



«Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana»

Colpa Matara, 22 de enero del 2025.

C. N° 006-2025-UI-FCCE.

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, hace constar que el Informe Final de Tesis titulado: **“Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2024”**, elaborado por las bachilleres en Contabilidad: **Magali Mires Campos y Mairi Liset Núñez Bustamante**, para optar el Título Profesional de Contador Público, presenta un índice de similitud de **24%**, sin incluir material citado, material bibliográfico y fuentes con menos de 20 palabras, mostrando un criterio de plagio **tipo 1**; por lo tanto, cumple con los criterios de evaluación de originalidad establecidos en el Reglamento de Grados y títulos, aprobado con **Resolución de Comisión Organizadora N° 120-2022-UNACH** y en la **Directiva para Uso de Software Antiplagio, Directiva N° 004-2020-UNACH**.

Finalmente indicamos que dicho Informe Final de tesis fue asesorado por el **Dr. Luis Alfredo Abanto Merino** y coasesor el **Mag. Daniel Jesús Castro Vargas**.

Se expide la presente constancia al (a los) interesado(s) para los fines pertinentes.

Atentamente,

-----  
**Dr. Luis Alfredo Abanto Merino**  
Docente Universitario  
ORCID N° 0000-0002-1220-3177  
CLAD 20395



-----  
**Dr. Wilder Omar Vargas Campos**  
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES

-----  
**Mag. Daniel Jesús Castro Vargas**  
Docente Universitario Auxiliar TC  
Departamento Académico de Contabilidad  
CLAD 20395  
ORCID: 0000-0002-0612-8013

Cc.  
Archivo

# Luis Alfredo Abanto Merino

## Informe final de tesis - Magali y Mairi 200125 t.docx

 Calidad de servicio y satisfacción de estudiantes

 Calidad de servicio y satisfacción de estudiantes

 Universidad Nacional Autónoma de Chota

---

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3133644111

Fecha de entrega

20 ene 2025, 7:35 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

20 ene 2025, 7:37 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

Informe\_final\_de\_tesis\_-\_Magali\_y\_Mairi\_200125\_t.docx

Tamaño de archivo

1.3 MB

77 Páginas

10,396 Palabras

60,293 Caracteres




# 24% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

## Fuentes principales

- 25%  Fuentes de Internet
- 12%  Publicaciones
- 12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 25% Fuentes de Internet
- 12% Publicaciones
- 12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	hdl.handle.net	5%
2	Internet	repositorio.unu.edu.pe	2%
3	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	2%
4	Internet	portaluni.unach.edu.pe	2%
5	Internet	repositorio.unac.edu.pe	2%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional Autonoma de Chota	1%
7	Internet	repositorio.unach.edu.pe	1%
8	Trabajos del estudiante	uncedu	1%
9	Internet	repositorio.unajma.edu.pe	<1%
10	Internet	www.repositorio.unach.edu.pe	<1%
11	Internet	repositorio.continental.edu.pe	<1%

12	Trabajos del estudiante	Universidad Politécnica del Perú	<1%
13	Internet	repositorio.upecen.edu.pe	<1%
14	Internet	repositorio.unjbg.edu.pe	<1%
15	Internet	repositorio.upn.edu.pe	<1%
16	Internet	repositorio.uss.edu.pe	<1%
17	Publicación	Valderi Duarte Leite. "Processo de tratamento anaeróbico de resíduos sólidos urb...	<1%
18	Internet	repositorio.usmp.edu.pe	<1%
19	Internet	repositorio.upla.edu.pe	<1%
20	Publicación	Diana Marcela Conrado Bello. "Educación Superior remota por emergencia sanita...	<1%
21	Publicación	Sosa Herrera, Melquiades Alejandro. "Estudio Comparativo de Competencias Inve...	<1%

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS**

Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela  
Profesional de Contabilidad, Universidad Nacional Autónoma de Chota,  
2024

**Para optar el título profesional de**  
**CONTADOR PÚBLICO**

**Presentada por:**

Bach. Magali Mires Campos

Bach. Mairi Liset Núñez Bustamante

**ASESOR:**

Dr. Lic. Adm. Luis Alfredo Abanto Merino

**COASESOR:**

Mg. CPC. Daniel Jesús Castro Vargas

**CHOTA – PERÚ**

**2025**

COPYRIGHT © 2025 by

**MAGALI MIRES CAMPOS**

**MAIRI LISET NÚÑEZ BUSTAMANTE**

Todos los derechos reservados



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**



**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS APROBADA**

Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional  
de Contabilidad, Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2024

**Para optar el título profesional de**  
**CONTADOR PÚBLICO**

**Presentada por:**

Bach. Magali Mires Campos

Bach. Mairi Liset Núñez Bustamante

**Asesor y Jurado Evaluador:**

Dr. Luis Alfredo Abanto Merino  
Asesor

Mg. CPC. Daniel Jesús Castro Vargas  
Coasesor

Dr. Orlando Roberto Yupanqui Linares  
Presidente

Mg. Luis Alexander Barboza Tarrillo  
Secretario

Mg. Gilder Cieza Altamirano  
Vocal

**Chota – Perú**  
**2025**





## ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS

Siendo las 12:00 p.m. del 11 de febrero del 2025, reunidos en el Auditorium “Luca Pacioli”, de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, los miembros del Jurado Evaluador, designados con **RESOLUCIÓN DE FACULTAD N° 402-2024-FCCE-UNACH**, conformado por:

- Dr. Orlando Roberto Yupanqui Linares, identificado con DNI N° 26716052 , Presidente
- Mg. Luis Alexander Barboza Tarrillo, identificado con DNI N° 44338480, Secretario
- Mag. Gilder Cieza Altamirano, identificado con DNI N° 43365450, Vocal.

Reunidos para dar inicio a la sustentación del informe final de tesis, conforme a la **RESOLUCIÓN DE FACULTAD N° 031-2025-FCCE-UNACH**, cuyo título es: “**Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2024.**” perteneciente a los Bachilleres en Contabilidad, Magali Mires Campos y Mairi Liset Núñez Bustamante, cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Culminada la sustentación, el Jurado Evaluador luego de deliberar, acuerda declarar:

### “APROBADO POR UNANIMIDAD”

El Informe Final de Tesis con calificativo de “**14 (CATORCE)**” y elevarse la presente acta a la Coordinación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, a fin de que se declare **APROBAR** el Informe Final de la Tesis a través de acto resolutivo.

Siendo las 12:00 p.m del mismo día, en señal de conformidad, el Jurado Evaluador firma la presente acta.

.....  
Dr. Orlando Roberto Yupanqui Linares  
Presidente

.....  
Mtro. Luis Alexander Barboza Tarrillo  
Secretario

.....  
Mag. Gilder Cieza Altamirano  
Vocal

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mi querida madrecita Domitila Campos Nuñez quien se sacrificó día a día para brindarme su apoyo que yo lo necesitaba durante mi formación profesional.

De igual manera dedico a toda mi familia, como son mis abuelitos, tío y mi querida madrina quienes estuvieron siempre a mi lado dándome su apoyo y sus consejos cada momento que yo lo necesitaba durante mi formación universitaria.

*Magali Mires Campos*

La presente tesis va dedicado en primer lugar a Dios por dame la vida, A mi familia porque siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos, motivándome a seguir adelante en mi formación profesional.

*Mairi Liset Núñez Bustamante*

## **AGRADECIMIENTO**

Este trabajo de tesis ha sido un gran esfuerzo y una bendición para mí.

A mi linda madre y nunca me cansaré de agradecerlo durante toda mi vida porque gracias a ella logré alcanzar mi objetivo y mi meta trazada.

Y también doy gracias a Dios por guiarme y darme esa sabiduría para llegar a concluir mis estudios universitarios y así forjarme como profesional.

*Magali Mires Campos*

Quiero dar gracias a Dios por darme buena salud y fortaleza en todo momento, A mi amada madre por estar siempre a mi lado cuando más la necesito, en los malos y buenos momento, por mostrarme su apoyo incondicional, a mis hermanos por ser mi fuente de motivación para alcanzar todas mis metas.

*Mairi Liset Núñez Bustamante*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS .....	xii
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CAPÍTULO I .....	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	15
1.1. Descripción del problema.....	15
1.2. Formulación del problema.....	17
1.2.1. Pregunta general .....	17
1.2.2. Preguntas específicas.....	17
1.3. Objetivos.....	18
1.3.1. Objetivo general .....	18
1.3.2. Objetivos específicos.....	18
1.4. Hipótesis.....	18
1.4.1. Hipótesis general .....	18

1.4.2. Hipótesis específicas .....	19
1.5. Justificación.....	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Antecedentes del problema.....	20
2.2. Bases teóricas científicas .....	26
2.3. Definición de términos básicos .....	33
CAPÍTULO III.....	35
MARCO METODOLÓGICO.....	35
3.1. Métodos de investigación.....	35
3.2. Tipos de investigación.....	35
3.3. Diseño de investigación.....	36
3.4. Operacionalización de variables.....	37
3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	38
3.5.1. Población.....	38
3.5.2. Muestra.....	38
3.5.3. Muestreo.....	39
3.5.4. Unidad de análisis.....	39
3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos .....	39
3.6.1. Técnica de recolección de datos .....	39
3.6.2. Instrumento de recolección de datos .....	39

3.7. Procesamiento y análisis de datos. ....	40
3.7.1. Procesamiento de datos. ....	40
3.7.2. Análisis de datos. ....	41
3.8. Aspectos éticos y de rigor científico. ....	41
CAPÍTULO IV.....	43
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	43
4.1. Análisis e interpretación de resultados .....	43
4.2. Contrastación de hipótesis.....	54
4.3. Discusión de resultados .....	55
CONCLUSIONES .....	57
RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59
ANEXOS .....	65
Anexo 1. Matriz de consistencias .....	65
Anexo 2. Instrumento.....	68
Anexo 3. Información UNACH.....	72
Anexo 4. Validación del cuestionario .....	73
Anexo 5. Tablas descriptivas .....	83



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Operacionalización de las variables planteadas</i> .....	37
<b>Tabla 2</b> <i>Validación del instrumento</i> .....	40
<b>Tabla 3</b> <i>Confiabilidad del cuestionario</i> .....	40
<b>Tabla 4</b> <i>Baremos de la variable calidad de servicio</i> .....	41
<b>Tabla 5</b> <i>Baremos de la variable satisfacción de los estudiantes</i> .....	41
<b>Tabla 6</b> <i>Relación de las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes</i> .....	53
<b>Tabla 7</b> <i>Correlación entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes</i> .....	54
<b>Tabla 8</b> <i>Calidad de Servicio</i> .....	83
<b>Tabla 9</b> <i>Bienes tangibles</i> .....	83
<b>Tabla 10</b> <i>Capacidad de respuesta</i> .....	84
<b>Tabla 11</b> <i>Fiabilidad</i> .....	84
<b>Tabla 12</b> <i>Seguridad</i> .....	84
<b>Tabla 13</b> <i>Empatía</i> .....	85
<b>Tabla 14</b> <i>Satisfacción</i> .....	85
<b>Tabla 15</b> <i>Calidad</i> .....	86
<b>Tabla 16</b> <i>Percepción</i> .....	86
<b>Tabla 17</b> <i>Confianza</i> .....	87

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Diseño de investigación</i> .....	37
<b>Figura 2</b> <i>Calidad de servicio en la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024</i> ....	43
<b>Figura 3</b> <i>Bienes tangibles en la en la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024</i>	44
<b>Figura 4</b> <i>Capacidad de respuesta en la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024</i> .....	45
<b>Figura 5</b> <i>Fiabilidad en la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024</i> .....	46
<b>Figura 6</b> <i>Seguridad en la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024</i> .....	47
<b>Figura 7</b> <i>Empatía en la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024</i> .....	48
<b>Figura 8</b> <i>Satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024</i> .....	49
<b>Figura 9</b> <i>Calidad de atención en la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH</i> .....	50
<b>Figura 10</b> <i>Percepción del servicio en la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH</i> .....	51
<b>Figura 11</b> <i>Confianza en el servicio en la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH</i> ....	52

## **LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS**

**UNACH** : Universidad Nacional Autónoma de Chota

## RESUMEN

La investigación tiene como base la problemática que existe en la Escuela Profesional de Contabilidad, con respecto a la calidad de servicio; por ello se planteó como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024. La metodología que siguió fue bajo el método analítico, deductivo e hipotético-deductivo; el tipo de investigación fue básica, de alcance descriptivo – relacional, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental – transversal; la población estuvo conformada por 307 estudiantes y su muestra fueron 172; para el recojo de datos se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, que fue validado por juicio de expertos y su confiabilidad mediante Alfa de Cronbach. De lo investigado se encontró que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad con un Rho de 0.616 y una significancia de 0.000. Además, se identificó que la calidad de servicio es regular para la mayoría de los estudiantes encuestados de la Escuela Profesional de Contabilidad, que representan el 76.74% y los estudiantes en su mayoría están medianamente satisfechos con el servicio de la Escuela Profesional de Contabilidad, en un 68.02%.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, Satisfacción de los estudiantes, Escuela Profesional de Contabilidad

## ABSTRACT

The research is based on the problems that exist in the Professional School of Accounting, with respect to the quality of service; therefore, its objective was to determine the relationship between the quality of service and the satisfaction of the students of the Professional School of Accounting, UNACH, 2024. The methodology followed was under the analytical, deductive and hypothetical-deductive method; the type of research was basic, of descriptive-relational scope, quantitative approach and non-experimental-cross-sectional design; the population consisted of 307 students and its sample was 172, for data collection the survey was used as a technique and the questionnaire was validated by expert judgment and its reliability by Cronbach's Alpha as an instrument. It was found that the quality of service is significantly related to the satisfaction of the students of the Professional School of Accounting with an Rho of 0.616 and a significance of 0.000. In addition, it was identified that service quality is fair for most of the surveyed students of the Professional School of Accounting, representing 76.74% and students are mostly moderately satisfied with the service of the Professional School of Accounting, represented by 68.02%.

**Keywords:** Quality of service, Student satisfaction, Professional School of Accounting



## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Descripción del problema

En Colombia, en la Universidad de Córdoba, el servicio que brindan a los estudiantes es deficiente; puesto que elementos como la tangibilidad, la capacidad de respuesta, la empatía y la confiabilidad incidieron en un 65,2% de las características percibidas por los estudiantes; por otro lado, el 34,8% lo considera como deficiente a la calidad de servicio. Por otro lado, la insatisfacción de los estudiantes se evidencia en un 60,2%. Asimismo, para medir la satisfacción en las instituciones, se realiza comúnmente de manera individual por los responsables de estos procedimientos, y no se siguen estándares uniformes en su estructura. Además, estas medidas de satisfacción no tienen en cuenta su vinculación con las intenciones futuras de los estudiantes, que pueden incluir la recomendación a familiares o amigos, o decidir regresar a la escuela de posgrado para, por ejemplo, una maestría o una nueva carrera (Maza, Vergara, Pacheco, & Medrano, 2022).

Por otro lado, en México, muestran que la mayoría de los estudiantes universitarios estaban insatisfechos con algún elemento de la calidad de la educación, y una cuarta parte se sentía completamente insatisfecha. Este resultado es más visible en términos de la infraestructura de las aulas, lugar en el que se desarrolla la formación académica, y es consistente con la insatisfacción con necesidades básicas como mejoras de espacio, mobiliario y equipamiento reportadas en diversos estudios. En concreto, se ha evidenciado deficiencias en equipamientos como monitores y proyectores, así como en la ventilación de los salones (Surdez, Sandoval, & Lamoyi, 2018).

En el Perú, desde la introducción de la nueva Ley Universitaria 30220, cuyo objetivo es mejorar la enseñanza, la investigación y los servicios, la educación





universitaria del Perú ha pasado por varias revisiones. Frente a esto, una de las debilidades administrativas, combinadas con una velocidad insuficiente de los procedimientos y niveles inadecuados de formación, hacen que a menudo se considere que los servicios educativos sean deficientes, y la situación se complica aún más por las altas exigencias impuestas al personal administrativo (Ceballos, Rojas, Cuba, & Medina, 2021).

En Andahuaylas, en la Universidad José María Arguedas, se encontró que el 55% de estudiantes del género femenino muestran menor satisfacción con respecto a los servicios brindados en la facultad de la Escuela de Administración de Empresas; por otro lado, los estudiantes varoniles muestran una satisfacción del 59.7%, el 19.4% están bastante satisfechos, el 16.4% evidenciaron poca satisfacción con los servicios universitarios y sólo el 4.5% están totalmente satisfechos. Esto demuestra la problemática que existe en los servicios que se ofrece en esta institución de estudios superiores lo que afecta la satisfacción de los estudiantes (Machaca, Cahuana, & Machaca, 2022).

Asimismo, Gonzales (2022) menciona que la Universidad Nacional de Cajamarca presenta falencias en cuanto a calidad de servicio que se pueden resaltar: elementos físicos como equipos, colaboradores y capacidad de todas las instalaciones aún no están al 100% con recursos insuficientes en la instalación de equipos. Debido a la mencionada falta de experiencia y capacitación del personal administrativo y docente, los plazos no se cumplieron de manera confiable, lo que resultó en un mal servicio, lo que provocó retrasos importantes en el cumplimiento de las solicitudes. Desafortunadamente, en términos de capacidad de respuesta, carece de la utilidad para ayudar a los usuarios y estudiantes a navegar por las diversas realidades conflictivas que enfrentan a diario. Además, la solución y atención a los usuarios de la organización no es la más adecuada ni satisfactoria para solucionar los problemas de demoras, y soluciones inadecuadas



pueden conllevar una legítima pérdida de confianza y confiabilidad en los servicios prestados por la institución.

Esta problemática también se presenta en la Universidad Nacional Autónoma de Chota (UNACH), en la que se evidencia en una investigación realizada por Mires (2023) donde se identificó que la calidad de servicio para el 42.29% de estudiantes encuestados es deficiente, el 34.83% mencionaron que la calidad de servicio es regular, el 16.92% lo considero como muy deficiente. Lo que trae como consecuencia que todos los estudiantes no se sientan satisfechos, pues se identificó que el 39.8% de los estudiantes si estan satisfechos, el 37.3% su satisfacción es regular, el 5% mencionó que estan insatisfechos y solo el 17.4% indicaron que estan muy satisfechos.

Siendo las causas principales de este problema, la falta de atención oportuna a los estudiantes ante trámites, así como su viabilidad para cumplir con sus procesos administrativos y educativos. Generando disconformidad e insatisfacción con el servicio, como lo muestra el autor.

Por ello, se desarrolla la presente investigación donde se busca relacionar las variables de calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la UNACH Chota.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Pregunta general**

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024?

### **1.2.2. Preguntas específicas**

- ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024?



- ¿Cuál es el grado de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024?
- ¿Cómo se relacionan las dimensiones de la calidad de servicio con la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024?

### 1.3. Objetivos

#### 1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024.

#### 1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar el nivel de calidad de servicio en la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024.
- Identificar el grado de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024.
- Establecer la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024.

### 1.4. Hipótesis

#### 1.4.1. Hipótesis general

**H<sub>a</sub>:** La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024.

**H<sub>0</sub>:** La calidad de servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024.



#### **1.4.2. Hipótesis específicas**

Las dimensiones de la calidad del servicio se relacionan significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024.

#### **1.5. Justificación**

La investigación en relación al aspecto teórico, comprendió una revisión exhaustiva de un conjunto de teorías relevantes vinculadas a la calidad de servicio y satisfacción. Además, este estudio contribuye con conocimientos teóricos al tema acerca del servicio y la satisfacción de los alumnos en una universidad pública.

Valorativamente, la investigación contribuye a generar valor e importancia que tiene la calidad de servicio en una institución de educación superior para fomentar la satisfacción de los estudiantes, tomando en cuenta la fiabilidad y seguridad que otorga pertenecer a la escuela de contabilidad en la UNACH, Chota. Lo que favorecerá optimizar el servicio que se ofrece en esta institución para satisfacer las necesidades de la población estudiantil.

Finalmente, en lo académico la investigación será de utilidad para referenciar futuras investigaciones de interés local, nacional e internacional; por lo tanto, servirá de antecedente para investigaciones de diferentes profesionales interesados en investigar y profundizar estudios concernientes a la calidad de servicio y satisfacción de alumnos. Y con él se obtendrá el título profesional de contador público.

#### **1.6. Delimitación del estudio**

La investigación comprende la calidad de servicio respecto a servicio administrativo que se da en la Escuela Profesional de Contabilidad.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del problema

Coronel (2023) en Guayaquil – Ecuador, realizó una investigación en la que tuvo como objetivo identificar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de estudiantes de las universidades de Guayaquil. En la que determinó que la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción de los alumnos, demostrado con un R de Pearson de 0.871 y un p de 0.000; además las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con un R de 0.795, 0.650, 0.625, 0.597 y 0.616 respectivamente se relacionan con la satisfacción de los estudiantes con un p de 0.000. En la empleó una metodología cuantitativa, con un diseño no experimental, de nivel correlacional, su muestra fueron 384 estudiantes universitarios; para recoger la información empleó encuestas y el estadístico utilizado fue R de Pearson.

Este antecedente es muy importante en la presente investigación por tiene objetivos similares y establece la relación entre dimensiones de la calidad de servicio con la satisfacción de estudiantes universitarios.

Márquez y Cuesta (2019) en Cartagena de Indias – Colombia, realizaron una investigación en la que tuvieron como finalidad valorar la calidad de servicio y satisfacción de los alumnos de la fundación Universitaria Bellas Artes y Ciencias de Bolívar. Determinó que la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción de los estudiantes según R de Pearson = 0.571 y un p de 0.000, por lo tanto, para incrementar la satisfacción en los estudiantes universitarios, la clave se centra en la calidad de servicio, la empatía y la seguridad que ofrecen las instituciones.



La metodología fue descriptiva no experimental y de diseño transversal, la muestra estuvo conformada por 290 estudiantes, la técnica de acceso a la información fue la revisión documental y encuestas.

Claudett et al. (2024) en su investigación en Guayaquil – Ecuador, tuvieron como objetivo relacionar la calidad de servicio con la satisfacción de estudiantes de la Universidad Bolivariana. Como resultados obtuvieron que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los estudiantes según lo indica la prueba Rho de Spearman (0.856) y una significancia de 0.000 corroborando la relación significativa y directa entre las variables. La metodología empleada fue no experimental de alcance correlacional y de tipo básica; la muestra fueron 374 estudiantes, lo cual para recoger la información se emplearon encuestas y cuestionarios.

Este antecedente fue útil porque estudia la calidad de servicio en una universidad y la satisfacción de los estudiantes, lo que nos permitió referenciarlo y poder dar más consistencia a la investigación.

Rocha (2020) en Pucallpa – Perú, desarrolló su tesis en la que se propuso como objetivo establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los alumnos de Administración en la Universidad Nacional de Ucayali. Donde identificó que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los estudiantes según R de Pearson con un valor de 0.229 y un p menor al 0.016, por lo tanto, la calidad de servicio es indispensable en la satisfacción de los alumnos de las escuelas profesionales. La metodología aplicada fue de diseño no experimental transversal, de nivel descriptivo-correlacional, la muestra lo conformaron 96 estudiantes, para lo que se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.





Es decir que, este estudio servirá para discutir los resultados, ya que resalta la relación entre las variables planteadas en la facultad de una universidad pública, relacionándose de esta manera con el presente estudio.

Prado y Neyra (2022) en Apurímac – Perú, realizaron su tesis que tuvo como finalidad determinar cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción de los alumnos de Obstetricia de la Universidad de Apurímac. El resultado principal que determinó fue la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los alumnos, evidenciado con un Rho de Spearman de 0.729 y un p de 0.000, los bienes tangibles, la fiabilidad y empatía con un coeficiente de 0.521, 0.612 y 0.416 respectivamente se relaciona con la satisfacción de los estudiantes con un p de 0.000; además identificó que la variable calidad de servicio se encuentra en un nivel regular según el 74.7% de encuestados y el 25.3% lo considera en un nivel alto; por otro lado, con respecto a la satisfacción, el 70.5% están medianamente satisfechos y el 29.5% considera que están satisfechos. La investigación fue descriptiva y correlacional, además empleó el diseño no experimental-transversal, su muestra estuvo conformada por 95 estudiantes, la técnica de recolección de información fue la encuesta.

Este antecedente es muy importante porque describe y relaciona las variables planteadas en el presente estudio lo que servirá para discutir los resultados.

Contreras y Quispe (2022) en Huancayo – Perú, se propusieron como objetivo analizar cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción de los alumnos de administración de la Universidad Continental de Huancayo. En la que determinaron que existe correlación entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes con un Rho de Spearman de 0.739 y un p igual a 0.000; lo que demuestra la importancia de mejorar la calidad de servicio en las instituciones. La metodología está basada en la investigación cuantitativa, transversal y de alcance descriptivo correlacional, el método



fue el deductivo; la muestra estuvo conformada por 327 alumnos, para recoger los datos se emplearon encuestas; el estadístico empleado fue Rho de Spearman.

Este estudio tiene vinculación con el problema descrito, por motivo de que el objetivo es similar al planteado en el presente estudio, lo que permitirá discutir los resultados.

Gutiérrez (2022) en Puno – Perú, en su investigación, su fin fue relacionar las variables de calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin. En esta investigación se estableció que existe relación entre las variables planteadas, evidenciado en un Rho de Spearman de 0.835 y un valor p de 0.000; por lo tanto, se sostiene que, a mejor calidad de servicio en las instituciones universitarias, mayor será la satisfacción de los estudiantes. La metodología fue descriptiva, de diseño no experimental transversal y de alcance correlacional, la muestra fue de 108 estudiantes, para recoger la información se emplearon encuestas.

En ese sentido, es de gran utilidad como antecedente porque se ha evidenciado una problemática similar a la de la presente investigación, lo que favorecerá discutir resultados.

Campos (2023) en Jaén – Cajamarca, en su tesis tuvo como finalidad establecer la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Jaén. Donde identificó que la asociación entre las variables de estudio es significativa con R de Pearson de 0.808 y un p valor de 0.000, demostrando que la calidad de servicio es un factor determinante en la satisfacción de los estudiantes; asimismo, encontró que la calidad de servicio presenta un nivel regular para el 60% de los encuestados y la satisfacción de igual manera presenta un nivel bajo según el 57% de los encuestados. La metodología fue cuantitativa, de diseño no experimental transversal y de



alcance correlacional, la muestra lo constituyeron 70 estudiantes y para recoger información se emplearon encuestas.

Por lo tanto, es de gran importancia este antecedente porque describe y relaciona las variables planteadas, lo que servirá para la comparación de los resultados a encontrar.

Fernández y Torres (2020) en Cajamarca – Perú; en su estudio se plantearon como finalidad relacionar la calidad de servicio y la satisfacción de los alumnos del séptimo ciclo de Educación Superior Pedagógica Hno. Victorino Eloy Goicochea. Determinaron que, según la prueba de Rho de Spearman con un valor de 0.796 y un p de 0.000, las variables de calidad de servicio y satisfacción de los alumnos se relacionan de manera significativa y positiva; además el 50% de estudiantes no han cubierto sus expectativas por el servicio percibido, el 26% se encuentran satisfechos y el 24% están insatisfechos. La investigación fue no experimental y de alcance descriptivo-correlacional, con una muestra de 62 estudiantes, para recolectar datos se emplearon encuestas.

Por lo tanto, sirve como antecedente porque está relacionado directamente con el tema de estudio planteado, que es relacionar y describir las variables ya mencionadas en el estudio.

Vásquez (2019) en Chota – Cajamarca, en su tesis se propuso establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los alumnos del Instituto Superior de Educación Público “Nuestra Señora de Chota”. Como resultados, obtuvo que mediante Rho de Spearman las variables se relacionan de manera significativa con un valor Rho de 0.917 y un p de 0.000, es decir que la calidad de servicio optimiza la satisfacción de los alumnos, además identificó que para el 94% de encuestados la calidad de servicio está en un nivel medio, para el 4.5% el nivel es bajo y para el 1.5% el nivel es alto; asimismo, con respecto a la satisfacción, se encontró que para el 85.1% está en



un nivel medio, para el 13.4% el nivel es bajo y para el 1.5% el nivel de satisfacción es alto. La investigación fue no experimental transversal y de alcance descriptivo correlacional, la población fueron 210 alumnos, en los que se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario.

En tal sentido, se considera como referencia a esta investigación porque se relaciona con los objetivos planteados en el presente estudio, lo que favorecerá la comparación y discusión de los resultados a encontrar con la aplicación de los instrumentos.



## 2.2. Bases teóricas científicas

### 2.2.1. Teorías de la calidad de servicio

#### **Teoría de la calidad total de Edwards Deming**

Esta teoría señala que, para asegurar la calidad en una entidad, la alta dirección de la organización debe estar convencida de la necesidad de cambio, aprobar una política de satisfacción de las personas y comprender qué tipo de cambios en la organización se deben promover para lograr el cambio, brindar servicio y finalmente comprender la importancia específica de la mejora de la calidad para que pueda traducirse en acciones concretas en todas las áreas de la organización. Para garantizar la alineación del propósito, el primer paso es garantizar que exista la creencia dentro de la organización de que existe un futuro por el que las personas deben luchar y que quieren continuar operando no durante un año, sino durante un siglo. Es necesario tener directivos en la empresa que estén dispuestos a quedarse unos años más (Deming, 1980 como se citó en Gutiérrez, 2010).

#### **Teoría de la confirmación de expectativas**

Las personas forman expectativas iniciales sobre un producto o servicio en particular basándose en conocimientos y experiencias previas antes de realizar una compra. Este conocimiento se adquiere a través de diversos canales de comunicación, como los medios de comunicación, los pares y las personas influyentes. Los medios de comunicación son una fuente importante de información para los consumidores y de conocimiento de los productos o servicios, y los consumidores forman expectativas basadas en anuncios, informes de los medios y otras formas de exposición a los medios. Además, los canales



directos como la venta personal, los líderes de opinión, los pares y las personas influyentes también influyen en la comprensión y las expectativas de los consumidores respecto de los productos o servicios. Si los consumidores tienen acceso a información precisa sobre los productos, formarán expectativas realistas. Sin embargo, si la información es engañosa, puede crear expectativas poco realistas (Shukla et al., 2024).

Con la finalidad de reforzar el estudio de las expectativas del usuario, se concurre a teorías relacionadas, donde se puede encontrar la Teoría de la expectativa valor, en la que se considera que la conducta es resolutive y dirigida por metas en la medida en que las personas perseveran por conseguir objetivos valorados positivamente y evaden los valorados negativamente, así, la predisposición a un estímulo está en función de la proliferación de los constructos cognitivos de expectativa y valor (Vroom, 1964).

### **Modelo SERVQUAL**

Según, Matsumoto (2014) menciona que el modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio:

Elementos tangibles: son los ambientes físicos o materiales que tiene una organización como: la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

Capacidad de respuesta: Consiste en la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles una atención rápida y adecuada. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de las personas, y solucionar problemas.



**Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.

**Seguridad:** En los servicios está dado por el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

**Empatía:** Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las organizaciones a sus usuarios. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto de los usuarios.

Esto permitirá en la investigación realizar el instrumento basado en el Test de ServQual.

### **Calidad de servicio en las organizaciones**

La calidad del servicio es sinónimo de excelencia innata, señal de estándares inquebrantables y un alto desempeño depende de las personas que reciben el servicio, por eso las personas tienen necesidades diferentes. Así, la calidad del servicio combina elementos tangibles (instalaciones, materiales) con elementos intangibles como confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Estos aspectos determinan la calidad de los servicios de la empresa (Lovelock & Wirtz, 2009).

En tal sentido, Hernández et al. (2017) sostienen que la calidad de servicio está dimensionada de acuerdo a los siguientes aspectos que conducen a la calidad: Bienes tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía.

**Bienes tangibles.** Lovelock y Wirtz (2009) afirman que es la parte visible del producto de servicio, definida como la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación. Ambos proporcionan una



representación física o imagen del servicio que las personas utilizarán para evaluar la calidad. Comprende: la apariencia de las instalaciones, haciendo referencia al lugar físico donde se desarrollan las actividades; los materiales de comunicación, vinculado con los diferentes medios que emplean las instituciones para informar a sus usuarios.

**Capacidad de respuesta.** Hernández et al. (2017) sostienen que se refiere a la sensibilidad de los miembros de la organización hacia los usuarios o usuarios. Esta es la disponibilidad para ayudar a los usuarios. Brinde un servicio al usuario rápido según su solicitud, ya sea una pregunta, queja, problema u orden de servicio. Comprende: atención a solicitudes y reclamos, lo que hace referencia a la respuesta inmediata que se da a los usuarios de un servicio; flexibilidad en el servicio, es la respuesta que tiene la institución de acuerdo a los cambios de la globalización.

**Fiabilidad.** Lovelock y Wirtz (2009) sostienen que la confiabilidad se define como la capacidad de realizar los servicios prometidos de manera confiable y precisa. Esto significa obtener el servicio desde el principio. Todos los elementos se incluyen aquí para que los usuarios descubran el conocimiento y la experiencia de la organización. Comprende: cumplimiento de promesas, es decir que, la organización cumple con las exigencias del usuario en el plazo establecido e indicado; fiabilidad del servicio, se considera así cuando cumple las expectativas del interesado y demuestra la calidad en el servicio.

**Seguridad.** Lovelock y Wirtz (2009) mencionan que, en esta fase, los usuarios traen sus problemas a la empresa con la confianza de que serán resueltos de la mejor manera posible. Esta dimensión puede volverse aún más importante para los servicios en los que los usuarios se perciben a sí mismos como en alto riesgo





o no están seguros de su capacidad para evaluar los resultados. Comprende: prestigio de la institución, es un aspecto esencial que otorga un valor y seguridad al usuario de formar parte de la misma; honestidad y especialización de los trabajadores, esto refiere la idoneidad que deben tener los trabajadores para brindar un servicio de calidad.

**Empatía.** Según Hernández et al. (2017) la esencia de la empatía es transmitir ideas únicas y especiales a los usuarios a través de la personalización o un servicio adecuado. Los usuarios quieren sentirse valorados y comprendidos por la empresa proveedora de servicios. Comprende: atención personalizada, explicación de los procedimientos de manera atenta y personalizada a los usuarios; trato amable, consiste en brindar el servicio lo más amable posible como si fuera uno mismo poniendo en lugar del interesado.

### 2.2.2. Satisfacción de los estudiantes

#### Teoría de la satisfacción

Zeithaml et al (2009) la satisfacción se encuentra influenciada por características específicas del producto o servicio, así como su precio, percepciones de calidad, e incluso factores personales y situacionales como el estado emocional de las personas o las opiniones de sus familiares y amigos. La satisfacción por tanto es el cumplimiento del gusto o deseo, es una reacción emocional del consumidor en respuesta a la experiencia con un producto o servicio (Villa et al., 2017).

Kotler y Keller (2016) mencionan que la satisfacción en una organización se define como la evaluación que hace un individuo del desempeño percibido de un servicio en relación con las expectativas. Si el servicio no cumple con las



expectativas, los usuarios quedarán decepcionados. Si se cumplen las expectativas, los usuarios quedan satisfechos.

Además, Kotler y Keller (2016) sostienen que la satisfacción de los usuarios se sujeta a ciertos aspectos en los requerimientos tales como: calidad, percepción y confianza.

**Calidad.** Kotler y Keller (2016) mencionan que la calidad es el reconocimiento de todos los rasgos y características de un producto y/o servicio que inciden en la satisfacción de una necesidad o deseo. Además, la calidad funcional también está relacionada con la disponibilidad, actitudes, comportamientos y creencias de algunos empleados. La calidad se orienta a: la aprobación de las características de los bienes y materiales, es decir que los bienes cumplan según lo establecido y de acuerdo a las características requeridas; y a la aprobación de las características de los servicios, también que el servicio reúna y cumpla con los requisitos exigidos por las áreas usuarias.

**Percepción.** Kotler y Keller (2016) mencionan que la percepción es el proceso mediante el cual los individuos seleccionan, organizan e interpretan informaciones las cuales reciben con el fin de formar una perspectiva del mundo y del entorno. Los usuarios del bien o servicio captan diferentes percepciones mediante sus sentidos. La percepción es la evaluación que hace el consumidor de los beneficios que el producto puede proporcionarle y el valor percibido del producto en comparación con otras opciones. Por lo tanto, existe diferencias entre lo que se recibe y lo que se entrega. Es preciso señalar que esta puede ser negativa, así como positiva. Principalmente dirigido a percibir: el beneficio del servicio, que el bien o servicios genera a la entidad y a los trabajadores para desempeñarse



en sus actividades; y el valor del servicio, que contribuya a optimizar el desarrollo de funciones en los trabajadores.

**Confianza.** Kotler y Keller (2016) sustentan que la confianza se define como la voluntad de dos partes de confiar en la otra y se sujeta a una serie de aspectos interpersonales e interorganizacionales. Generar confianza requiere ofrecer información confiable, perfeccionada y digna; abordar las necesidades de los interesados y aplicar procedimientos innovadores para ayudarles a lograr este objetivo común. Para generar confianza se tiene que contar con: información completa, que informe todas las características del producto requerido; e información honesta, que lo reflejado en documentos sea exactamente igual al bien o servicio recibido.

Estas teorías servirán en la investigación como base para medir las variables, mediante las dimensiones identificadas que se muestran en la operacionalización de variables, así como también sus indicadores. Lo que nos permitió la elaboración de preguntas para el cuestionario y para posteriormente poder recolectar información y mostrar los resultados.



### 2.3. Definición de términos básicos

- 2.3.1. Calidad de servicio.** Abarca un proceso que consiste en brindar un servicio de calidad, es decir que cumpla las expectativas de los usuarios, y satisfaga su necesidad para lo cual requirió el servicio (Hernández et al., 2017).
- 2.3.2. Confianza.** Es el grado de confiabilidad que existe entre un colaborador de una institución y el usuario al momento de brindar un servicio requerido en la organización (Caballero, 2002).
- 2.3.3. Satisfacción.** Es una medida en que tan contentos están los usuarios con el servicio que recibe en una organización, es decir que cumpla sus expectativas del usuario (Caballero, 2002).
- 2.3.4. Seguridad.** Es la capacidad de la organización para analizar ciertas dificultades en el usuario y darle solución, brindando la confianza en el servicio que va a percibir (Hernández et al., 2017).
- 2.3.5. Bien tangible.** Son los bienes o materiales visibles que son necesarios para brindar un buen servicio, estos pueden ser: las instalaciones, equipos y materiales presentes en la organización (Hernández et al., 2017).
- 2.3.6. Universidad.** Es una organización pública o privada, encargada de brindar el servicio de educación superior en distintas facultades y escuelas profesionales conforme normativa de educación universitaria (Real Academia Española, 2023).
- 2.3.7. Estudiantes.** Personas que cursan estudios en un centro de especialización o de educación básica o superior (Real Academia Española, 2023).
- 2.3.8. Empatía.** Consiste cuando los colaboradores de una organización brindan un servicio pensando en el bienestar el usuario o usuario sin perjudicar su integridad, sino como si fuera uno mismo (Caballero, 2002).



**2.3.9. Usuarios.** Son todas las personas que requieran un bien o servicio para satisfacer una cierta necesidad, como puede ser de: educación, salud, alimentación, etc (Kotler & Keller, 2016).

**2.3.10. Fiabilidad del servicio.** Consiste en cumplir con los requerimientos de los usuarios y usuarios, brindando seguridad y confianza en lo que se ofrece (Caballero, 2002).



## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Métodos de investigación.

**Método analítico.** Del Cid et al. (2011) mencionan que en este método “Algo es objeto de análisis cuando vemos sus partes por separado. El método analítico consiste precisamente en descomponer un objeto en sus partes constitutivas” (p. 19). Lo que permitió analizar cada una de las variables planteadas en la escuela de Contabilidad de la UNACH, 2024.

**Método deductivo.** Del Cid et al. (2011) afirman que en este método se origina “A partir de una teoría, el investigador recoge datos para corroborar que la realidad es conforme a la explicación teórica. A partir de un marco conceptual, se observa la realidad, se recogen datos y se representa su estado” (p. 20). Es decir que, permitió partir de teorías de aplicación general para aplicarlos en la calidad de servicio y satisfacción de estudiantes de Contabilidad de la UNACH, 2024.

**Método hipotético – deductivo.** Del Cid et al. (2011) mencionan que “Parte de una teoría de la cual se deducen una o más hipótesis; de la cual después se deducen o desprenden las variables a estudiar” (p. 22). Por lo tanto, sirvió para formularse hipótesis y ser constatadas posteriormente en los estudiantes de contabilidad de la UNACH, 2024.

#### 3.2. Tipos de investigación.

**a. Por su finalidad.** Básica, pues Ñaupas et al. (2018) sustentan que en la investigación básica su fin es la generación de conocimientos acerca de un elemento en estudio. En tal sentido, en este proyecto se buscó generar nuevos conocimientos respecto a la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de contabilidad de la UNACH.



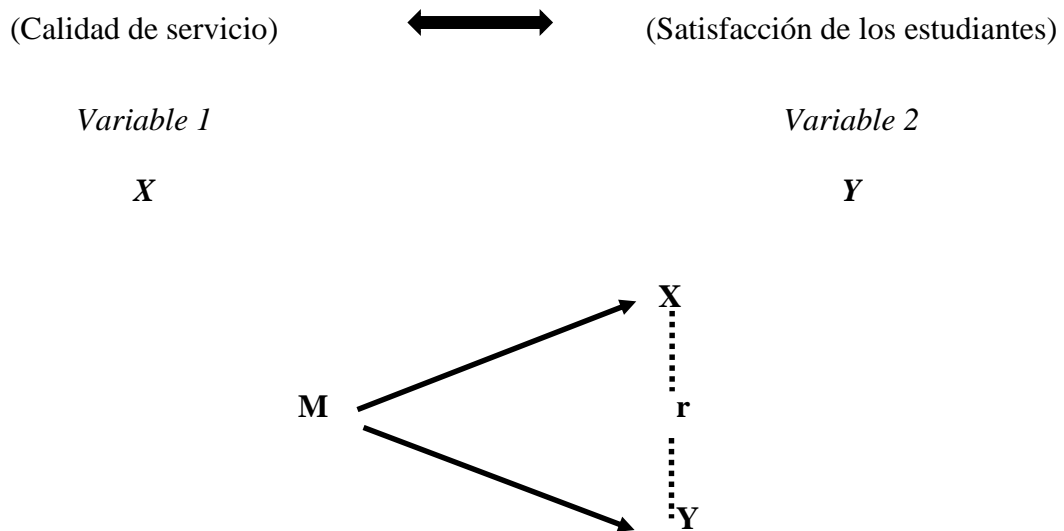
- b. Por su alcance.** Descriptiva - relacional, que es una investigación que busca identificar características y propiedades de una o más variables de estudio; y correlacional, mide el grado de relación de las variables (Arias, 2012). Lo que permitió describir cada una de las variables de dimensiones de calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de contabilidad de la UNACH, 2024.
- c. Por su enfoque.** Cuantitativa, porque esta investigación emplea métodos matemáticos y estadísticos para representar un fenómeno (Bernal, 2010). Es decir que, en la presente investigación, se realizó utilizando la estadística descriptiva e inferencial para analizar los resultados.

### 3.3. Diseño de investigación.

No experimental – transeccional, pues Hernández et al. (2014) “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. Y son investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 152). Por lo tanto, no se manipularon las variables de calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de contabilidad de la UNACH en un solo tiempo correspondiente al 2024.

**Figura 1**

*Diseño de investigación*



### 3.4. Operacionalización de variables.

**Tabla 1**

*Operacionalización de las variables planteadas*

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Calidad de servicio	Es sinónimo de excelencia innata, señal de estándares inquebrantables y un alto desempeño depende del ojo del que mira, por eso las personas tienen necesidades diferentes. Así, la calidad del servicio combina elementos tan tangibles como confiabilidad,	Bienes tangibles	Apariencia de las instalaciones Materiales de comunicación
		Capacidad de respuesta	Atención a solicitudes y reclamos Flexibilidad en el servicio
		Fiabilidad	Cumplimiento de promesas Fiabilidad del servicio
		Seguridad	Prestigio de la institución Honestidad y especialización





	capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Lovelock & Wirtz, 2009).	Empatía	Atención personalizada Trato amable
Satisfacción de los estudiantes	En una organización se define como la evaluación que hace un individuo del desempeño percibido de un servicio en relación con las expectativas. Si el servicio no cumple con las expectativas, los usuarios quedarán decepcionados. Si se cumplen las expectativas, los usuarios quedan satisfechos (Kotler y Keller, 2016).	Calidad	Aprobación de las características de los bienes y materiales Aprobación de las características de los servicios
		Percepción	Beneficio del servicio Valor del servicio
		Confianza	Información completa Información honesta

### 3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.

#### 3.5.1. Población.

La población estuvo conformada por 307 estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la UNACH, Chota (Anexo 3).

#### 3.5.2. Muestra.

Para calcular la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

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



Quedando de la siguiente manera:

$$n = \frac{307 * (1.96)^2 * 50\% * 50\%}{5\%^2 * (307 - 1) + (1.96)^2 * 50\% * 50\%}$$

$$n = 172$$

De acuerdo al resultado obtenido la muestra estuvo conformada por 172 estudiantes de contabilidad de la UNACH, 2024.

### **3.5.3. Muestreo.**

Probabilístico aleatorio simple, ya que todos los estudiantes tienen la misma probabilidad de ser encuestada.

### **3.5.4. Unidad de análisis.**

Fueron estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la UNACH, 2024.

## **3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos**

### **3.6.1. Técnica de recolección de datos**

La técnica fue la encuesta basada en el Test de SERVQUAL, la que permitió recoger información respecto a la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la UNACH.

### **3.6.2. Instrumento de recolección de datos**

El instrumento fue el Test de SERVQUAL, que está elaborado de acuerdo a los indicadores, dimensiones y variables planteadas en el estudio (Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes), asimismo este instrumento fue validado previamente por el juicio de expertos y su



confiabilidad se realizó mediante prueba piloto aplicando a 25 estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la UNACH, 2024.

**Tabla 2**

*Validación del instrumento*

<b>Expertos</b>	<b>Coefficiente</b>
Mtro. Artemio Fernandez gastelo	95%
Dr. Milord Idrogo Gálvez	92%
Dr. Jorge Alejandro Tejada Carrera	94%
Dr. Juan Fernando Vallejos Diaz	95%
Dr. Jhonny Biler Benavides Gálvez	94%
<b>Promedio ponderado</b>	<b>94%</b>

**Tabla 3**

*Confiabilidad del cuestionario*

<b>Variable</b>	<b>Coefficiente Alfa de Cronbach</b>
Calidad de servicio	0.913
Satisfacción de los estudiantes	0.889

El coeficiente Alfa de Cronbach para ambas variables es mayor a 0.70 por lo tanto se afirma que, este ha sido confiable para el recojo de información.

### **3.7. Procesamiento y análisis de datos.**

#### **3.7.1. Procesamiento de datos.**

Los datos se procesaron mediante el paquete estadístico SPSS versión 26 y hojas de cálculo de Microsoft Excel.



### 3.7.2. Análisis de datos.

Para analizar los datos se empleó la estadística descriptiva para explicar cada una de las variables y dimensiones y la estadística inferencial para contrastar las hipótesis mediante Rho de Spearman lo que permitirá medir la relación entre las variables.

**Tabla 4**

*Baremos de la variable calidad de servicio*

Nivel	Rango
Mala	20 – 33
Regular	34 – 47
Buena	48 - 60

**Tabla 5**

*Baremos de la variable satisfacción de los estudiantes*

Nivel	Rango
Insatisfecho	12 – 19
Medianamente satisfecho	20 – 27
Satisfecho	28 – 36

### 3.8. Aspectos éticos y de rigor científico.

Se cumplió con criterios éticos de confidencialidad en los datos que se obtuvieron en los resultados, para no perjudicar a la institución en estudio; es decir que los datos que se obtuvieron fueron de uso exclusivo para el desarrollo de la presente investigación.



Además, cumple con criterios de originalidad, es decir, fue sometido a la revisión de antiplagio mediante TURNITIN para verificar la originalidad del tema, y además los autores considerados en este estudio están debidamente referenciados según normas APA séptima edición.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

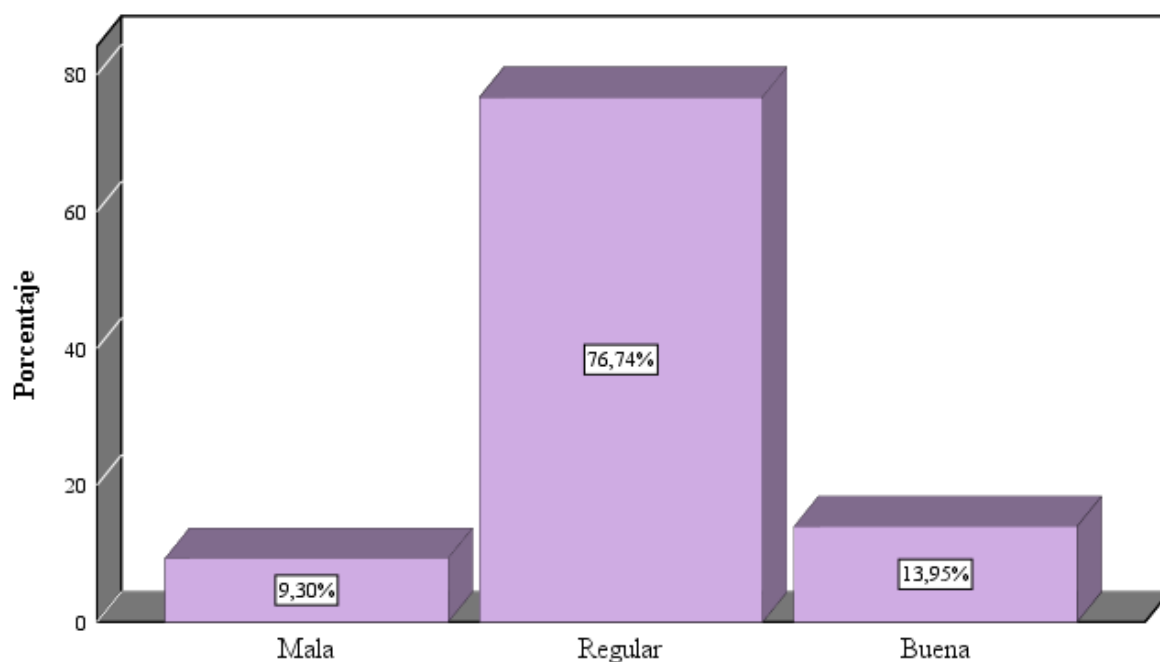
#### 4.1. Análisis e interpretación de resultados

Los resultados obtenidos en base a los objetivos planteados con los siguientes:

**OE 01:** Describir la calidad de servicio en la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024.

#### Figura 2

*Calidad de servicio en la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024*

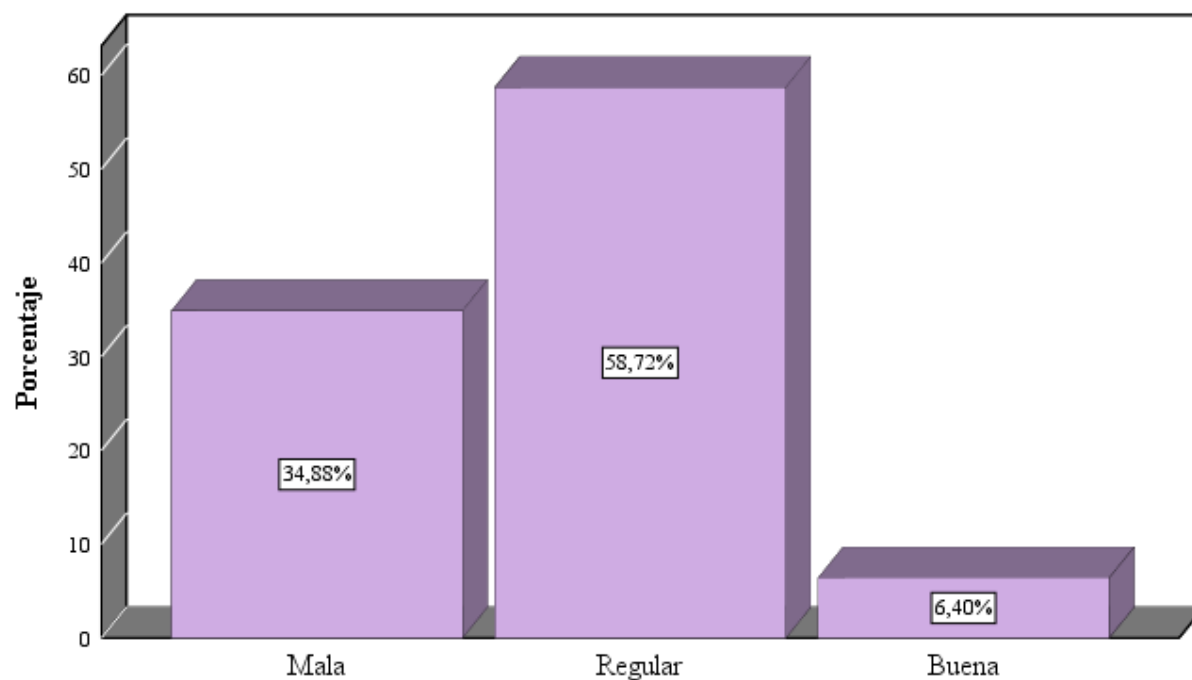


El 76.74% de los estudiantes lo consideraron a la calidad de servicio como regular, el 13.95% como buena y sólo el 9.30% como mala a la calidad de servicio, lo que indica que la mayoría de estudiantes no están conformes con el servicio que reciben.



**Figura 3**

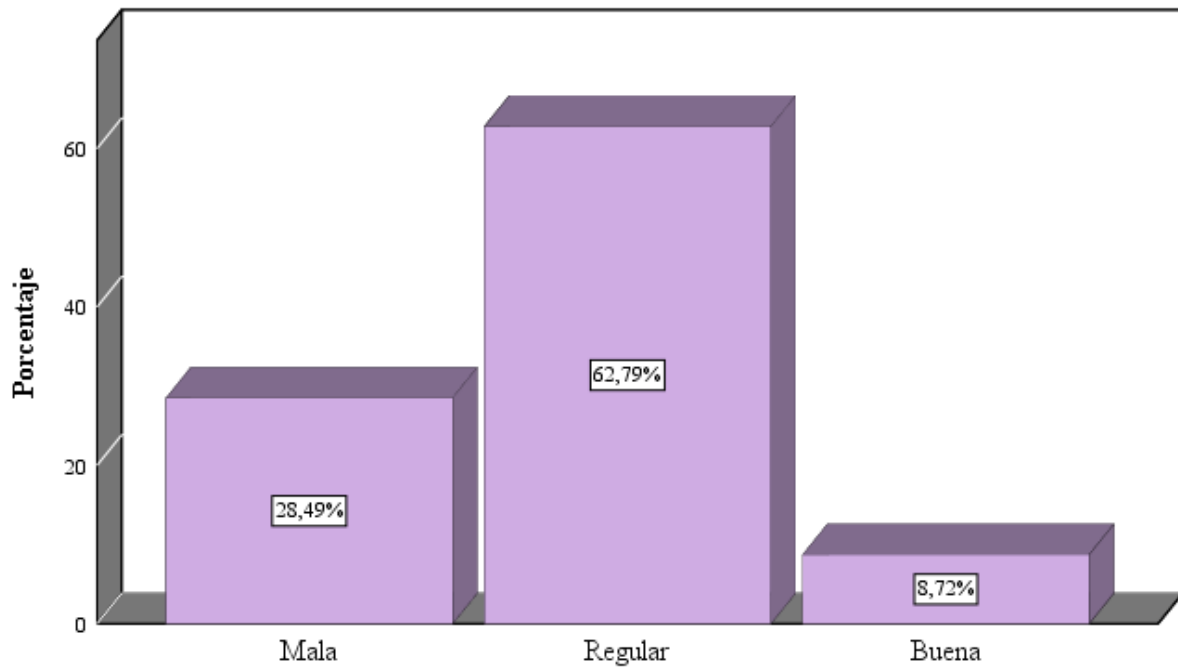
*Bienes tangibles en la en la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024*



El 58.72% de los estudiantes los califican los regular a los bienes tangibles que cuenta la Escuela Profesional de Contabilidad, el 34.88% malos y el 6.40% lo considera buenos a los bienes tangibles.

**Figura 4**

*Capacidad de respuesta en la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024*

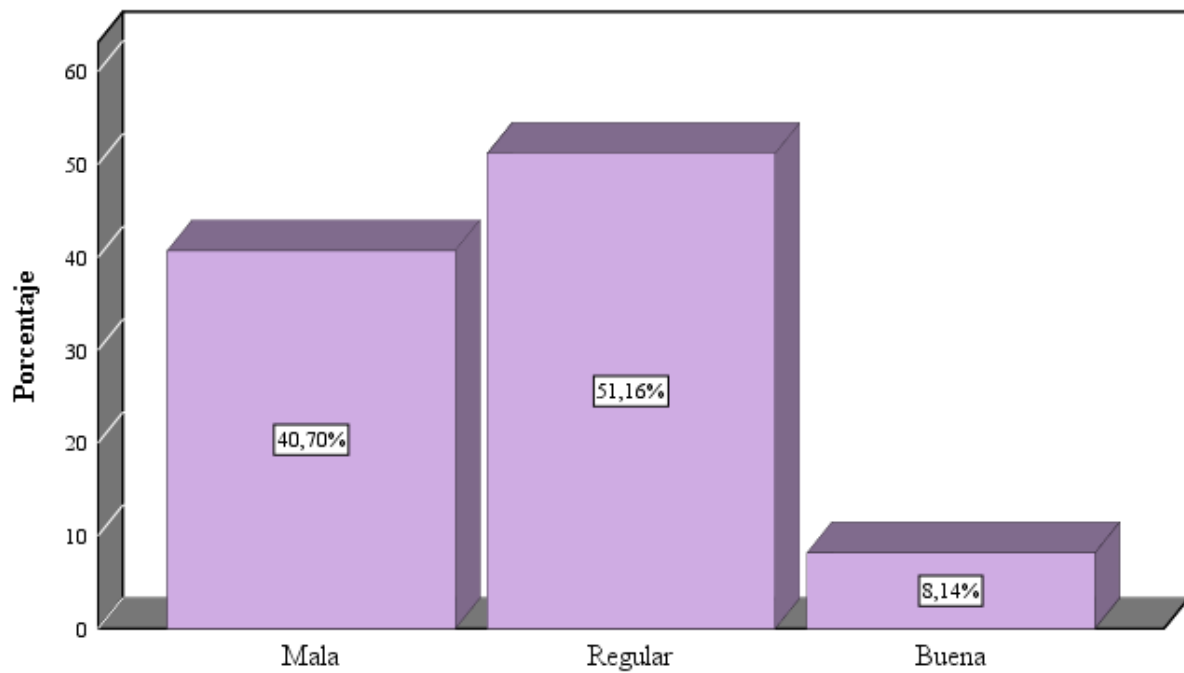


El 62.79% de los estudiantes los califican los regular a la capacidad de respuesta en la Escuela Profesional de Contabilidad, el 28.49% mala y el 8.72% lo considera buena a la capacidad de respuesta.



**Figura 5**

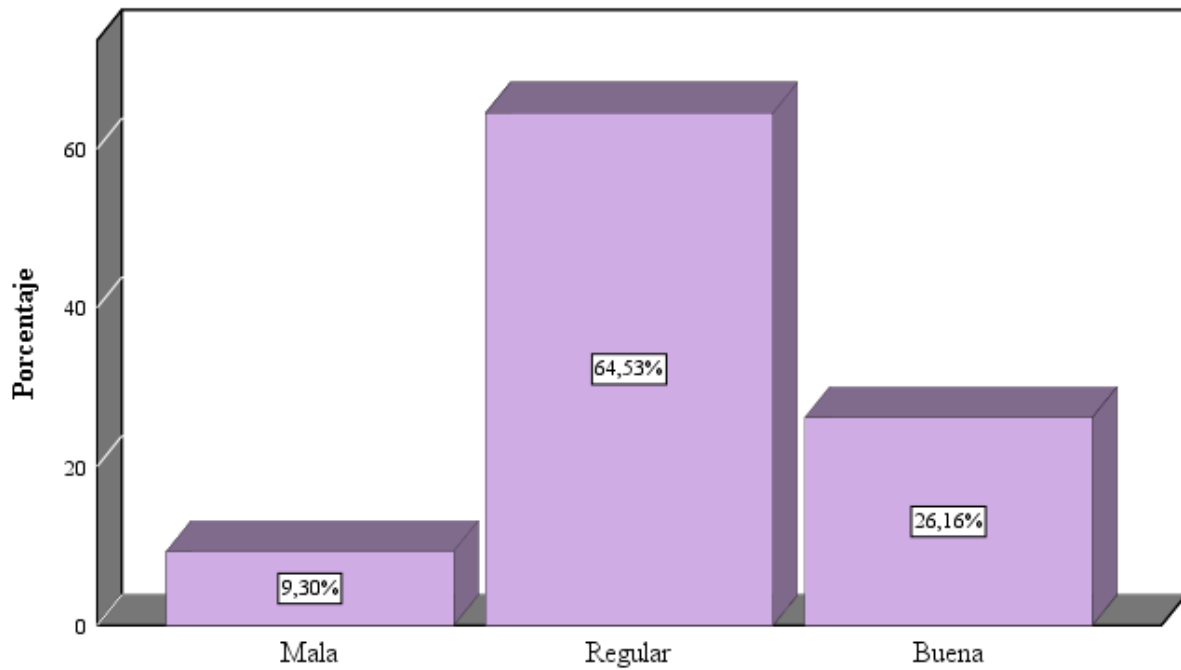
*Fiabilidad en la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024*



El 51.16% de los estudiantes los califican los regular a la fiabilidad en la Escuela Profesional de Contabilidad, el 40.70% mala y el 8.14% lo considera buena a la fiabilidad.

**Figura 6**

*Seguridad en la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024*

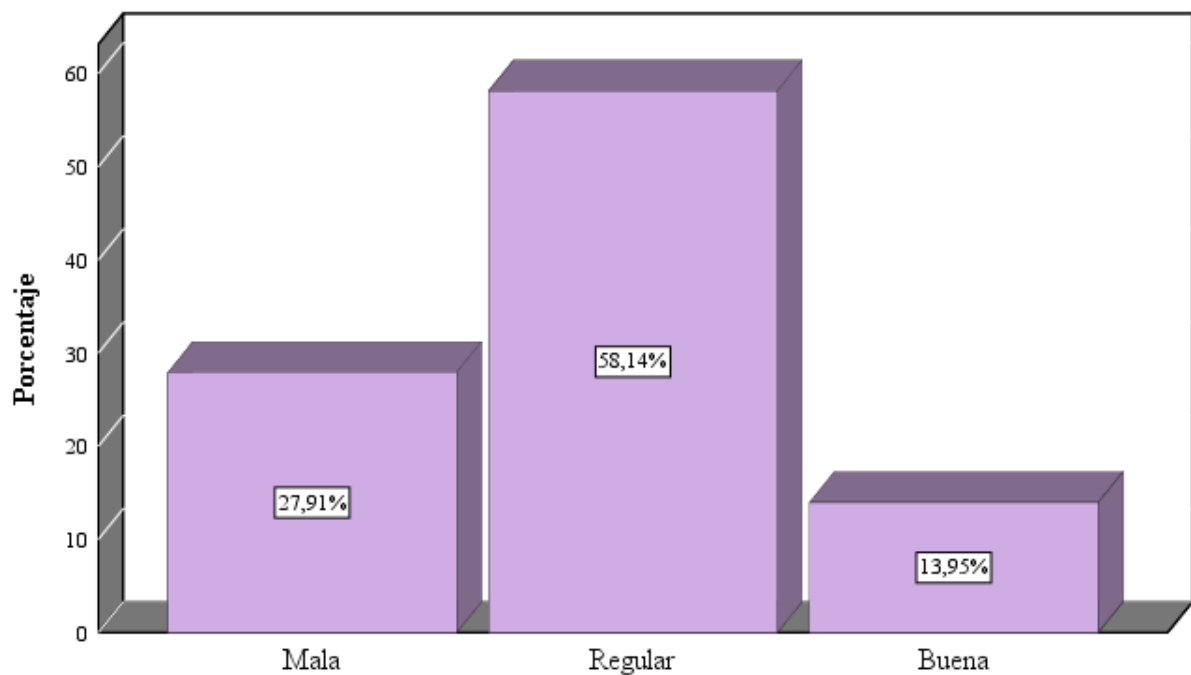


El 64.53% de los estudiantes los califican los regular la seguridad en la Escuela Profesional de Contabilidad, el 26.16% dijeron que buena y el 9.30% lo considera mala la seguridad.



**Figura 7**

*Empatía en la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024*

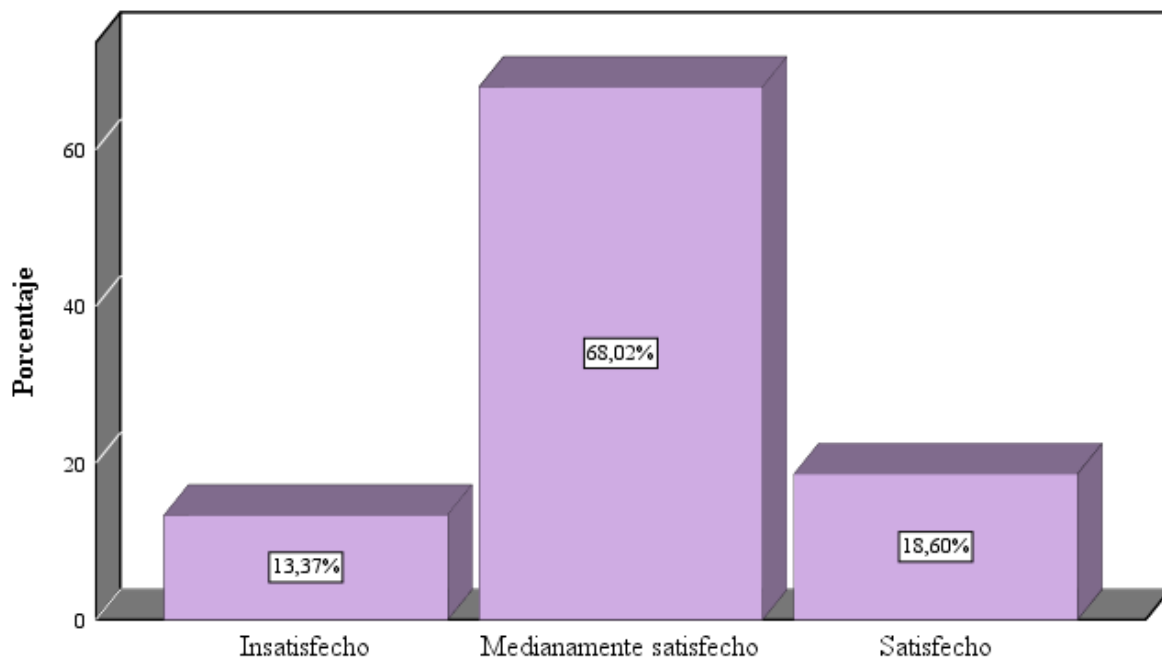


El 58.14% de los estudiantes consideran que la empatía en la Escuela Profesional de Contabilidad es regular, el 27.91% dijeron que es mala y el 13.95% lo considera buena a la empatía.

OE 2: Analizar la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024.

### Figura 8

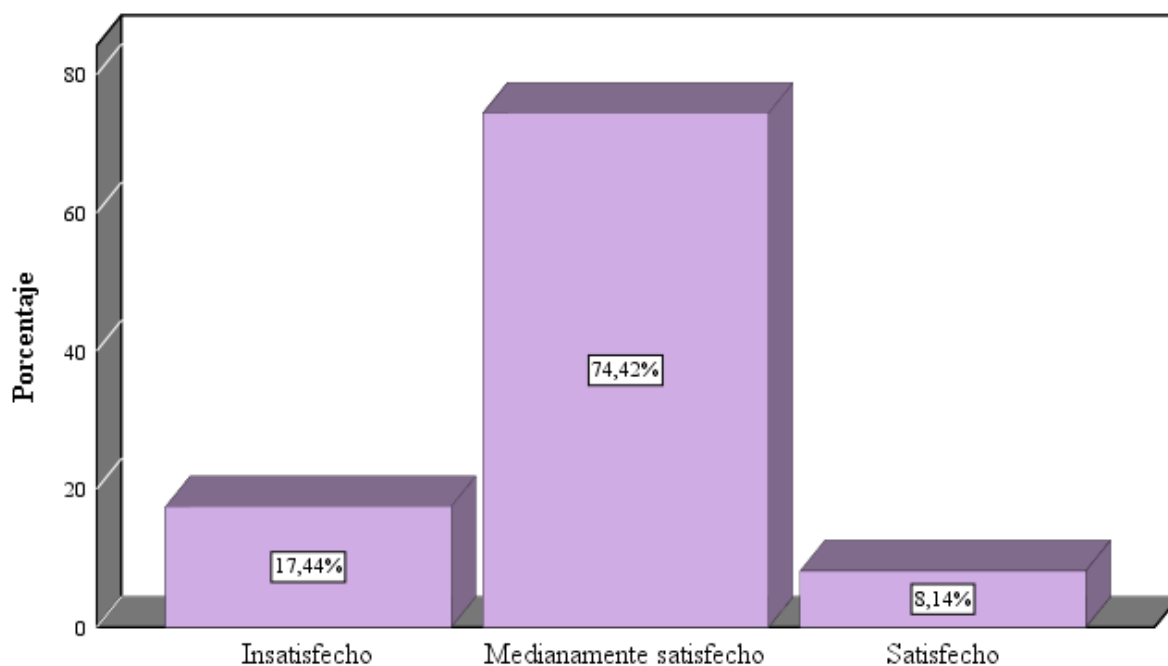
*Satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024*



El 68.02% de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, indicaron que están medianamente satisfechos con el servicio que reciben, el 18.60% satisfechos y el 13.37% insatisfechos.

**Figura 9**

*Calidad de atención en la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH*

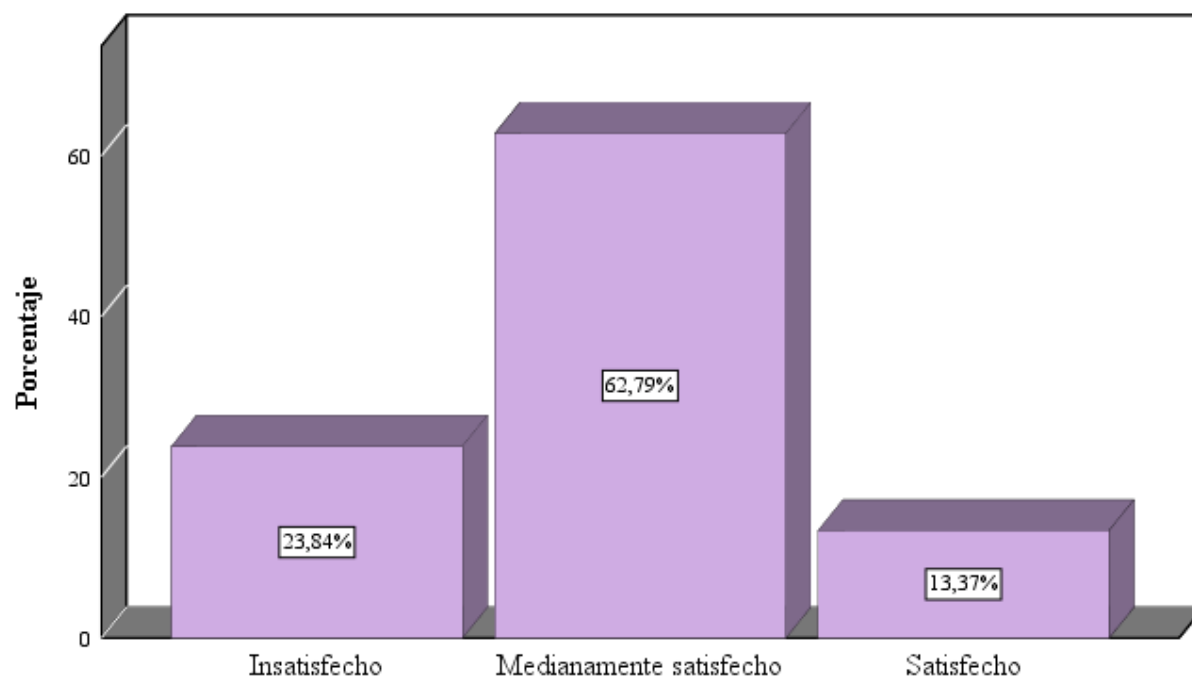


El 74.42% de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, indicaron que están medianamente satisfechos con la calidad de atención que reciben, el 17.44% están insatisfechos y el 8.14% están satisfechos.



**Figura 10**

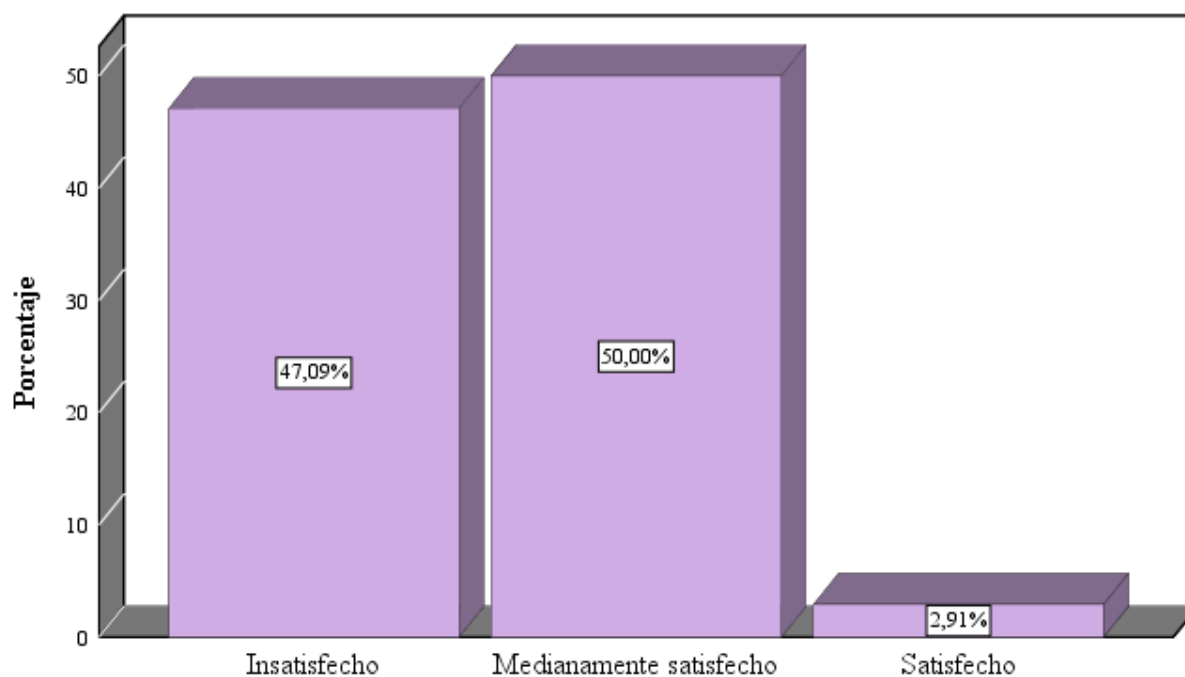
*Percepción del servicio en la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH*



El 62.79% de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, indicaron que están medianamente satisfechos por lo que perciben del servicio que reciben, el 23.84% están insatisfechos y el 13.37% están satisfechos.

**Figura 11**

*Confianza en el servicio en la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH*



El 50.00% de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, indicaron que están medianamente satisfechos con la confianza generada en el servicio que reciben, el 47.09% están insatisfechos y el 2.91% están satisfechos.



**OE 3:** Establecer la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024.

**Tabla 6**

*Relación de las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes*

Dimensiones	Satisfacción de los estudiantes	
	Rho de Spearman	Significancia
Bienes tangibles	514*	0.000
Capacidad de respuesta	517*	0.000
Fiabilidad	574*	0.000
Seguridad	403*	0.000
Empatía	538*	0.000

*Nota.* \* significancia en el nivel 0.05

Se puede apreciar que todas las dimensiones de la calidad de servicio: bienes tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía; evidenciaron una correlación de 0.514, 0.517, 0.574, 0.403 y 0.538, lo cual muestra que se relacionan de manera directa y significativa con la satisfacción de los estudiantes con una significancia de 0.000 menor al 0.05. Lo que indica que los bienes tangibles, la capacidad de respuesta, la fiabilidad, la seguridad y la empatía son elementos fundamentales para la satisfacción de los estudiantes en la EPC.





## 4.2. Contrastación de hipótesis

**H<sub>a</sub>:** La calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024.

**H<sub>0</sub>:** La calidad de servicio no se relaciona directamente con la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024.

**Tabla 7**

*Correlación entre la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes*

			Calidad de Servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	0,616**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	172	172
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	0,616**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	172	172

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a la prueba de correlación Rho de Spearman, se evidencia una correlación de 0.616 y un p valor de 0.000, lo que demuestra que las variables tienen una relación directa considerable y significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.



### 4.3. Discusión de resultados

En relación al objetivo general, se determinó que de acuerdo a la prueba de correlación Rho de Spearman, se evidencia una correlación de 0.616 y un p valor de 0.000, lo que demuestra que las variables calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes tienen una relación directa considerable y significativa. Estos resultados coinciden con lo estudiado por Coronel (2023) en Guayaquil – Ecuador, quién determinó que la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción de los alumnos, demostrado con un R de Pearson de 0.871 y un p de 0.000. Asimismo, se compara con Márquez y Cuesta (2019) en Cartagena de Indias – Colombia, quienes determinaron que la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción de los estudiantes según R de Pearson = 0.571 y un p de 0.000. También, Rocha (2020) en Pucallpa – Perú, identificó que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los estudiantes según R de Pearson con un valor de 0.229 y un p menor al 0.016.

Respecto al objetivo específico 1 se identificó que el 76.74% de los estudiantes lo consideraron a la calidad de servicio como regular, el 13.95% como buena y sólo el 9.30% como mala a la calidad de servicio, lo que indica que la mayoría de estudiantes no están conformes con el servicio que reciben. Estos resultados son comparables con Prado y Neyra (2022) en Apurímac – Perú, identificaron que la variable calidad de servicio se encuentra en un nivel regular según el 74.7% de encuestados y el 25.3% lo considera en un nivel alto. También son similares a los resultados de Campos (2023) en Jaén – Cajamarca, quien encontró que la calidad de servicio presenta un nivel regular para el 60% de los encuestados. Posteriormente, coincide con los resultados de Vásquez (2019) en Chota – Cajamarca, quien identificó que para el 94% de encuestados la calidad de servicio está en un nivel medio, para el 4.5% el nivel es bajo y para el 1.5% el nivel es alto.



Por otro lado, en el objetivo específico 2 se identificó que el 68.02% de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, indicaron que están medianamente satisfechos con el servicio que reciben, el 18.60% satisfechos y el 13.37% insatisfechos. Esto coincide con los resultados de Prado y Neyra (2022) en Apurímac – Perú, los que identificaron con respecto a la satisfacción que el 70.5% están medianamente satisfechos y el 29.5% considera que están satisfechos. Además, es comparable con los resultados de Fernández y Torres (2020) en Cajamarca – Perú; quienes determinaron que el 50% de estudiantes no han cubierto sus expectativas por el servicio percibido, el 26% se encuentran satisfechos y el 24% están insatisfechos. También son similares a los resultados de Vásquez (2019) en Chota – Cajamarca, quien identificó respecto a la satisfacción se encontró que para el 85.1% está en un nivel medio, para el 13.4% el nivel es bajo y para el 1.5% el nivel de satisfacción es alto.

Finalmente, en el objetivo específico 3 se determinó que las dimensiones de la calidad de servicio: bienes tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía; evidenciaron una correlación de 0.514, 0.517, 0.574, 0.403 y 0.538, lo cual muestra que se relacionan de manera directa y significativa con la calidad de servicios con una significancia de 0.000 menor al 0.05. dichos resultados son comparables con Coronel (2023) en Guayaquil – Ecuador, determinó que las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con un R de 0.795, 0.650, 0.625, 0.597 y 0.616 respectivamente se relacionan con la satisfacción de los estudiantes con un p de 0.000. Además, coincide con Prado y Neyra (2022) en Apurímac – Perú, determinaron según Rho de Spearman que los bienes tangibles, la fiabilidad y empatía con un coeficiente de 0.521, 0.612 y 0.416 respectivamente se relacionan con la satisfacción de los estudiantes con un p de 0.000.



## CONCLUSIONES

- La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad con un Rho de 0.616 y una significancia de 0.000. De lo que se infiere que, a más calidad de servicio mayor será la satisfacción de los estudiantes.
- La calidad de servicio es regular para la mayoría de los estudiantes encuestados de la Escuela Profesional de Contabilidad, que representan el 76.74%. De lo que se deduce que los estudiantes no están satisfechos con el servicio que reciben ya que todas las dimensiones de calidad de servicio también presentan un nivel regular.
- Los estudiantes en su mayoría están medianamente satisfechos con el servicio de la Escuela Profesional de Contabilidad, representados en un 68.02%. Lo que demuestra que existen falencias en la calidad de atención en la percepción y confianza que la escuela brinda a sus estudiantes.
- Los bienes tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía con una correlación Rho Spearman de 0.514, 0.517, 0.574, 0.403 y 0.538 respectivamente, se relacionan de manera directa y significativa con la satisfacción de los estudiantes con una significancia de 0.000 menor al 0.05. Lo que indica que estas dimensiones de la calidad de servicio son elementos fundamentales para la satisfacción de los estudiantes en la EPC.



## RECOMENDACIONES

- Realizar las capacitaciones permanentes a los responsables de la Escuela Profesional de Contabilidad para desarrollar habilidades de atención a los estudiantes con el propósito de preservar la calidad de servicio y la satisfacción de la institución ya que esto fortalece el nivel académico.
- Realizar el constante mantenimiento de las instalaciones de la institución y contar con materiales adecuados para los estudiantes y no tener inconvenientes y también la orientación de los diferentes trámites que se realizan para el proceso en dicha universidad.
- Brindar toda la información y orientación a los estudiantes acerca de los servicios que presta el administrativo mediante la atención en los diferentes tramites ya sea para las Practicas Preprofesionales o también para los proyectos de tesis, o informe final de tesis, para el Grado de Bachiller, Título Profesional en dicha universidad.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6<sup>o</sup> edición ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_EL\\_PROYECTO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_6a\\_EDICION](https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: PEARSON. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado*, 6(1-2), 1-11. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Camisión, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas* (Primera edición ed.). España: Pearson. Obtenido de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Campos, M. (2023). Calidad de servicio y satisfacción del estudiante del Centro de Emprendimiento, Innovación y Desarrollo Empresarial de la Universidad Nacional de Jaén, 2022. *Tesis de Maestría*. Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/6105>
- Ceballos, F., Rojas, J., Cuba, L., & Medina, K. (2021). Análisis de la calidad del servicio en centros universitarios. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 25(108), 23-29. Obtenido de <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/download/427/837/>



- Claudett, D., Peñate, Y., Claudett, A., & Reigosa, A. (2024). Análisis de la satisfacción de los estudiantes con la calidad del proceso de pago online en la Universidad Bolivariana del Ecuador. *Identidad Bolivariana*, 8(2), 87-98. Obtenido de <https://identidadbolivariana.itb.edu.ec/index.php/identidadbolivariana/article/view/275>
- Contreras, V., & Quispe, J. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de los estudiantes de Administración de la Universidad Continental de Huancayo 2021. *Tesis de Pregrado*. Universidad Continental. Obtenido de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12461>
- Coronel, M. (2023). Calidad del servicio educativo y satisfacción en estudiantes universitarios de la ciudad de Guayaquil. *Tesis de Pregrado*. Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/24792>
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y Metodología* (Primera Edición ed.). México: Pearson. Obtenido de <https://mitrabajodegrado.files.wordpress.com/2014/11/cid-investigacion-fundamentos-y-metodologia.pdf>
- Fernández, R., & Torres, M. (2020). Percepción de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes de educación superior pedagógico "Hno. Victorino Elorz Goicoechea" Cajamarca, 2019. *Tesis de Maestría*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1244>
- Gonzales, G. (2022). Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020. *Tesis de Maestría*. Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de



<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5347/Tesis%20Giovana%20Gonzales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gutiérrez, D. (2022). Calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes en el Instituto Técnico de Maquinarias Pesadas Tecmin Puno 2021. *Tesis de Pregrado*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88159>

Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/56cf64337c2fcc05d6a9120694e36d82.pdf>

Hammond, M. (2022). *Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>

Hernández, C., Prieto, A., & Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Impacto Científico*, 12(2), 127-141. Obtenido de <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/impacto/article/view/35028>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Dirección de Marketing* (Decimoquinta ed.). México: Pearson. Obtenido de [https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB\\_BooksVis?cod\\_primaria=1000187&codigo\\_libro=6495](https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=6495)

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia* (Sexta edición ed.). México: Pearson. Obtenido de <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/1902-marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf>





- Machaca, J., Cahuana, R., & Machaca, R. (2022). Percepción de la calidad y satisfacción estudiantil en la escuela de administración de una universidad pública, Apurímac, 2019. *Ciencia Latina. Revista Multidisciplinar*, 6(1), 1-19. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1780>
- Márquez, E., & Cuesta, C. (2019). Valoración de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes de la institución universitaria Bellas Artes y Ciencias de Bolívar. *Tesis de Pregrado*. Universidad de Cartagena. Obtenido de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/15794>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Scielo*(34), 181-209. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005)
- Maza, F., Vergara, J., Pacheco, I., & Medrano, P. (2022). Calidad del servicio y satisfacción entre estudiantes de la Universidad de Córdoba, Colombia. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 17(2), 429-450. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/9338/8397>
- Mires, M. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del comedor universitario de la Universidad Nacional Autónoma Chota – 2022*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110230>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cuaitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: DGP Editores SAS. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>



- Prado, J., & Neyra, L. (2022). Satisfacción académica y calidad de servicio en estudiantes de Obstetricia de una universidad de Apurímac, 2022. *Tesis de Maestría*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100003>
- Real Academia Española. (2023). *Universidad*. Obtenido de Asociación de Academias de la Lengua Española: <https://dle.rae.es/universidad>
- Rocha, M. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, Universidad Nacional de Ucayali, 2018. *Tesis de Doctorado*. Universidad Nacional de Ucayali. Obtenido de <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4203>
- Shukla, A., Mishra, A., & Dwivedi, Y. (2024). <https://open.ncl.ac.uk/theories/14/expectation-confirmation-theory/>. Obtenido de Theory Hub: <https://open.ncl.ac.uk/theories/14/expectation-confirmation-theory/>
- Surdez, E., Sandoval, M., & Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de localidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/834/83455923001/html/>
- Vásquez, R. (2019). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los alumnos del Instituto Superior de Educación Público "Nuestra Señora de Chota". *Tesis de Pregrado*. Universidad Alas Peruanas. Obtenido de [https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/8841/tesis\\_calidad.servicio\\_satisfacci%C3%B3nAlumnos\\_institutoSup.P%C3%BAblico\\_Ntra.Sra.de%20Chota.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/8841/tesis_calidad.servicio_satisfacci%C3%B3nAlumnos_institutoSup.P%C3%BAblico_Ntra.Sra.de%20Chota.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Velázquez, A. (13 de Octubre de 2022). *Importancia de la satisfacción del cliente interno*. Obtenido de Questionpro: <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del->





## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencias

Título: Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2024.								
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variable, dimensiones e indicadores					
<p><b>Pregunta general</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024?</p> <p><b>Preguntas específicas</b></p> <p>- ¿Cómo es la calidad de servicio en la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024?</p> <p>- ¿Cuál la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>- Describir la calidad de servicio en la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024.</p> <p>- Analizar la satisfacción de los estudiantes de la</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p><b>H<sub>a</sub></b>: La calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024.</p> <p><b>H<sub>0</sub></b>: La calidad de servicio no se relaciona directamente con la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024.</p>	Calidad de servicio			<p>Ordinal</p> <p>1 = Nunca</p> <p>2 = A veces</p> <p>3 = Siempre</p>		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>		<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Bienes tangibles	Apariencia de las instalaciones	1,2		Ordinal	1 = Nunca 2 = A veces 3 = Siempre
				Materiales de comunicación	3,4			
			Capacidad de respuesta	Atención a solicitudes y reclamos	5,6			
				Flexibilidad en el servicio	7,8			
			Fiabilidad	Cumplimiento de promesas	9,10			
Fiabilidad del servicio	11,12							
Seguridad	Prestigio de la institución	13,14						



**Título:** Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2024.

Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variable, dimensiones e indicadores						
- ¿Cómo se relacionan las dimensiones de la calidad de servicio con la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024?	Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024.  - Establecer la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024.	<b>Hipótesis específicas</b>  - Las dimensiones de la calidad de servicio se relacionan directamente con la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024.		Honestidad y especialización	15,16				
			Empatía	Atención personalizada	17,18				
				Trato amable	19,20				
			Satisfacción						
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>		
			Calidad	Aprobación de las características de los bienes y materiales	21,22	Ordinal	1 = Nunca  2 = A veces  3 = Siempre		
				Aprobación de las características de los servicios	23,24				
			Percepción	Beneficio del servicio	25,26				
				Valor del servicio	27,28				
			Confianza	Información completa	29,30				
Información honesta	31,32								



<b>Alcance, tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y Muestra</b>	<b>Técnica e instrumento</b>	<b>Estadístico a utilizar</b>
La investigación de:  Alcance: Descriptivo -  Correlacional  Tipo: Básica  Diseño: No experimental –  transeccional	Población: 307 estudiantes de la  Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024.  Muestra: 172 estudiantes de la  Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024.	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario	Rho de Spearman



## Anexo 2. Instrumento

### Cuestionario

Este cuestionario se realiza con el objetivo principal de determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, UNACH, 2024; por lo que se le solicita a Ud. responder sinceramente cada ítem que se presenta a continuación, según la escala indicada y las interrogantes planteadas.

**Nota:** las respuestas son anónimas, y la información será usada sólo para asuntos académicos de investigación.

1 = Nunca    2 = A veces    3 = Siempre

N°	ÍTEMS	ESCALA		
		1	2	3
	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>			
	<b>Dimensión 1: Bienes tangibles</b>			
1	La Escuela Profesional de Contabilidad cuenta con instalaciones físicas de apariencia moderna y adecuada para el desarrollo de actividades.			
2	Los equipos y mobiliarios de la Escuela Profesional de Contabilidad son actualizados y permiten la realización de sus actividades de manera oportuna.			
3	Los materiales de comunicación relacionados a la publicidad de la Escuela Profesional de Contabilidad son lo suficientemente atractivos.			
4	La Escuela Profesional de Contabilidad comunica e informa los productos y servicios que ofrece mediante material informativo (Tarjetas, catálogos, volantes).			



<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>				
5	La Escuela Profesional de Contabilidad atiende a las solicitudes de inmediato de los estudiantes, aunque los trabajadores estén ocupados.			
6	Ante reclamos de los estudiantes, la Escuela Profesional de Contabilidad presta interés en solucionarlos de manera inmediata.			
7	En la Escuela Profesional de Contabilidad se considera las opiniones de los estudiantes para brindar un servicio de acuerdo a sus necesidades.			
8	En la Escuela Profesional de Contabilidad el servicio se ofrece de manera rápida adaptándose a la normatividad y gustos que el estudiante solicita.			
<b>Dimensión 3: Fiabilidad</b>				
9	La Escuela Profesional de Contabilidad cumple con la entrega del servicio en el tiempo previsto, incluso antes de lo planeado.			
10	La Escuela Profesional de Contabilidad cumple con las promesas que hace a sus estudiantes como: agilidad en los trámites de sus documentos, calidad de servicio.			
11	En la Escuela Profesional de Contabilidad se explica de forma detallada a los estudiantes del servicio que se ofrece.			
12	En la Escuela Profesional de Contabilidad, ante dudas de los estudiantes, se absuelve de forma inmediata para garantizar el servicio.			
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>				
13	La Escuela Profesional de Contabilidad tiene un buen prestigio en el ámbito laboral en el servicio que ofrece a los estudiantes.			
14	En la Escuela Profesional de Contabilidad cada trabajador está capacitado para tener un buen comportamiento con los estudiantes y transmitir confianza.			





15	Considera que es indispensable la honestidad en las cuentas con los estudiantes en la Escuela Profesional de Contabilidad.			
16	Los trabajadores en la Escuela Profesional de Contabilidad muestran conocimiento ante preguntas de los usuarios.			
	<b>Dimensión 5: Empatía</b>			
17	En la Escuela Profesional de Contabilidad se realiza atención de manera individualizada a cada estudiante que adquiera el servicio.			
18	Los horarios de atención en la Escuela Profesional de Contabilidad son convenientes para atender adecuadamente a los estudiantes.			
19	En la Escuela Profesional de Contabilidad se muestra interés en las necesidades del estudiante al momento de solicitar el servicio			
20	En la Escuela Profesional de Contabilidad se demuestra amabilidad al estudiante al momento de atender sus necesidades.			
	<b>SATISFACCIÓN</b>			
	<b>Dimensión 1: Calidad</b>			
21	Las características de las instalaciones de la Escuela Profesional de Contabilidad cumplen con sus expectativas.			
22	Los materiales y equipos de la Escuela Profesional de Contabilidad son de calidad para el fin por el cual fue solicitado.			
23	Las características de los servicios prestados corresponden a lo requerido.			
24	Los servicios prestados son de calidad y aportan al beneficio y desarrollo de los estudiantes.			
	<b>Dimensión 2: Percepción</b>			
25	Obtiene las condiciones necesarias para desempeñar correctamente sus actividades de estudiante.			
26	Tiene independencia plena para desarrollar sus actividades en la Escuela Profesional de Contabilidad.			



27	La Escuela Profesional de Contabilidad cuenta con recursos, materiales o equipos suficientes para que realice sus actividades.			
28	Los materiales que le brindan en la Escuela Profesional de Contabilidad facilitan realizar sus actividades o sus trámites.			
	<b>Dimensión 3: Confianza</b>			
29	La Escuela Profesional de Contabilidad brinda información detallada de los servicios que brinda.			
30	Tiene orientación constante en el manejo de equipos tecnológicos que tiene la Escuela Profesional de Contabilidad.			
31	La información de los equipos e instalaciones de la Escuela Profesional de Contabilidad son los correctos.			
32	Ha recibido equipos o computadoras en los laboratorios que no tienen la calidad requerida para sus actividades.			



## Anexo 3. Información UNACH



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE CHOTA**

Ley de Creación N° 29531

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 160-2018-SUNEDU/CD

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**

"Año del bicentenario de la consolidación de nuestra independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



Colpa Matara, 19 de abril de 2024

CARTA N° 076-2024-UNACH/CFCCE

Señorita:

Mires Campos Magali

Núñez Bustamante Mairi Liset

Estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad

Universidad Nacional Autónoma de Chota

ASUNTO: Autorizo ejecutar proyecto de tesis en la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales.

REFERENCIA: FUT de fecha 11 de marzo de 2024

De mi especial consideración,

Reciba mi cordial saludo; asimismo; en atención a lo solicitado mediante referencia autorizo ejecutar proyecto de tesis en la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales. A la vez indicarle que hasta la fecha se cuenta con 307 estudiantes en la Escuela Profesional de Contabilidad.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente;



Dr. Milord Idrogo Gálvez  
COORDINADOR  
Facultad de Ciencias Contables y Empresariales  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE CHOTA

MIG/CFCCE  
Año  
2024

Campus Universitario, Colpamatara, Chota, Cajamarca, Perú  
Telf. (51) 76 – 351144- Cel.:948686756-943072541



## Anexo 4. Validación del cuestionario

### FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### REFERENCIA

- I.1. Título** : Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2024.
- I.2. Autor** : Br. Magali Mires Campos  
Br. Mairi Liset Núñez Bustamante
- I.3. Experto** : Mtro. Artemio Fernandez gastelo
- I.4. Especialidad** : Contabilidad
- I.5. Cargo actual** : Docente
- I.6. Grado académico** : Maestro en Gestión Pública
- I.7. Institución** : Universidad Nacional Autónoma de Chota
- I.8. Tipo de instrumento** : Cuestionario
- I.9. Lugar y fecha** : Chota, 12 de septiembre 2024

#### II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.					X	
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.					X	
4	Facilita la prueba de hipótesis.						X
5	Suficiente para medir la variable.					X	
6	Facilita la interpretación del instrumento.						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.					X	
8	Expresado en hechos perceptibles.						X
9	Tiene secuencia lógica.					X	
10	Basado en aspectos teóricos.						X
<b>TOTAL</b>							

Coefficiente de valoración porcentual:  $\approx 95\%$





## FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### REFERENCIA

- I.1. **Título** : Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2024.
- I.2. **Autor** : Br. Magali Mires Campos  
Br. Mairi Liset Núñez Bustamante
- I.3. **Experto** : **Milord Idrogo Gálvez**
- I.4. **Especialidad** : **Contador Público**
- I.5. **Cargo actual** : **Docente**
- I.6. **Grado académico** : **Doctor**
- I.7. **Institución** : **Universidad Nacional Autónoma de Chota**
- I.8. **Tipo de instrumento** : Cuestionario
- I.9. **Lugar y fecha** : **04 de setiembre de 2024.**

### II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.						X
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						X
4	Facilita la prueba de hipótesis.					X	
5	Suficiente para medir la variable.					X	
6	Facilita la interpretación del instrumento.						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.					X	
8	Expresado en hechos perceptibles.						X
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.					X	
<b>TOTAL</b>						<b>16</b>	<b>30</b>

Coefficiente de valoración porcentual:  $c = 46/50 = 92\%$



**OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
-----  
Dr. Milord Idrogo Grávalos  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
M.A.S. CCPL N° 02 - 6354  
Firma y Sello



## FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### REFERENCIA

- I.1. **Título** : Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2024.
- I.2. **Autor** : Br. Magali Mires Campos  
Br. Mairi Liset Nuñez Bustamante
- I.3. **Experto** : Jorge Alejandro Tejada Carrera
- I.4. **Especialidad** : Contador Público
- I.5. **Cargo actual** : Docente ordinario
- I.6. **Grado académico** : Doctor en Ciencias con mención en Ciencias Económicas
- I.7. **Institución** : Universidad Nacional Autónoma de Chota
- I.8. **Tipo de instrumento** : Cuestionario
- I.9. **Lugar y fecha** : Chota, 06 de setiembre del 2024

### II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORIZACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.					X	
2	Formulación con lenguaje apropiado.					X	
3	Adecuado para los sujetos en estudio.					X	
4	Facilita la prueba de hipótesis.						X
5	Suficiente para medir la variable.						X





6	Facilita la interpretación del instrumento.						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.						X
8	Expresado en hechos perceptibles.						X
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.						X

**Coefficiente de valoración porcentual: c= 94.00 %**

**OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
 -----  
**Jorge Alejandro Tejada Carrera**  
*Docente Universitario*  
 -----  
**ORCID N° 0000-0002-5255-6487**  
 Firma y Sello



## FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### REFERENCIA

- I.1. **Título** : Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2024.
- I.2. **Autor** : Br. Magali Mires Campos  
Br. Mairi Liset Núñez Bustamante
- I.3. **Experto** : Juan Fernando Vallejos Díaz
- I.4. **Especialidad** : Contador Público
- I.5. **Cargo actual** : Docente Universitario
- I.6. **Grado académico** : Doctor en Ciencias Económicas
- I.7. **Institución** : UNACH
- I.8. **Tipo de instrumento** : Cuestionario
- I.9. **Lugar y fecha** : 04 DE SET6IEMBRE 2024

### II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORIZACIÓN				
		0	1	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.					
2	Formulación con lenguaje apropiado.				X	
3	Adecuado para los sujetos en estudio.				X	
4	Facilita la prueba de hipótesis.					X
5	Suficiente para medir la variable.					X
6	Facilita la interpretación del instrumento.					X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.					X
8	Expresado en hechos perceptibles.					X
9	Tiene secuencia lógica.					X
10	Basado en aspectos teóricos.					X

Coefficiente de valoración porcentual:  $\approx$  95%



**OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

*Aplicable*

  
C.P.C. Juan Fernando Tallejo Olaz  
MAT N° 12-421

Firma y Sello



## FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### REFERENCIA

- I.1. Título** : Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2024.
- I.2. Autor** : Br. Magali Mires Campos  
Br. Mairi Liset Núñez Bustamante
- I.3. Experto** : Jhonny Biler Benavides Gálvez
- I.4. Especialidad** : Contador Público
- I.5. Cargo actual** : Docente
- I.6. Grado académico** : Doctor
- I.7. Institución donde labora:** Universidad Nacional Autónoma de Chota
- I.8. Tipo de instrumento** : Cuestionario
- I.9. Lugar y fecha** : Chota, 06 de setiembre de 2024

### II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.					X	
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						X
4	Facilita la prueba de hipótesis.						X
5	Suficiente para medir la variable.						X
6	Facilita la interpretación del instrumento.						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.					X	
8	Expresado en hechos perceptibles.						X
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.					X	
<b>TOTAL</b>						<b>12</b>	<b>35</b>

**Coefficiente de valoración porcentual: c = 94%**



**OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

---

Dr. Jhonny Bijer Benavides Gálvez  
Contador Público Colegiado  
Mat. CCPLL. N° 02 - 7822



## Anexo 5. Tablas descriptivas

**Tabla 8**

*Calidad de Servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	16	9,3	9,3	9,3
	Regular	132	76,7	76,7	86,0
	Buena	24	14,0	14,0	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

**Tabla 9**

*Bienes tangibles*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	60	34,9	34,9	34,9
	Regular	101	58,7	58,7	93,6
	Buena	11	6,4	6,4	100,0
	Total	172	100,0	100,0	



**Tabla 10**

*Capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	49	28,5	28,5	28,5
	Regular	108	62,8	62,8	91,3
	Buena	15	8,7	8,7	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

**Tabla 11**

*Fiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	70	40,7	40,7	40,7
	Regular	88	51,2	51,2	91,9
	Buena	14	8,1	8,1	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

**Tabla 12**

*Seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	16	9,3	9,3	9,3
	Regular	111	64,5	64,5	73,8
	Buena	45	26,2	26,2	100,0
	Total	172	100,0	100,0	



**Tabla 13**

*Empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	48	27,9	27,9	27,9
	Regular	100	58,1	58,1	86,0
	Buena	24	14,0	14,0	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

**Tabla 14**

*Satisfacción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	23	13,4	13,4	13,4
	Medianamente satisfecho	117	68,0	68,0	81,4
	Satisfecho	32	18,6	18,6	100,0
	Total	172	100,0	100,0	





**Tabla 15**

*Calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	30	17,4	17,4	17,4
	Medianamente satisfecho	128	74,4	74,4	91,9
	Satisfecho	14	8,1	8,1	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

**Tabla 16**

*Percepción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	41	23,8	23,8	23,8
	Medianamente satisfecho	108	62,8	62,8	86,6
	Satisfecho	23	13,4	13,4	100,0
	Total	172	100,0	100,0	



**Tabla 17**

*Confianza*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	81	47,1	47,1	47,1
	Medianamente satisfecho	86	50,0	50,0	97,1
	Satisfecho	5	2,9	2,9	100,0
	Total	172	100,0	100,0	