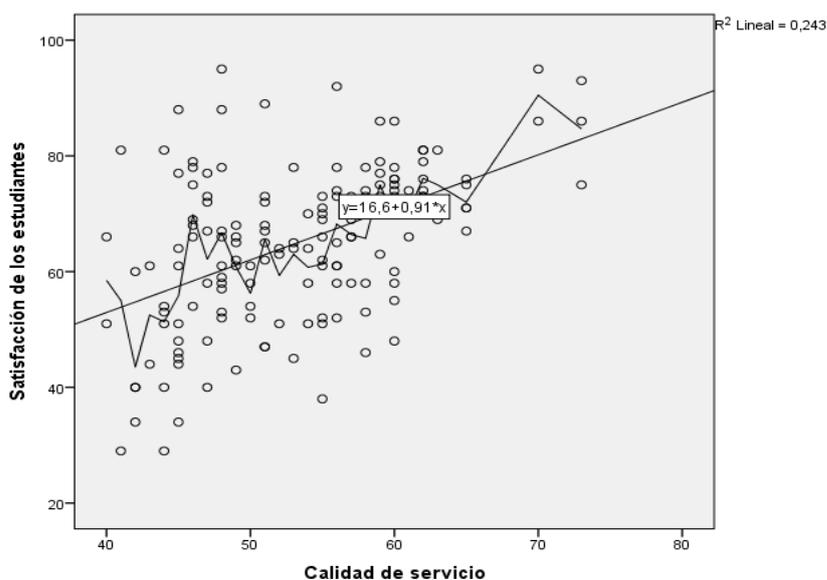


Figura 1 Diagrama de dispersión encuestas calidad de servicio y satisfacción.

Coeficiente de Determinación = $R^2 = 0.243 = 24.3\%$

Los resultados de la tabla 4 según el SPSS nos indican un valor del coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.493** el cual nos indica que existe una correlación positiva significativa entre ambas variables las cuales son calidad y satisfacción a un nivel de significancia de 0.05 o 5% de error, mientras que el coeficiente de determinación, obtenido es de 0,243; este estadígrafo indica que el nivel de satisfacción de los estudiantes es explicado por la calidad de servicio en un 24.3% de los casos observados en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA – Puno.

DISCUSIÓN

Los resultados se sustentan en el estudio de Romero & Urdaneta (2009) porque los autores concluyeron que la calidad del servicio prestada por el personal administrativo en las universidades privadas de Venezuela refleja bajos indicadores de la calidad de atención, a su vez también con los resultados, en la presente investigación se evidencia que la calidad de servicio es eminentemente regular y preocupante porque ningún estudiante califica con calidad el servicio que recibe en la unidad administrativa,

Los resultados obtenidos en la UNA-PUNO, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, los estudiantes manifestaron que se encuentran medianamente satisfechos con el servicio brindado, al respecto Martínez-Tur, Peiro y Ramos (2001) refiere que la calidad basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, permite conocer qué necesitan los usuarios y que se brinda a los estudiantes si no cumple con los parámetros de la calidad. Nos dice que la calidad es la “totalidad de las características de una entidad (proceso, producto, organismo, sistema o persona) que le confieren aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas”, expectativas del usuario.

Según Tschohl, J. (2008), la satisfacción del usuario es el resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el usuario determina diferentes niveles de satisfacción, a partir de la combinación de dos aspectos mencionados anteriormente. Es por ello que en mis resultados teniendo en cuenta este concepto, los estudiantes muestran diversos niveles de satisfacción, donde predomina la satisfacción media, indicativo que el servicio prestado no es del todo completo o presenta deficiencias, es decir algunos aspectos de la calidad de servicio no se ponen en práctica al momento de atender a los estudiantes. Los resultados al ser comparados con el estudio de Mejías, A., Flores, L., (2016) tienen correspondencia,

porque en uno de los resultados con respecto a la calidad de atención que se brinda en la dirección de las escuelas de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, los estudiantes manifestaron insatisfacción en el 56%, resultados que son mayores a nuestros resultados, porque la insatisfacción se presenta solo en el 17. 2%; sin embargo, es necesario hacer notar que satisfacción media que se presenta en mayor porcentaje de los estudiantes no es del todo favorable, sino es el reflejo que existen falencias a la hora de brindar el servicio.

Sobre otro resultado, Moreira, (2013) “Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la universidad cristiana latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio” estudio realizado en Ecuador determino que El 88% del personal administrativo manifiestan que no cuenta con la suficiente experiencia requerida para brindar un servicio de atención al cliente, 90% del personal administrativo y Delegado de la Universidad reconocen que el servicio de atención que ofrecen no es de excelencia. Los resultados obtenidos en la presente investigación comparados con dicho estudio, demuestra que el seguimiento del servicio brindado presenta deficiencias porque la mayoría de los empleados casi nunca y eventualmente realizan acciones que competen del seguimiento, cabe mencionar que los trabajadores administrativos manifestaron que reciben una sola capacitación al año y ninguna compete al ámbito de calidad de servicio, sin embargo al contrario de esto reciben capacitaciones en su área de trabajo ya sea para manejar un nuevo sistema u otras capacitaciones concernientes a esa premisa, dentro de los atributos de la calidad, sobre este aspecto, Hass (s/f), nos dice que el seguimiento organizado de progreso y resultados acompañado de retroalimentación, son elementos no negociables de cualquier programa efectivo de acción por muchas razones. Muchos clientes por pensar que la prestación concluye cuando este se retira del local donde fue atendido no son satisfechos con la atención recibida, frente a esto, en repetidas ocasiones una simple llamada telefónica de parte de los empleados para comprobar la satisfacción del usuario representa un detalle muy valorado que puede conducir a su fidelización Chagra A. D., (2004); con ello se incrementa la calidad de servicio.

CONCLUSIONES

Luego de haber expuesto y analizado los resultados como fruto de la presente investigación realizado, se ha arribado a las siguientes conclusiones:

- La calidad de servicio que brinda el personal en los servicios administrativos de la Facultad Ciencias Contables y Administrativas es percibida por los estudiantes usuarios como regular en un 79%, porque eventualmente los empleados asumen sus

funciones por delegación, así mismo el trabajo en equipo, el seguimiento del servicio, la auditoria permanente y la prevención.

- La mayoría de los estudiantes usuarios se encuentran medianamente satisfechos en un 75.8% con el servicio que brinda el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas

- La mayoría de los estudiantes usuarios perciben que el servicio administrativo brindando casi siempre es concluido cuando se retiran de las oficinas administrativas arrojando un resultado del 42.0%.

- La calidad de servicio tiene relación positiva 5% ($r=0.493$) con la satisfacción de los estudiantes que reciben atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, demostrando que la La satisfacción de los Estudiantes usuarios depende directamente de la calidad de servicio que brinda el personal administrativo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abc-calidad. (01 de 05 de 2011). Servqual. Obtenido de <http://abc-calidad.blogspot.pe/2011/05/servqual.html>

Castillo, E. (16 de Marzo de 2010). Obtenido de Escala servqual para medir la calidad en el servicio: <https://www.gestiopolis.com/escala-servqual-para-medir-la-calidad-en-el-servicio/>

Chagra, A. D. (2004). el servicio al cliente, la venta y el marketing personal. Buenos Aires: EDICIONES MACCHI.

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional la dinamica del exito en las organizaciones. Mexico: Mcgraw Hill.

Hass, E. (s.f.). Obtenido de Enseñanzas de peter drucker consejos finales del padre de la administracion moderna: http://www.misfinanzasenlinea.com/documents/resumenlibro_ensenanzas_de_peter_drucker.pdf

ISMI. (s.f.). Las expectativas clave de los clientes. Obtenido de International Service Marketing Institute: https://portal.uah.es/portal/page/portal/GP_EPD/PG-MA-ASIG/PG-ASIG-34322/TAB42351/CS.5.%20Las%20expectativas%20claves%20de%20los%20clientes.pdf

- Martínez, T., Peiró, J., & Ramos, J. (2001). Calidad de servicio y satisfacción del cliente una perspectiva psicosocial.
- Mejías, A., Flores, L., (2016). Calidad de servicio y satisfacción del cliente una perspectiva psicosocial.
- Moreira, r. (2013). Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la uninversidad cristiana latinoamericana extension guayaquil para mejorar la calidad de servicio propuesta de un módulo practico. Ecuador.
- Parasuraman, P., Zeithaml, V., & Berry, L. (2009). Marketing de servicios. Mexico: Mc Graw Hill.
- Poitevin, T. (2013). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantess y docentes: caso de estudio. Revista iberamericana sobre calidad eficacia y cambio en educación, 63-84.
- Quichca, G. (2012). Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente segun los estudiantes del I al VI ciclo 2010-I del Instituto Superior Particular "La pontificie" del dsitrito Carmen Alto provincia de Huamanga Ayacucho-Perú.
- Romero, f., & Urdaneta, e. (2009). desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. Revista electronica de humanidades educación y comunicación social. Recuperado el 20 de Diciembre de 2017, de [file:///C:/Users/Betycita/Downloads/DialnetDesempenoLaboralYCalidadDeServicioDelPersonalAdmin-3063107%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Betycita/Downloads/DialnetDesempenoLaboralYCalidadDeServicioDelPersonalAdmin-3063107%20(1).pdf).
- Tschohl, J. (2008). Servicio al Cliente. Minneapolis: Isbn.
- Velázquez, e. (2009). Calidad de la gestión adminitrativa de la facultad de ciencias economicas y administrativas de la universidad nacional de itaúa. Paraguay.
- Zamudio, M., & Cardoso, M. (2005). El uso del servqual en la verificacion de la calidad de los servicios de unidades de informacion: el caso de la biblioteca de ipen. Colombia: Red Universitaria de Antioquia.