



# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“ESTUDIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI - 2018”

Tesis optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autores:**

Bach. Katherine Ximena Becerra Cabrejos

Bach. Mario Raffo Ticlavilca

**Asesor:**

Lic. María del Carmen D'angelo Panizo

Trujillo – Perú

2018

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b><u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u></b> .....	ii
<b><u>DEDICATORIA</u></b> .....	iii
<b><u>AGRADECIMIENTO</u></b> .....	iv
<b><u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u></b> .....	v
<b><u>ÍNDICE DE TABLAS</u></b> .....	vi
<b><u>ÍNDICE DE FIGURAS</u></b> .....	vii
<b><u>RESUMEN</u></b> .....	viii
<b><u>ABSTRACT</u></b> .....	ix
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN</b> .....	10
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO</b> .....	14
<b>CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA</b> .....	26
<b>CAPÍTULO 4. RESULTADOS</b> .....	34
<b>CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN</b> .....	43
<b>CONCLUSIONES</b> .....	44
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	45
<b>REFERENCIA</b> .....	47
<b>ANEXOS</b> .....	48

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N°01: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE.....	26
TABLA N°02: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE DEPENDIENTE.....	28
TABLA N° 03. CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	30
TABLA N° 04. SIGNIFICADO DE LA ESCALA DE LIKERT.....	34
TABLA N° 05. RESUMEN DE CUESTIONARIO.....	35
TABLA N° 06. RESUMEN DE DIMENSIONES Y ALTERNATIVAS.....	37
TABLA N° 07. PROMEDIO GENERAL.....	39
TABLA N° 08. ÍNDICE DE CALIDAD DE SATISFACCIÓN GENERAL.....	40
TABLA N° 09. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ALUMNOS.....	41
TABLA N° 10. PREGUNTA N° 01.....	52
TABLA N° 11. PREGUNTA N° 02.....	53
TABLA N° 12. PREGUNTA N° 03.....	54
TABLA N° 13. PREGUNTA N° 04.....	55
TABLA N° 14. PREGUNTA N° 05.....	56
TABLA N° 15. PREGUNTA N° 06.....	57
TABLA N° 16. PREGUNTA N° 07.....	58
TABLA N° 17. PREGUNTA N° 08.....	59
TABLA N° 18. PREGUNTA N° 09.....	60
TABLA N° 19. PREGUNTA N° 10.....	61
TABLA N° 20. PREGUNTA N° 11.....	62
TABLA N° 21. PREGUNTA N° 12.....	63
TABLA N° 22. PREGUNTA N° 13.....	64
TABLA N° 23. PREGUNTA N° 14.....	65
TABLA N° 24. PREGUNTA N° 15.....	66
TABLA N° 25. PREGUNTA N° 16.....	67
TABLA N° 26. PREGUNTA N° 17.....	68
TABLA N° 27. PREGUNTA N° 18.....	69
TABLA N° 28. PREGUNTA N° 19.....	70
TABLA N° 29. PREGUNTA N° 20.....	71
TABLA N° 30. PREGUNTA N° 21.....	72
TABLA N° 31. PREGUNTA N° 22.....	73
TABLA N° 32. FIABILIDAD PARA CALIDAD DE SERVICIO ACADÉMICO.....	75
TABLA N° 33. FIABILIDAD PARA NIVEL DE SATISFACCION.....	75
TABLA N° 34. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ( r ) DE PEARSON.....	76
TABLA N° 35. CORRELACIÓN DE VARIABLES.....	76
TABLA N° 36. EVALUACIÓN DE LOS COEFICIENTES ALFA DE CRONBACH.....	77
TABLA N° 37. ESTADISTICA TOTAL DE ELEMENTO.....	77

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N°01. MODELO DE EVALUACIÓN DEL CLIENTE.....	22
FIGURA N°02. ANALISIS GAP.....	25
FIGURA N°03. DISEÑO CORRELACIONAL.....	29
FIGURA N°04. FORMULA ESTADISTICA.....	30
FIGURA N° 05. PROMEDIO DE PERCEPCIONES DE LAS DIMENSIONES.....	38
FIGURA N° 06. BRECHA DE DIMENSIONES.....	39
FIGURA N° 07. ÍNDICE DE CALIDAD DE SERVICIO GENERAL.....	40
FIGURA N° 08. SATISFACCIÓN Y RECOMENDACIÓN.....	41
FIGURA N° 09. BRECHA DE SATISFACCIÓN Y RECOMENDACIÓN.....	42
FIGURA N° 10. CORRELACION.....	42
FIGURA N°11. RESULTADO DE LA PREGUNTA 01.....	52
FIGURA N°12. RESULTADO DE LA PREGUNTA 02.....	53
FIGURA N°13. RESULTADO DE LA PREGUNTA 03.....	54
FIGURA N°14. RESULTADO DE LA PREGUNTA 04.....	55
FIGURA N°15. RESULTADO DE LA PREGUNTA 05.....	56
FIGURA N°16: RESULTADO DE LA PREGUNTA 06.....	57
FIGURA N°17. RESULTADO DE LA PREGUNTA 07.....	58
FIGURA N°18. RESULTADO DE LA PREGUNTA 08.....	59
FIGURA N° 19. RESULTADO DE LA PREGUNTA 09.....	60
FIGURA N° 20. RESULTADO DE LA PREGUNTA 10.....	61
FIGURA N° 21. RESULTADO DE LA PREGUNTA 11.....	62
FIGURA N° 22. RESULTADO DE LA PREGUNTA 12.....	63
FIGURA N° 23. RESULTADO DE LA PREGUNTA 13.....	64
FIGURA N° 24. RESULTADO DE LA PREGUNTA 14.....	65
FIGURA N° 25. RESULTADO DE LA PREGUNTA 15.....	66
FIGURA N° 26. RESULTADO DE LA PREGUNTA 16.....	67
FIGURA N° 27. RESULTADO DE LA PREGUNTA 17.....	68
FIGURA N° 28. RESULTADO DE LA PREGUNTA 18.....	69
FIGURA N° 29. RESULTADO DE LA PREGUNTA 19.....	70
FIGURA N° 30. RESULTADO DE LA PREGUNTA 20.....	71
FIGURA N° 31. RESULTADO DE LA PREGUNTA 21.....	72
FIGURA N° 32. RESULTADO DE LA PREGUNTA 22.....	73
FIGURA N° 33. SATISFACCION GLOBAL.....	74
FIGURA N° 34. RECOMENDACIÓN GLOBAL.....	74
FIGURA N° 35. RESUMEN DE CUESTIONARIO.....	79
FIGURA N° 36. DIMENSIÓN CONFIABILIDAD.....	79
FIGURA N° 37. DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA.....	80
FIGURA N° 38. DIMENSIÓN TANGIBLE.....	80
FIGURA N° 39. DIMENSIÓN SEGURIDAD.....	81
FIGURA N° 40. DIMENSIÓN EMPATIA.....	81

## RESUMEN

La presente investigación se titula “Estudio de la calidad del servicio académico y el nivel de satisfacción en los estudiantes de la Facultad de Derecho de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, 2018” elaborada por KATHERINE XIMENA BECERRA CABREJOS Y MARIO RAFFO TICLAVILCA, con el apoyo de información e investigaciones similares.

En la actualidad, cuando se menciona el término *calidad* se puede escuchar que se refieren a la calidad en el servicio o producto ofrecido por una industria. Este es un tema muy importante y además es la base para cualquier negocio, ya que de ésta depende el fracaso o éxito de las organizaciones.

El objetivo del presente estudio consistió en evaluar la calidad en el servicio académico para determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Derecho de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI. La evaluación de la calidad en el servicio académico en la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI se trabajó bajo la herramienta Servqual (Service of quality) para determinar el nivel de satisfacción de calidad en el servicio que brinda a sus estudiantes.

En el capítulo I, se realizó la investigación de cómo se encontraba actualmente la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, analizando sus incidencias para determinar su realidad problemática, consecuencia de la formulación del problema y objetivos.

En el capítulo II, con bases teóricas y antecedentes globales y locales, se buscó demostrar la contribución de la investigación a nuestras variables.

En el capítulo III, se generó la metodología siendo descriptivo correlacional donde nos enfocamos en los alumnos de la Facultad de Derecho.

En el capítulo IV y V, se demostraron los resultados generados los cuales serán la pauta decisiva para realizar acciones de mejora dentro de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI con el objetivo de cumplir los requisitos y exigencias de los estudiantes.

## ABSTRACT

The present investigation is titled "Study of the quality of the academic service and the level of satisfaction in the students of the Faculty of Right of the Catholic University of Trujillo Benedict XVI, 2018" elaborated by KATHERINE XIMENA BECERRA CABREJOS AND MARIO RAFFO TICLAVILCA, with the information support and similar investigations.

At present, when the term quality is mentioned, it can be heard that they refer to the quality of the service or product offered by an industry. This is a very important issue and is also the basis for any business, since it depends on the failure or success of organizations.

The objective of this study was to evaluate the quality of the academic service to determine the level of satisfaction of the students of the Faculty of Law of the Catholic University of Trujillo Benedict XVI. The evaluation of the quality in the academic service at the Catholic University of Trujillo Benedict XVI was worked under the Servqual (Service of quality) tool to determine the level of satisfaction of quality in the service it provides to its students.

In Chapter I, the investigation was made of how the Catholic University of Trujillo Benedict XVI was currently working, analyzing its incidences to determine its problematic reality, consequence of the formulation of the problem and objectives.

In chapter II, with theoretical and global and local background, we sought to demonstrate the contribution of research to our variables.

In Chapter III, the methodology was generated being descriptive correlational where we focus on the students of the Faculty of Law.

In Chapter IV and V, the results generated were shown, which will be the decisive guideline to carry out improvement actions within the Catholic University of Trujillo Benedict XVI with the objective of fulfilling the requirements and demands of the students.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS

- Armstrong & Kotler; (2003). “Satisfacción y calidad de servicio”.
- Gento S. & Vivas M.; (2003). El SEUE: “Un Instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. Acción Pedagógica”
- Jiménez A.; Terriquez B.; & Robles F.; (2011). “Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. Revista Fuente”
- Liza y Siancas (2016). “Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016”
- Reboloso E. (2004). “Análisis de la estructura dimensional del Servqual en los servicios universitarios”.
- Salinas A., Morales J. & Martínez P.; (2008). “Satisfacción del estudiante calidad Universitaria: un análisis explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la Universidad Autónoma de Tamaulipas”, México. Revista de Enseñanza Universitaria.
- Saraiva, M. (2008). La calidad y los "clientes" de la enseñanza superior portuguesa. Horizontes Educativos, 13(2), 41-54.
- Suárez Zozaya, M.H. (2013). Los estudiantes como consumidores. Acercamiento a la mercantilización de la educación superior a través de las respuestas a la Encuesta Nacional de Alumnos de educación Superior (ENAES). Perfiles educativos, 35(139), 171-187.
- Villarruel Fuentes, M. (2010). Calidad en la educación superior: Un análisis reflexivo sobre la gestión de sus procesos en los Centros educativos de América. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 8(5), 110-118.
- Vincenzi, A. (2013). Evaluación institucional y mejoramiento de la calidad educativa en tres universidades privadas argentinas. Revista Iberoamericana de Educación Superior, 4(9), 76- 94.
- Yzaguirre Peralta, L.E. (2005). Calidad educativa e ISO 9001-2000. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 3(1), 421-431.