

# **La calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los estudiantes mediante el modelo SERVPERF en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca, semestre 2024-II**

## **Service quality and its relationship with student satisfaction using the SERVPERF model at the Academic Professional School of Administration of the National University of Cajamarca, semester 2024-II**

**<sup>1</sup>Mario Oswaldo Paredes Sánchez**

<sup>1</sup> Doctor en Administración de la Escuela de Posgrado de la Universidad Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca, con Maestría en Educación con mención en Docencia e Investigación por la Universidad San Pedro y Licenciado en Administración por la Universidad Nacional de Trujillo. Docente Universitario de la Escuela de Administración en pregrado y Escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca con categoría de Principal.

Email: balo-paredes@hotmail.com  
marioparedes@unc.edu.pe

### **Palabras Clave:**

Calidad de servicio, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, calidad de la enseñanza, infraestructura y recursos, apoyo de la docencia, relaciones interpersonales y oportunidades de desarrollo.

### **Resumen:**

La investigación buscó determinar la relación de la calidad de servicio con la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca, Semestre 2023 – I, encontrando que es calificado como nivel "regular" por el 61% de los estudiantes encuestados mediante el Google Forms.

La investigación es de tipo aplicada, de nivel correlacional y de diseño no experimental y transversal. El estudio tuvo una población de 499 estudiantes matriculados en el semestre académico 2024 - II distribuidos en los ciclos: I, II, III, IV, VI, VIII y X, una muestra probabilística por conveniencia de 172 estudiantes a quienes se aplicó el instrumento del cuestionario y se utilizó la técnica de la encuesta que estuvo conformada por 12 ítem de acuerdo a los indicadores de las 5 dimensiones de cada variable: calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Los principales resultados relacionados con las dimensiones de la calidad de servicio son: elementos tangibles, es calificada por el 59.9%% como "regular", la fiabilidad es calificada por el 50.6% como "regular", la capacidad de respuesta, fue calificada por 57.0% como "regular", la seguridad fue calificada por el 69.8% como "regular" y la empatía fue calificada por el 52.9% como "regular". De igual modo la satisfacción del usuario en sus dimensiones fueron calificadas: calidad de la enseñanza, es calificada por el 59.3%% como "regular", la infraestructura y recursos es calificada por el 67.4% como "regular", el apoyo académico, fue calificado por 58.7% como "regular", las relaciones interpersonales fueron calificadas por el 61.6% como "regular" y las oportunidades de desarrollo fueron calificadas por el 53.5% como "regular"; lo cual nos permitió contrastar la hipótesis y afirmar categóricamente que la calidad de servicio se relaciona en forma positiva alta con la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca, ya que la calidad de servicio fue calificada por 61.0% como "regular" y la satisfacción del usuario también fue calificada por el 64.5% como "regular"

### **keywords:**

Quality of service, tangible elements, reliability, responsiveness, safety, empathy, quality of teaching, infrastructure and resources, teaching support, interpersonal relationships and development opportunities.

## **Abstract:**

This research sought to determine the relationship between service quality and student satisfaction at the School of Business Administration of the National University of Cajamarca, during the 2023-I semester. It found that 61% of the students surveyed using Google Forms rated the service quality as "fair."

The research is applied, correlational, and employs a non-experimental, cross-sectional design. The study population consisted of 499 students enrolled in the 2024-II academic semester, distributed across cycles I, II, III, IV, VI, VIII, and X. A convenience sample of 172 students was selected and administered a questionnaire using a survey technique. The questionnaire comprised 12 items based on the indicators of the five dimensions of each variable: service quality and user satisfaction.

The main results related to the dimensions of service quality are: tangible elements, rated by 59.9% as "fair", reliability rated by 50.6% as "fair", responsiveness, rated by 57.0% as "fair", security rated by 69.8% as "fair" and empathy rated by 52.9% as "fair". Similarly, user satisfaction in its dimensions was rated as follows: quality of teaching was rated as "fair" by 59.3%, infrastructure and resources as "fair" by 67.4%, academic support as "fair" by 58.7%, interpersonal relationships as "fair" by 61.6%, and development opportunities as "fair" by 53.5%. This allowed us to test the hypothesis and categorically affirm that service quality is strongly and positively related to student satisfaction at the Academic Professional School of Administration of the National University of Cajamarca, Semester 2024-II. This is corroborated by the fact that service quality was rated as "fair" by 61.0% and user satisfaction was also rated as "fair" by 64.5%.

## **Introducción.**

En el Perú, las universidades públicas brindan servicios educativos que no satisfacen las expectativas de los estudiantes. Estos servicios son de deficiente calidad, lo que ha llevado a la implementación de dos procesos para asegurar mejoras en este aspecto y garantizar la calidad de la educación superior universitaria, el proceso de licenciamiento, para la autorización por parte de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), que tiene como objetivo verificar las condiciones básicas de calidad para la prestación de servicios universitarios de calidad. Por otro lado, la acreditación, es otorgada por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), que se encarga de evaluar los estándares de calidad especializados. Sin embargo, estos procesos han dejado al descubierto los principales que enfrentan las universidades peruanas.

En la Región Cajamarca, tanto las universidades públicas como la universidad privada enfrentan numerosos desafíos en la prestación de servicios de educación superior. Estas dificultades incluyen problemas con la infraestructura, laboratorios insuficientemente equipados, bibliotecas con recursos limitados y una proporción insatisfactoria de docentes a tiempo parcial, entre otros aspectos.

La Universidad Nacional de Cajamarca se esfuerza por lograr la máxima satisfacción de los estudiantes; a través de la calidad del servicio, preocupándose principalmente en sus necesidades y motivaciones dentro del entorno universitario, y proporcionando las condiciones necesarias para ello. Es fundamental identificar y abordar situaciones problemáticas con el fin de tomar decisiones que permitan mejorar el servicio y brindar un producto de mayor calidad, dentro de las cuales se identificó: falta de infraestructura y equipos adecuados para desarrollar el proceso de enseñanza aprendizaje, falta de pertinencia en la asignación de cursos a los docentes, descontento con las habilidades blandas y duras de los docentes, etc.

La calidad de servicio para toda organización es fundamental para su imagen y éxito en el mercado elegido. Los factores que lo componen deben estar en un nivel adecuado para que los clientes encuentren satisfacción, lo que sucede cuando las percepciones superan a las expectativas. En suma, la calidad de servicio es uno de los factores estratégicos para el éxito empresarial y lamentablemente tanto en el contexto internacional, Nacional y local está muy descuidado y es muy poco atendido, lo que ocasiona graves consecuencias que reflejan en la pérdida de clientes y consecuentemente en lenta recuperación de la inversión realizada.

La Escuela Académico profesional de Administración no es ajeno a este panorama, y lidia con muchos problemas relacionados con la calidad de servicio en sus diferentes dimensiones que lo componen de acuerdo con el modelo SERVPERF y son de mucha preocupación para la Dirección de la Escuela y que muchas veces se ha visto manifestado en reclamos. Entre ellas podemos encontrar: problemas en la capacidad de respuesta (información del servicio, disposición a ayudar

siempre), elementos tangibles (materiales asociados al servicio y personal pulcro), la empatía (entendimiento de necesidades específicas de los estudiantes y atención individualizada), la seguridad (conocimiento de empleados para responder preguntas y cortesía de los docentes) y la fiabilidad (interés en resolver problemas de los estudiantes, registros libres de error).

Frente a esa problemática, el presente trabajo de investigación tiene por objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes mediante el modelo SERVPERF en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca, semestre 2024-II.

En ese sentido, la investigación contribuye al enriquecimiento de la literatura científica sobre el concepto de la calidad de servicio y la satisfacción de estudiantes universitarios, sobre todo al aplicarse a una nueva población, como es el caso de los estudiantes de la Escuela de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca.

**Materiales y métodos.**

Para los fines de la investigación, se consideró una población de 499 estudiantes de ambos sexos matriculados en el semestre 2024 – II y se tomó una muestra probabilística por conveniencia de 172 estudiantes de ambos sexos en función básicamente de los ciclos académicos, que respondieron por completo a las encuestas a través del Google Forms. La investigación es de nivel correlacional, y se tuvo como propósito describir las características, peculiaridades y componentes de las variables, identificar sus dimensiones e indicadores y analizarla para determinar su nivel. Se hizo uso de un diseño no experimental transeccional, porque no fue posible un control de la variable, sino que ésta se estudió en su contexto natural y en el semestre 2024 - II, siendo los participantes los estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca.

El análisis de datos se llevó a cabo utilizando el paquete estadístico SPSS (V.29.0.). El desarrollo de la investigación consistió en realizar estudios de estructura y consistencia interna del instrumento aplicando el estadístico del coeficiente Alfa de Cronbach, el mismo que arrojó un coeficiente de 0,958 para la calidad de servicio y de 0.940 para la satisfacción del usuario. Dicho instrumento fue validado a través de la validación de contenido mediante juicio de expertos, alcanzando un promedio de 0,76. Adicionalmente, se realizó un análisis descriptivo de los datos mediante la elaboración de tablas de frecuencias y porcentajes con sus figuras correspondientes a cada dimensión de las variables, de acuerdo a los objetivos de la investigación; para finalmente haciendo uso de la estadística inferencial validar la información y se elaboró y redactó la síntesis, contrastando las hipótesis planteadas.

**Resultados.**

Para determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca, se aplicó una encuesta mediante el Google Forms de los ciclos académicos de 172 estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca que estuvieron matriculados en el semestre 2024 - II; obteniendo los siguientes resultados:

La investigación buscó determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de administración de la Universidad Nacional de Cajamarca, para lo cual se utilizaron 2 cuestionarios compuestos por 5 dimensiones y con 22 ítems cada uno, con los siguientes resultados descriptivos:

**Tabla 1**  
*Género de estudiantes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	80	46,5	46,5	46,5
Masculino	92	53,5	53,5	100,0
Total	172	100,0	100,0	

Nota. Respuestas de estudiantes en Google Forms

### **Análisis e interpretación**

En cuanto a la variable sociodemográfica "género", se observa que, de los 172 estudiantes encuestados, el 53.5 % se identificó con el género masculino ( $n = 92$ ), mientras que el 46.5 % se identificó con el género femenino ( $n = 80$ ). Estos porcentajes reflejan una ligera mayoría de participación masculina en la muestra, aunque la distribución entre ambos géneros es relativamente equilibrada. Esta información es relevante para contextualizar los resultados del estudio, ya que permite comprender la composición de la población estudiantil considerada en el análisis de la calidad del servicio y su relación con la satisfacción, según el modelo SERVPERF.

**Tabla 2**

*Edad de estudiantes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
17-20	76	44,2	44,2	44,2
21-24	87	50,6	50,6	94,8
24 a más	9	5,2	5,2	100,0
Total	172	100,0	100,0	

Nota. Respuestas de estudiantes en Google Forms

### **Análisis e interpretación**

Respecto a la variable "edad", se observa que la mayoría de los estudiantes encuestados se encuentran en el rango de 21 a 24 años, representando el 50.6 % de la muestra ( $n = 87$ ). Le sigue el grupo de 17 a 20 años con un 44.2 % ( $n = 76$ ), mientras que solo el 5.2 % ( $n = 9$ ) corresponde a estudiantes de 24 años o más. Esta distribución indica que la población estudiantil evaluada está compuesta principalmente por jóvenes adultos, lo cual es coherente con el perfil típico de estudiantes universitarios en formación profesional. Esta característica demográfica es relevante para interpretar los resultados del estudio sobre calidad de servicio y satisfacción, en el marco del modelo SERVPERF.

## **II. Datos de las variables de investigación**

### **Variable 1: Calidad de servicio**

**Tabla 3**

*Calidad de servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	32	18,2	18,2	18,2
Regular	105	61,0	61,0	79,7
Alta	35	20,3	20,3	100,0
Total	172	100,0	100,0	

Nota. Respuestas de estudiantes en Google Forms

### **Análisis e interpretación**

En relación con la variable "Calidad de servicio", se observa que la mayoría de los estudiantes perciben el servicio como regular, representando el 61.0 % de la muestra ( $n = 105$ ). Un 20.3 % ( $n = 35$ ) considera que la calidad del servicio es buena, mientras que el 18.6 % ( $n = 32$ ) la califica como baja. Estos resultados sugieren que, aunque existe una proporción significativa de estudiantes con una valoración positiva, la percepción predominante se sitúa en un nivel intermedio. Esta distribución es relevante para interpretar el grado de satisfacción estudiantil en función de la calidad del servicio brindado, dentro del marco del modelo SERVPERF aplicado en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca.

## Dimensión 1: Elementos tangibles

**Tabla 4**  
*Elementos tangibles*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	32	18,6	18,6	18,6
Regular	103	59,9	59,9	78,5
Alta	37	21,5	21,5	100,0
Total	172	100,0	100,0	

Nota. Respuestas de estudiantes en Google Forms

### Análisis e interpretación

En cuanto a la dimensión "elementos tangibles", los resultados muestran que el 59.9 % de los estudiantes (n = 103) perciben esta dimensión en un nivel regular, mientras que el 21.5 % (n = 37) la considera buena y el 18.6 % (n = 32) la califica como baja. Esta distribución indica que, si bien una parte de los estudiantes reconoce aspectos positivos en los elementos tangibles —como la infraestructura, el equipamiento y la presentación del personal, la mayoría mantiene una percepción intermedia. Estos hallazgos permitirán identificar áreas de mejora en la calidad del servicio, bajo el modelo SERVPERF aplicado en la Escuela Académico Profesional de Administración.

## Dimensión 2: Fiabilidad

**Tabla 5**  
*Fiabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	28	16,3	16,3	16,3
Regular	87	50,6	50,6	66,9
Alta	57	33,1	33,1	100,0
Total	172	100,0	100,0	

Nota. Respuestas de estudiantes en Google Forms

### Análisis e interpretación

Respecto a la dimensión "fiabilidad", los datos muestran que el 50.6 % de los estudiantes (n = 87) la perciben en un nivel regular, mientras que el 33.1 % (n = 57) la considera buena y el 16.3 % (n = 28) la califica como baja. Esta distribución sugiere que, aunque una tercera parte de los estudiantes reconoce un alto nivel de cumplimiento y precisión en el servicio recibido, la mayoría mantiene una percepción intermedia. Estos resultados son relevantes para identificar oportunidades de mejora en la capacidad institucional de brindar un servicio confiable, dentro del marco del modelo SERVPERF aplicado en la Escuela Académico Profesional de Administración.

## Dimensión 3: Capacidad de respuesta

**Tabla 13**  
*Capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	9	5,2	5,2	5,2
Regular	98	57,0	57,0	62,2
Alta	65	37,8	37,8	100,0
Total	172	100,0	100,0	

Nota. Respuestas de estudiantes en Google Forms

### **Análisis e interpretación**

En relación con la dimensión "Capacidad de respuesta", los datos indican que el 57.0 % de los estudiantes (n = 98) perciben esta dimensión en un nivel regular, mientras que el 37.8 % (n = 65) la considera buena y solo el 5.2 % (n = 9) la califica como baja. Esta distribución sugiere que la mayoría de los estudiantes reconoce una atención oportuna y disposición aceptable por parte del personal para atender sus requerimientos, aunque aún existe un margen de mejora para alcanzar niveles óptimos de respuesta. Estos resultados son relevantes dentro del modelo SERVPERF, ya que permiten identificar el grado de eficiencia percibida en la atención brindada por la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca.

### **Dimensión 4: Seguridad**

**Tabla 14**  
*Seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	17	9,9	9,9	9,9
Regular	120	69,8	69,8	79,7
Alta	35	20,3	20,3	100,0
Total	172	100,0	100,0	

Nota. Respuestas de estudiantes en Google Forms

### **Análisis e interpretación**

En cuanto a la dimensión agrupada "seguridad", los resultados muestran que el 69.8 % de los estudiantes (n = 120) perciben esta dimensión en un nivel regular, mientras que el 20.3 % (n = 35) la considera buena y solo el 9.9 % (n = 17) la califica como baja. Esta distribución indica que, si bien una parte de los estudiantes reconoce un nivel adecuado de confianza y profesionalismo por parte del personal, la mayoría mantiene una percepción intermedia. Estos hallazgos son relevantes para evaluar la capacidad de la institución para generar un entorno seguro y confiable, en el marco del modelo SERVPERF aplicado en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca.

### **Dimensión 5: Empatía**

**Tabla 15**  
*Empatía*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	23	13,4	13,4	13,4
Regular	91	52,9	52,9	66,3
Buena	58	33,7	33,7	100,0
Total	172	100,0	100,0	

Nota. Respuestas de estudiantes en Google Forms

### **Análisis e interpretación**

En relación con la dimensión "empatía", los resultados muestran que el 52.9 % de los estudiantes (n = 91) perciben esta dimensión en un nivel regular, mientras que el 33.7 % (n = 58) la considera buena y el 13.4 % (n = 23) la califica como baja. Esta distribución indica que, si bien una proporción considerable de estudiantes valora positivamente la atención personalizada y la comprensión de sus necesidades por parte del personal, la mayoría mantiene una percepción intermedia. Estos hallazgos son relevantes para evaluar el grado de cercanía y trato individualizado percibido en el servicio,

dentro del marco del modelo SERVPERF aplicado en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca.

## Variable 2: Satisfacción del usuario

**Tabla 16**

*Satisfacción del usuario*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	33	19,2	19,2	19,2
Regular	111	64,5	64,5	83,7
Buena	28	16,3	16,3	100,0
Total	172	100,0	100,0	

Nota. Respuestas de estudiantes en Google Forms

### Análisis e interpretación

En relación con la variable "satisfacción del usuario (estudiantes)", se observa que la mayoría de los participantes calificaron su nivel de satisfacción como regular, representando el 64.5 % de la muestra (n = 111). Un 19.2 % (n = 33) manifestó una satisfacción baja, mientras que solo el 16.3 % (n = 28) indicó una satisfacción buena. Esta distribución sugiere que, aunque existe una proporción de estudiantes con una percepción positiva, predomina una valoración intermedia, lo cual puede reflejar oportunidades de mejora en la calidad del servicio ofrecido. Estos resultados son fundamentales para interpretar el impacto de los distintos componentes del modelo SERVPERF en la experiencia estudiantil dentro de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca.

## Dimensión 1: Calidad de la enseñanza

**Tabla 17**

*Calidad de la enseñanza*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	20	11,6	11,6	11,6
Regular	102	59,3	59,3	70,9
Buena	50	29,1	29,1	100,0
Total	172	100,0	100,0	

Nota. Respuestas de estudiantes en Google Forms

### Análisis e interpretación

En lo que respecta a la dimensión "calidad de la enseñanza", los resultados muestran que el 59.3 % de los estudiantes (n = 102) la perciben en un nivel regular, mientras que el 29.1 % (n = 50) la considera buena y el 11.6 % (n = 20) la califica como baja. Esta distribución sugiere que, aunque una proporción significativa de estudiantes valora positivamente la enseñanza recibida, la mayoría mantiene una percepción intermedia. Estos hallazgos permiten identificar áreas de mejora en los procesos pedagógicos y metodológicos, lo cual es fundamental para fortalecer la experiencia académica en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca.

## Dimensión 2: Infraestructura y recursos

**Tabla 18**

*Infraestructura y recursos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	31	18,0	18,0	18,0
Regular	116	67,4	67,4	85,5
Buena	25	14,5	14,5	100,0
Total	172	100,0	100,0	

Nota. Respuestas de estudiantes en Google Forms

### **Análisis e interpretación**

En cuanto a la dimensión "infraestructura y recursos", los resultados muestran que el 67.4 % de los estudiantes (n = 116) perciben esta dimensión en un nivel regular, mientras que el 14.5 % (n = 25) la considera buena y el 18.0 % (n = 31) la califica como baja. Esta distribución indica que, si bien una parte de los estudiantes reconoce aspectos positivos en la disponibilidad y calidad de los recursos físicos y tecnológicos, la mayoría mantiene una percepción intermedia. Estos hallazgos son relevantes para identificar áreas prioritarias de mejora en la dotación y mantenimiento de la infraestructura institucional, en el marco del modelo SERVPERF aplicado en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca.

## Dimensión 3: Apoyo académico

**Tabla 19**

*Apoyo académico*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	31	18,0	18,0	18,0
Regular	101	58,7	58,7	76,7
Buena	40	23,3	23,3	100,0
Total	172	100,0	100,0	

Nota. Respuestas de estudiantes en Google Forms

### **Análisis e interpretación**

En cuanto a la dimensión agrupada "apoyo académico", los resultados indican que el 58.7 % de los estudiantes (n = 101) perciben esta dimensión en un nivel regular, mientras que el 23.3 % (n = 40) la considera buena y el 18.0 % (n = 31) la califica como baja. Esta distribución sugiere que, aunque una parte significativa de los estudiantes reconoce un acompañamiento académico adecuado —como orientación, asesoría y disponibilidad de apoyo institucional, la mayoría mantiene una percepción intermedia. Estos hallazgos son relevantes para identificar oportunidades de mejora en los servicios de apoyo académico, en el marco del modelo SERVPERF aplicado en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca.

## Dimensión 4: Relaciones interpersonales

**Tabla 20**

*Relaciones interpersonales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	43	25,0	25,0	25,0
Regular	106	61,6	61,6	61,6
Buena	23	13,4	13,4	100,0
Total	172	100,0	100,0	

Nota. Respuestas de estudiantes en Google Forms



### Análisis e interpretación

En lo que respecta a la dimensión agrupada "relaciones interpersonales", los resultados indican que el 61.6 % de los estudiantes (n = 106) perciben esta dimensión en un nivel regular, mientras que el 13.4 % (n = 23) la considera buena y el 25.0 % (n = 43) la califica como baja. Esta distribución revela que, aunque una parte de los estudiantes valora positivamente la calidad de las interacciones humanas dentro del entorno académico, la mayoría mantiene una percepción intermedia y una proporción considerable expresa una valoración negativa. Estos hallazgos son relevantes para identificar la necesidad de fortalecer los vínculos comunicacionales y el clima relacional entre estudiantes, docentes y personal administrativo, en el marco del modelo SERVPERF aplicado en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca.

### Dimensión 5: Oportunidades de desarrollo

**Tabla 21**

*Oportunidades de desarrollo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	15	8,7	8,7	8,7
Regular	92	53,5	53,5	62,2
Buena	65	37,8	37,8	100,0
Total	172	100,0	100,0	

Nota. Respuestas de estudiantes en Google Forms

### Análisis e interpretación

Respecto a la dimensión "oportunidades de desarrollo", los resultados muestran que el 53.5 % de los estudiantes (n = 92) la perciben en un nivel regular, mientras que el 37.8 % (n = 65) la considera buena y solo el 8.7 % (n = 15) la califica como baja. Esta distribución sugiere que, aunque una proporción considerable de estudiantes reconoce que la institución ofrece espacios para el crecimiento académico, profesional y personal, la mayoría mantiene una percepción intermedia. Estos hallazgos son relevantes para evaluar el impacto de las iniciativas institucionales orientadas al desarrollo estudiantil, dentro del marco del modelo SERVPERF aplicado en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca.

## Discusión de resultados

Con referencia a los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, éstos determinan la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca, en una muestra aleatoria por conveniencia de 172 estudiantes para el Semestre 2024 – II.

La hipótesis central de la investigación, señala que la correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario tiene un valor rho de 0.785 que significa que es positiva alta, lo cual denota que si la variable 1 mejora también mejorará la variable 2.

Los resultados de la presente investigación, coinciden con los resultados obtenidos por Claros (2023) en su tesis titulada: *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional de Barranca, 2023*. Los resultados muestran que el 93,75% de los encuestados indican que la calidad de servicio es buena, el 72.12% manifiestan estar satisfechos. El Rho de Spearman .668 indica una correlación directa y positiva. Se concluye a un nivel de significancia 0.00, menor a 0.05, que existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción según los estudiantes del I ciclo de estudios generales de la Universidad Nacional de Barranca.

De igual modo, coinciden con los resultados de la tesis de Maza et al. (2022) titulada "*Calidad del servicio y satisfacción entre estudiantes de la Universidad de Córdoba, Colombia*". Los resultados indican que el instrumento presentó valores de Alfa de Cronbach que oscilaron entre 0,7254 y 0,873. Se concluye que la implementación de mejoras en los aspectos identificados podría tener un impacto positivo en la confianza y la lealtad de los estudiantes hacia la institución.

De igual manera, coinciden con los resultados de la tesis de Suerdez et al. (2022) titulada: "*Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria*". Se concluye que el estudio permitió identificar áreas en las cuales se pueden mejorar la satisfacción estudiantil, especialmente en términos de infraestructura y la retroalimentación positiva en el trato respetuoso proporcionado por los tutores. Además, se destacan diferencias significativas en la satisfacción entre grupos de edad, campus, programas de estudio y estado civil de los estudiantes

Asimismo, coinciden con los resultados de la tesis de Aparicio et al. (2020) titulada "*La calidad del servicio bibliotecario y el desempeño académico en la universidad: un modelo explicativo*". Se concluye que la calidad del servicio bibliotecario influye significativamente en las creencias de autoeficacia de los estudiantes, lo que a su vez afecta su participación en la biblioteca y sus estrategias de aprendizaje. Estos factores impactan en la autorregulación del aprendizaje y, en última instancia, en el rendimiento académico. Se identificaron efectos directos e indirectos de la calidad del servicio bibliotecario en diversos aspectos del proceso académico, lo que repercute en el rendimiento académico de los estudiantes

También coinciden con los resultados de la tesis de Peralta et al. (2020) titulada: "*Validación de modelo de medición de satisfacción estudiantil universitaria con los servicios académicos recibidos*". Los resultados mostraron que la satisfacción con la enseñanza fue la más alta (media = 4.17, desviación estándar = 0.92). Se identificaron oportunidades de mejora en la satisfacción con el entorno educativo (media = 3.10, desviación estándar = 1.12), los servicios institucionales (media = 3.48, desviación estándar = 0.89) y la Asesoría (media = 3.86, desviación estándar = 1.33). Se concluye que el modelo propuesto es respaldado empíricamente para medir la satisfacción de estudiantes universitarios en programas de pregrado

De la misma manera, coinciden con los resultados de la tesis de Ruvalcabar et al. (2022) titulada "*Satisfacción estudiantil con los servicios educativos en una universidad privada del sur de México*". Se concluye que la dimensión con mayor satisfacción fue la habilidad de enseñanza de los docentes, mientras que los servicios administrativos obtuvieron el nivel más bajo de satisfacción. No se observaron diferencias estadísticamente significativas en el nivel de satisfacción según el semestre cursado ni el género de los estudiantes.

Del mismo coinciden con los resultados de la tesis de Estela et al. (2023) titulada: "*Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de una universidad nacional en Lima*", en la Universidad Nacional del Callao, Perú. Los resultados obtenidos revelaron un valor de coeficiente Rho de Spearman igual a 0,751, lo cual indica una correlación significativa, sólida y directa entre la calidad de los servicios ofrecidos y el nivel de satisfacción de los estudiantes de una Universidad Nacional en Lima durante el año 2022. A modo de conclusión, esta investigación estableció de manera concluyente que existe una relación significativa entre la excelencia en la prestación de servicios y la sensación de satisfacción entre los estudiantes de una Universidad Nacional en Lima.

Asimismo, coinciden con los resultados de la tesis de Huapaya, et al. (2022) denominada "*Calidad de Servicio y Satisfacción de Estudiantes Universitarios con la Educación Virtual en Tiempos de Pandemia: Una perspectiva 24 sociodemográfica*", Universidad Peruana Unión, Perú. Los resultados del análisis demostraron que las escalas tenían una validez adecuada, indicado por los valores de KMO (0,975 para DIHEQS y 0,950 para SATSIB) y los valores significativos de Bartlett y Sig. Además, se evaluó la consistencia interna utilizando el coeficiente Alpha de Cronbach, obteniendo valores altos (0,984 para DIHEQS y 0,960 para SATSIB). Se concluye que los hallazgos del estudio revelaron una relación directa, de magnitud moderada (0,527) y significativa ( $p < 0,001$ ), lo que significa que la Calidad del Servicio está asociada positivamente con la Satisfacción en la Educación Virtual durante la Pandemia en Perú en el año 2021.

También, coinciden con los resultados de la tesis de Jimenez, R (2020) titulada "*La calidad del servicio educativo y su relación con la Satisfacción y la lealtad desde la percepción de los Estudiantes en una universidad pública y en una universidad Privada en la ciudad de Piura, año 2019*". La conclusión principal es que el modelo propuesto ha sido validado, indicando que la dimensión más crucial que explica la calidad del servicio es la competencia y las actitudes de los profesores, seguida de la eficiencia en el servicio. Aunque los factores de capacidad del servicio e infraestructura también influyen de manera significativa, son menos influyentes. El estudio concluye que existió una relación sustancial entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción, mientras que no ocurre lo mismo con el valor percibido. Igualmente, se concluye que la lealtad de los estudiantes se origina en su satisfacción, y el valor percibido está significativamente vinculado a la calidad percibida.

Del mismo modo, coinciden con los resultados de la tesis de Dioses et al. (2021) titulada “*Nivel de satisfacción en la formación de calidad a nivel universitario*”. Se concluye que los resultados obtenidos reflejan que más del 26 83.2% de los estudiantes universitarios manifiestan sentir satisfacción en relación a la calidad de la formación profesional que reciben. A modo de conclusión, se establece que a medida que los estudiantes universitarios perciben un mayor nivel de satisfacción con los diversos servicios proporcionados por la universidad, su influencia positiva sobre la excelencia de la formación profesional se intensifica.

Asimismo, coinciden con los resultados de la tesis de Cayllahua, U (2021) titulada “*Expectativas Estudiantiles y Nivel de Satisfacción con la Calidad Educativa de la Universidad Nacional de Huancavelica*” Se concluye que los resultados de la investigación indicaron que, en cada dimensión de las variables de estudio, los servicios educativos de la universidad generan insatisfacción, ya que las puntuaciones de las expectativas fueron mayores que las de satisfacción en términos de calidad educativa. En cuanto a la prueba de hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación rho de Spearman, que resultó en un valor de  $r_s = -0.060$ , indicando una correlación insignificante. Este hallazgo fue confirmado por la prueba de significancia realizada con el software de estadísticas IBM SPSS, ya que el valor p fue igual a 0.322 para un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ . Dado que  $p > \alpha$ , la hipótesis nula fue aceptada. Como resultado, se concluye que no existe una relación significativa entre las expectativas de los estudiantes y su 27 satisfacción con la calidad educativa proporcionada por la Universidad Nacional de Huancavelica a los estudiantes que se inscribieron en el año académico.

También, coinciden con los resultados de la tesis de Campos (2023) titulada: *calidad de servicio y satisfacción del estudiante del Centro de emprendimiento, innovación y desarrollo empresarial de la Universidad Nacional de Jaén, 2022*. Los resultados fueron que existe una relación entre ambas variables de estudio determinada por la prueba de Pearson ( $r = 0,808$  y su “P” valor fue  $= <0,05$  lo que indicó que dicha relación es significativamente muy fuerte. Asimismo, se halló que la calidad de servicio tuvo un 60% de nivel bajo y la satisfacción del estudiante tuvo un 57% de nivel bajo. En conclusión, a menor calidad de servicio menor será la satisfacción del estudiante y viceversa.

Del mismo modo, coinciden con los resultados del artículo de Bazán (2020) titulado: *calidad educativa percibida por los alumnos satisfacción laboral docente de la Universidad Alas Peruanas filial Jaén*. Los resultados mostraron 97% de los estudiantes percibe la Calidad Educativa como medianamente eficiente y solo 3% la considera deficiente. Asimismo, el 89% de los docentes se encuentran regularmente satisfechos en su labor docente y solo el 10% el grado de satisfacción es bajo. Concluyó, que se aceptó la hipótesis de relación de las variables Calidad Educativa y Satisfacción Laboral Docente con 6.25 de Chi-cuadrado de Pearson.

Finalmente, coinciden con los resultados de la tesis de Fernández y Torres (2020) titulada: *percepción de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Hno. Victorino Elorz Goicoechea*. Concluyó, existe correlación positiva muy fuerte entre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes con un coeficiente de correlación de Rho = 0.796.

## Conclusiones.

Los resultados obtenidos en la presente investigación de acuerdo a los objetivos permiten llegar a las siguientes conclusiones:

Respecto a determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes mediante el modelo SERVPERF en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca, semestre 2024-II, la investigación obtuvo como resultados que existe una correlación positiva y significativa alta porque el valor rho de Pearson es de 0.785.

En cuanto a identificar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes mediante el modelo SERVPERF en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca, semestre 2024-II, la investigación obtuvo como resultados que existe una correlación positiva y significativa alta porque el valor rho de Pearson es de 0.677.

En cuanto a identificar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes mediante el modelo SERVPERF en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca, semestre 2024-II, la investigación obtuvo como resultados que existe una correlación positiva y significativa alta porque el valor rho de Pearson es de 0.618.

Respecto a identificar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes mediante el modelo SERVPERF en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca, semestre 2024-II, la investigación obtuvo como resultados que existe una correlación positiva y significativa alta porque el valor rho de Pearson es de 0.683.

Respecto a identificar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los estudiantes mediante el modelo SERVPERF en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca, semestre 2024-II, la investigación obtuvo como resultados que existe una correlación positiva y significativa alta porque el valor rho de Pearson es de 0.705.

En cuanto a identificar la relación entre la empatía y la satisfacción de los estudiantes mediante el modelo SERVPERF en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cajamarca, semestre 2024-II, la investigación obtuvo como resultados que existe una correlación positiva y significativa alta porque el valor rho de Pearson es de 0.739.

## Referencias

- Aldana R, (2018) *La calidad de servicio como herramienta estratégica*. Editorial Pearson Editores.
- Aldana D. y Vargas, Y. (2015) *La calidad de servicio en las organizaciones modernas*. Editorial Trillas
- Aparicio et al. (2020) "*La calidad del servicio bibliotecario y el desempeño académico en la universidad: un modelo explicativo*" [Tesis de maestría, Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla]
- Bazán (2020) *calidad educativa percibida por los alumnos satisfacción laboral docente de la Universidad Alas Peruanas filial Jaén*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Jaén]
- Campos (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 Jaén]
- Claros (2023) *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional de Barranca, 2023*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
- Cayllahua, U (2021) "*Expectativas Estudiantiles y Nivel de Satisfacción con la Calidad Educativa de la Universidad Nacional de Huancavelica*" [Tesis doctoral en Educación, Universidad Nacional de Huancavelica],
- Cronin, Y. (1992) *La calidad de servicio*. Editorial Mc Graw Hill
- Dioses et al. (2021) "*Nivel de satisfacción en la formación de calidad a nivel universitario*" [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]
- Estela et al. (2023) "*Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de una universidad nacional en Lima*" [Tesis de maestría, Nacional del Callao]
- Fernández y Torres (2020) *percepción de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico "Hno. Victorino Elorz Goicoechea*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Jaén]
- Gronroos, Y. (2020). *El servicio de atención al cliente en las empresas modernas*. Editorial Trillas.
- Huapaya, et al. (2022) "*Calidad de Servicio y Satisfacción de Estudiantes Universitarios con la Educación Virtual en Tiempos de Pandemia: Una perspectiva 24 sociodemográfica*", [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]
- Ibarra y Casas (2024) *La satisfacción del cliente. La clave del éxito empresarial*. Editorial Mc Graw Hill.
- INDECOPI (2024). *Diagnóstico educativo de la calidad de servicio en el Perú*.
- Jimenez, R (2020) "*La calidad del servicio educativo y su relación con la Satisfacción y la lealtad desde la percepción de los Estudiantes en una universidad pública y en una universidad Privada en la ciudad de Piura, año 2019*" [Tesis doctoral, Universidad privada de Piura]
- Jin W. y Lim, O. (2021) *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente*. Editorial Mc Graw Hill
- Kotler, P. (2013). *Marketing de servicios moderno*. Editorial Mc Graw Hill
- Maza et al. (2022) "*Calidad del servicio y satisfacción entre estudiantes de la Universidad de Córdoba, Colombia*". [Tesis de licenciatura, Universidad de Córdoba, Colombia]
- MINEDU (2023). *Memoria de la calidad educativa en el Perú*.
- Morocho, T. y Burgos, M. (2019) *El servicio como herramienta estratégica en el mundo empresarial*. Editorial San Marcos.

- Parasuraman et. al (1995). *Modelo SERVQUAL como instrumento de medición de la calidad de servicio*. Mc Graw Hill
- Peralta et al. (2020) "*Validación de modelo de medición de satisfacción estudiantil universitaria con los servicios académicos recibidos*" [Tesis de maestría, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco]
- Ruvalcabar et al. (2022) "*Satisfacción estudiantil con los servicios educativos en una universidad privada del sur de México*" [Tesis de maestría, Universidad Linda Vista, México].
- Suerdez et al. (2022) "*Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria*" [Tesis de maestría, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco]
- SUNEDU (2024) *Memoria anual educativa del Perú*.