

FACULTAD DE INGENIERÍA

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

Trabajo de Investigación

**La calidad de servicio y su relación con la morosidad
de los estudiantes de la Universidad Peruana
del Centro - Huancayo - 2019**

Alex Alan Laurente Bernardo

Para optar el Grado Académico de
Bachiller en Ingeniería Industrial

Huancayo, 2021

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitirme llegar a este punto, y darme salud para lograr mis metas.

Para mi madre, por su apoyo, consejos, valores y la exaltación brindada.

A mi padre, por ser mi ejemplo de perseverancia y esfuerzo.

Por último, a mis docentes, por brindarme sus conocimientos y a través de ello, poder desarrollarme y formarme de la mejor manera en el ámbito profesional.

DEDICATORIA

A Dios porque es el inspirador y el proveedor de fuerza para continuar con el proceso formativo, asimismo, para mis padres, por su amor, trabajo y su sacrificio que realizan día a día.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	2
DEDICATORIA	3
ÍNDICE	4
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
INTRODUCCIÓN.....	9
CAPITULO I	10
1. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	10
1.1. Planteamiento y formulación del problema	10
1.2. Objetivos	15
1.3. Justificación e importancia del proyecto	16
1.4. Hipótesis y descripción de variables	17
CAPITULO II	21
2. MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Antecedentes del problema.....	21
2.2. Bases teóricas.....	25
2.3. Definición de términos básicos	27
CAPITULO III	30
3. METODOLOGÍA	30
3.1. Método y alcance de la investigación	30
3.2. Diseño de investigación	32
3.3. Población y muestra.....	32
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
CAPITULO IV	35
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	35
4.1. Resultados del tratamiento y análisis de la información	35
4.2. Discusión de resultados	42
CONCLUSIONES	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalizacion de las variables	20
Tabla 2: Frecuencia de alumnos de la empresa en una semana	32
Tabla 3: Resumen de Resultados de la Encuesta	35
Tabla 4: Resultados En Porcentaje.....	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Dificultades para la prestación del servicio en la Universidad Peruana del Centro	11
Figura 2: Calidad de servicio de la Universidad Peruana Del Centro”	12
Figura 3: Grado de morosidad con las pensiones de los usuarios en la UPECEN	12
Figura 4: Marco conceptual del modelo SERVQUAL	27
Figura 5: ¿Cómo calificaría la atención recibida por la persona que lo atendió?	36
Figura 6: ¿Está de acuerdo con el horario de atención al cliente, que la Universidad tiene actualmente	37
Figura 7: ¿Fueron adecuados la limpieza, ventilación e iluminación?	38
Figura 8: ¿El tiempo de espera para la atención fue prolongada?	39
Figura 9: ¿La comunicación del personal con UD. fue clara y comprensible?	40
Figura 10: ¿Cómo califica UD. el ambiente interior de la Universidad?	41
Figura 11: ¿En general como califica el desempeño a la universidad?	42

RESUMEN

La investigación que lleva por título “La calidad de servicio y su relación con la morosidad de los estudiantes de la Universidad Peruana del Centro – Huancayo – 2019”, se encuentra estimulada por la problemática de quejas e inconvenientes por tienen los usuarios con respecto a los servicios y ello genera tardanzas en las cobranzas mensuales de las pensiones; por ende, se presentan en dos variables, por un lado, la variable independiente “calidad de servicio”, la cual es observada, para que se clasifique como intrínseca, en tanto ésta será evaluada por el cliente, a razón de sus percepciones.

Y la variable dependiente “morosidad”, que se comprende como el retraso en cumplimiento de su obligación, siendo morosa la persona con esta acción. Además, el objetivo principal, es determinar y explicar en qué medida la calidad de servicio se relaciona con la morosidad en los estudiantes de la Universidad Peruana del Centro-Huancayo-2019.

La investigación es de tipo descriptivo- explicativo. Se utilizó fue La encuesta, orientada a los usuarios de la muestra de la Universidad Peruana del Centro. Y su diseño es de campo no experimental y de corte transversal.

Para medir la fiabilidad de los datos, se hizo la recopilación de datos mediante el uso de fuentes primarias a través de una escala de Likert. Siendo los instrumentos que se utilizaron el cuestionario y la guía de entrevistas.

Finalmente, se concluyó que, si existe relación entre la calidad de servicio y la morosidad en la Universidad Peruana del Centro, por tanto, se acepta la hipótesis de trabajo (H1) y rechazamos la hipótesis nula (Ho).

Palabras clave: Talento humano, proceso administrativo, gestión institucional, calidad de servicio.

INTRODUCCIÓN

En este momento en el Perú la cobertura, calidad y composición del sistema educativo. La educación es el instrumento para subyugar diferencias y dar paso al desarrollo de oportunidades para el desarrollo humano. Las políticas en mejora para la calidad están en el Plan Educativo Nacional que se debe de poner práctica, ante esta situación se solicita de una prolongación en los esfuerzos a realizar. La organización de las instituciones se construye y consolida, para esto se requiere de tiempo, con tal de cumplir ciertas metas. Por ello es necesario evaluar la analogía sobre: Calidad de servicio y la morosidad de estudiantes en la Universidad Peruana del Centro – Huancayo – 2019.

Esta investigación tubo como finalidad: Determinar y explicar en qué medida la Calidad de servicio se relaciona con la morosidad en los estudiantes de la Universidad Peruana del Centro-Huancayo-2019.

En el informe se desarrollan cuatro capítulos:

Capítulo I: El planteamiento del problema, los objetivos de la investigación: general, específicos, y la justificación e importancia de la investigación.

Capítulo II: El marco teórico donde están los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, además de la definición de términos básicos.

Capítulo III: La metodología, describiendo el tipo y diseño de la investigación, las variables y su Operacionalización, así como, la población, muestra, técnica e instrumentos de la recolección de datos.

Capítulo IV: Esta el análisis descriptivo y la discusión de resultados. Para culminar los ítems las conclusiones, las recomendaciones y los anexos.

CAPITULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Planteamiento y formulación del problema

1.1.1. Fundamentación empírica

La Universidad Peruana del Centro UPECEN brinda servicio de formación académica a nivel pregrado, educando 906 usuarios diariamente a excepción de días de feriados del año.

Esta empresa empezó sus operaciones con once de marzo del año 2009, en amparo de la resolución N° 133-2009-CONAFU, y hasta el momento ya cuenta con una significativa afluencia de alumnos, sin embargo, existen problemas y quejas por parte de los usuarios que perciben que hay deficiencias y puntos débiles en el servicio y muchos de ellos se sienten insatisfechos esto genera un grado de morosidad al momento de las cobranzas mensuales de la pensión.

En la encuesta piloto se realizó a 40 usuarios donde se detectó las deficiencias como: Mala atención, y falta de cumplimientos de horarios de salida, altas tasas de pensiones y la pésima infraestructura de la institución que se puede apreciar en la figura N°1.

¿ Que deficiencias encuentras en la prestacion del servicio de la institucion?

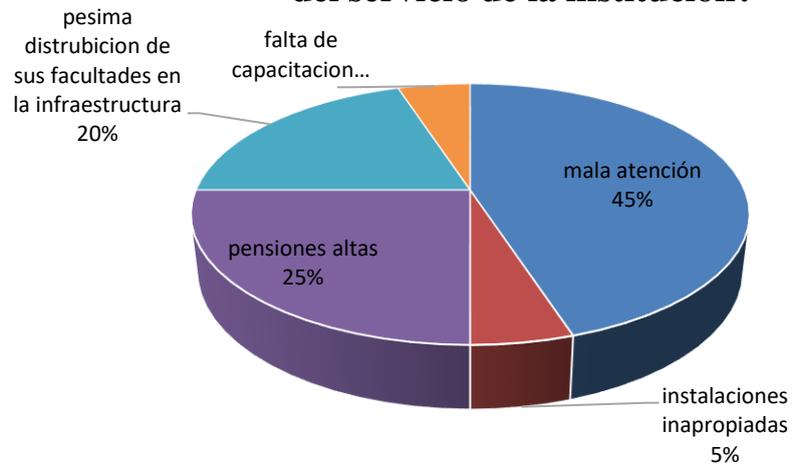


Figura 1: Deficiencias en la prestación de servicio de la Universidad Peruana del Centro

Fuente: Elaboración propia

En relación al percibimiento y calificación de los clientes por la calidad de servicio de la institución los encuestados cotejaron que hubo una mala calidad. En la figura N° 2 se identifica que los usuarios se sienten insatisfechos con el servicio, y esto lo corrobora la grafico N°3.

¿Como califica la calidad servicio de la "Universidad Peruana Del Centro"

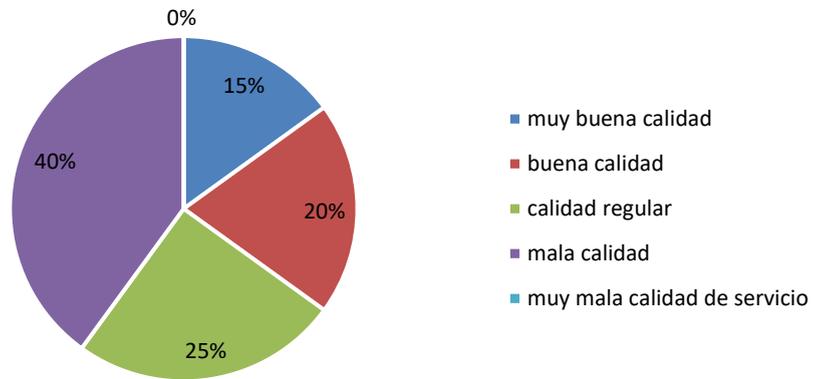


Figura 2: Calidad de servicio de la Universidad Peruana Del Centro”

Fuente: Elaboración propia

¿Como califica la morosidad en las pensiones que existe en la UPeCEN?

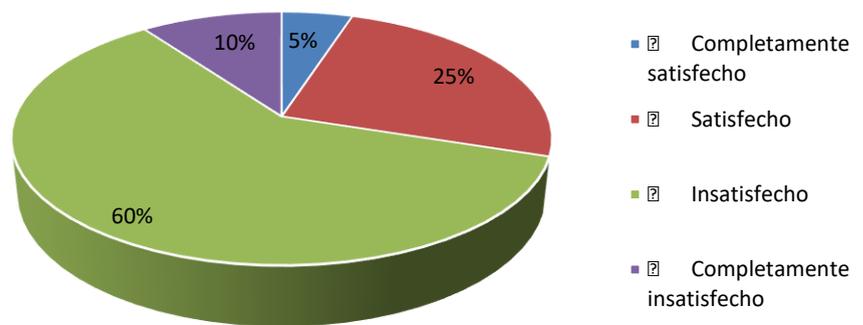


Figura 3: Grado de morosidad con las pensiones de los usuarios en la UPECEN

Fuente: Elaboración propia

Debido a esta situación la empresa debe formular estrategias y planes de mejora para lograr mejorar su calidad de servicio y lograr la satisfacción del usuario.

1.1.2. Fundamentación científica.

A nivel nacional el sector educación viene atravesando una etapa de desarrollo y consolidación de las universidades privadas

Durante la última década, las empresas han experimentado cambios importantes, impulsados, entre otras cosas, por la globalización de la economía, la innovación tecnológica y el aumento de las demandas de los usuarios. Tales diferencias exigen la adaptación y el planteamiento de estrategias competitivas para participar en los mercados, lo que se refleja principalmente en la forma en que se llega a los clientes y que ha hecho del servicio una de las herramientas a disposición de las empresas líderes.

Gracias a estos resultados, la calidad del servicio se ha convertido en un factor importante de competitividad y una condición esencial para el éxito comercial en los mercados en la actualidad, así pues, su importancia es tan grande que, si una organización de servicios quiere destacar y ser aprobada en el mercado, ésta debe estar direccionada a la mejora continua de su calidad. En este sentido UPECEN, no es una excepción.

1.1.3. Formulación del problema

1.1.3.1. Problema General.

¿En qué medida la calidad de servicio se relaciona con la morosidad de los estudiantes de la universidad peruana del centro – Huancayo –2017-II?

1.1.3.2. Problemas Específicos.

¿Cómo la Calidad del objeto se relaciona con la morosidad de los estudiantes de la Universidad Peruana del Centro-Huancayo-2017-II?

¿En qué medida la Calidad del proceso se relaciona con la morosidad de los estudiantes de la Universidad Peruana del Centro-Huancayo-2017-II?

¿De qué manera la Calidad de la infraestructura se relaciona con la morosidad en los estudiantes de la Universidad Peruana del Centro-Huancayo-2017-II?

¿En qué medida la Calidad de la interacción y la comunicación se relaciona con la morosidad en los estudiantes de la Universidad Peruana del Centro-Huancayo-2017-II?

¿Cómo la Calidad de la atmosfera se relaciona con la morosidad en los estudiantes de la Universidad Peruana del Centro-Huancayo-2017-II?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General.

Determinar y explicar en qué medida la Calidad de servicio se relaciona con la morosidad en los estudiantes de la Universidad Peruana del Centro-Huancayo-2017-II

1.2.2. Objetivos Específicos.

Analizar e indagar la Calidad del objeto para determinar la relación con la morosidad en los estudiantes de la Universidad Peruana del Centro-Huancayo-2017-II

Establecer y determinar la Calidad del proceso para establecer en qué medida se relaciona con la morosidad en los estudiantes de la Universidad Peruana del Centro-Huancayo-2017-II

Determinar precisar de qué manera la infraestructura se relaciona con la morosidad en los estudiantes de la Universidad Peruana del Centro-Huancayo-2017-II

Analizar y percibir la interacción y la comunicación para establecer en qué medida se relaciona con la morosidad en los

estudiantes de la Universidad Peruana del Centro-Huancayo-2017-II

Analizar y percibir la calidad de la atmosfera para determinar cómo se relaciona con la morosidad en los estudiantes de la Universidad Peruana del Centro-Huancayo-2017-II

1.3. Justificación e importancia del proyecto

1.3.1. Justificación del proyecto

Teniendo en cuenta la creciente importancia del servicio al cliente como elemento de diferenciación entre empresas de educación que cubren el mismo mercado de estudiantes y competir entre sí, conoceremos el camino hacia una estrategia administrativa por medio de un proceso sistemático que nos lleve a mejorar el servicio al cliente a partir de la morosidad. El estudio que hemos desarrollado nos ofrecerá guías para entender, investigar, medir y mejorar la calidad del servicio en relación a la morosidad que los alumnos tienen con la UPeCEN.

1.3.2. Importancia del proyecto

Es importante ya que sugiere políticas y el planteamiento de estrategias que mejoren e incrementen la satisfacción de los alumnos y a su vez ayuda a crear una ventaja competitiva frente a sus competidores, lo cual se traduce en el incremento del número de alumnos y sobre todo la fidelización

de los mismos en consecuencia la empresa tendrá mayores ingresos económicos y una mayor rentabilidad.

La investigación también favorecerá a los estudiantes de esta casa superior de estudios ya que la empresa será consciente de que la calidad de servicio lo determina el cliente debido a esto la empresa tomará en cuenta las expectativas y las traducirá en un adecuado sistema de servicio eficiente y de calidad. Los otros beneficiarios serán los socios porque verán incrementar sus ingresos debido al trabajo en equipo, cobro razonable de sus pensiones, un buen ambiente de trabajo y la concientización de los socios harán que el servicio brindado sea cada vez mejor.

1.4. Hipótesis y descripción de variables

1.4.1. Planteamiento de la hipótesis de investigación

1.4.1.1. Hipótesis general

La Calidad de servicio se relaciona inversamente con la morosidad de los estudiantes de la Universidad Peruana del Centro-Huancayo-2017-II

1.4.1.2. Hipótesis específicas

La calidad del objetivo se relaciona indirectamente con la morosidad en los estudiantes de la Universidad Peruana del Centro-Huancayo-2017-II

El grado de relación entre la calidad del proceso y la morosidad en los estudiantes de la Universidad Peruana del Centro-Huancayo-2017-II

La calidad de la infraestructura y la morosidad en los estudiantes del grado de relación entre la Calidad de la interacción y la comunicación con la morosidad en los estudiantes de la Universidad Peruana del Centro-Huancayo-2017-II

La calidad de la atmosfera se relaciona indirectamente con la morosidad en los estudiantes de la Universidad Peruana del Centro-Huancayo-2017-II

1.4.2. Identificación y Clasificación de las Variables

Se hizo uso de las siguientes variables, que son objeto de estudio:

Independiente: calidad del servicio

Dependiente: morosidad

Siendo la relación entre ellas:

$$\text{Morosidad} = f(\text{calidad de servicio})$$

1.4.2.1. Operacionalización de las variables

Después de un análisis de las referencias bibliográficas, se obtuvieron los indicadores que corresponden a las dimensiones; estos conforman a las variables.

La tabla siguiente contiene cada una de las variables con sus respectivas dimensiones e indicadores

Tabla 1: Operacionalización de las variables

Variab	Sub variables	Definición operacional	indicadores
Calidad del servicio variable independiente)	X1: Calidad del objeto	Puntajes obtenidos en la sub escala de tangibilidad (4 ítems de 1 a 5 puntos cada uno)	Nivel de tangibilidad (puntaje)
	X2: Calidad del proceso	Puntajes obtenidos en sub escala de la confiabilidad (5 ítems de 1 a 5 puntos cada uno)	Nivel de proceso (puntaje)
	X3: Calidad de la infraestructura	Puntajes obtenidos en la sub escala de la capacidad de respuesta (4 ítems de 1 a 5 puntos cada uno)	Nivel de capacidad de infraestructura (puntaje)
	X4: Calidad de la interacción y la comunicación	Puntajes obtenidos en la sub escala de la seguridad (4 ítems de 1 a 5 puntos cada uno)	Nivel de interacción y comunicación (puntaje)
	X5: Calidad de la atmosfera	Puntajes obtenidos en la sub escala de empatía (5 ítems de 1 a 5 puntos cada uno)	Nivel de atmosfera (puntaje)
MOROSIDAD (variable dependiente)	Y1: Pensión de enseñanza	Puntaje obtenidos en la escala de satisfacción del cliente.	Grado de enseñanza
	Y2: Condiciones sociales del cliente	Puntajes obtenidos en la sub escala de la capacidad de respuesta (4 ítems de 1 a 5 puntos cada uno)	Nivel de condiciones sociales (puntaje)
	Y3: Condiciones económicas del estudiante	Puntajes obtenidos en la sub escala de la economía individual (4 ítems de 1 a 5 puntos cada uno)	Nivel de economía individual (puntaje)
	Y4: Relación alumno institución	Puntajes obtenidos en la sub escala de percepción (5 ítems de 1 a 5 puntos cada uno)	Nivel de percepción (puntaje)

Fuente: elaboración propia

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

Los trabajos de investigación relevantes en el área de estudio, que se utilizará en la investigación, son los siguientes:

2.1.1. Internacional

Harriet (2000). En la tesis de doctorado en Filosofía que lleva por título: “Determinantes del comportamiento de pago en el Banco de Desarrollo Rural Centenario en Uganda”, desarrollada en la “Universidad Estatal Ohio”. Se concluye que: “Gestionar, analizar y controlar altos niveles de morosidad permite la autosuficiencia operativa de una institución financiera, disminuir gastos operativos asegura la viabilidad de la institución a largo plazo”.

Para Freixasy Roche (1998). En su estudio: “Microeconomics of Banking” de MIT Press, USA. Se llega a la conclusión de que “la fragilidad de una institución financiera por la alta tasa de morosidad de sus préstamos conduce inicialmente a un problema de liquidez”. De esta forma, a la larga, si se repite y si la institución no cuenta con líneas de crédito de reserva, se convierte en uno de solvencia, por lo que, eventualmente, determina la liquidación de la organización. El aumento de la

morosidad crediticia en los últimos años es atribuible a varios factores. Una vez más, la evidencia empírica sugiere que se debe actuar con cautela al otorgar préstamos y que la tasa de crecimiento va de la mano con la tasa de crecimiento de la economía de un país.

Según Jiménez y Saurina (2006), “La relación existente entre el ciclo crediticio y el riesgo de crédito en los bancos y cajas de ahorro español Documento de Trabajo”, desde el Banco de España. Se presenta evidencia de que: “existe una relación positiva, aunque con un desfase temporal, entre el rápido crecimiento del crédito y las tasas de morosidad futuras. De hecho, los resultados estadísticos muestran que un cambio del 1% en el crédito representa una tasa de morosidad 0,7% más alta a largo plazo”. Además, existe evidencia de que los préstamos otorgados durante períodos de crecimiento económico tienen una mayor probabilidad de incumplimiento que los préstamos otorgados durante períodos de bajo crecimiento crediticio. Esta situación puede explicarse por el hecho de que, durante los períodos de expansión, los estándares crediticios de las empresas se suavizan en mayor medida tanto en la evaluación de los prestatarios como en los requisitos de garantías; mientras que, durante los períodos de recesión económica, cuando los bancos reducen el crecimiento del crédito, las instituciones se vuelven

más cautelosas tanto sobre la calidad del préstamo como sobre las condiciones del mismo.

Los autores que se citaron, en conclusión, señalan que el riesgo crediticio aumenta durante los períodos de crecimiento económico, pero se refleja solo como pérdidas crediticias mientras se daban las recesiones. Por último, se ha desarrollado un nuevo instrumento de regulación prudencial basado en el uso de provisiones dinámicas o anticíclicas, que tiene en cuenta el perfil de riesgo de las carteras de préstamos de los bancos a lo largo de todo el ciclo económico, lo que bien puede contribuir a fortalecer la resiliencia de los sistemas financieros.

2.1.2. Nacionales

Según Muñoz (1999). En “Calidad de Cartera del Sistema Bancario y el Ciclo Económico: Una Aproximación Econométrica para el Caso Peruano –Venezuela” desarrollado en Estudios Económicos del “Banco Central de Reserva del Perú”. Concluyó que “el crecimiento de las colocaciones bancarias y las tasas de interés activas sobre la morosidad, a través de un panel de datos para todas las entidades bancarias peruanas durante el periodo 1993-1998. Los resultados justifican un comportamiento contracíclico de la morosidad bancaria”. Además, se ven afectados negativamente por el crecimiento del crédito y las tasas de interés de los préstamos morosos.

De acuerdo al estudio de Aguilar y Camargo (2004), titulado: “Análisis de morosidad en las instituciones micro financieras del Perú” desarrollado por el “Instituto de Estudios Peruanos, IEP”. “Las variables determinantes de la morosidad son: la tasa de crecimiento de la actividad económica pasada, las restricciones de liquidez y el nivel de endeudamiento de los agentes”.

Guillén (2002). “Morosidad Crediticia y Tamaño: Un Análisis de la Crisis Bancaria Peruana” del “Banco Central de Reserva del Perú Concurso de Investigación para Jóvenes Economistas”. Explica lo que ha sucedido en el sistema financiero peruano durante la última década, examina los determinantes del incumplimiento crediticio durante este período y, sobre todo, intenta mostrar que los bancos reaccionaron de manera diferente a los primeros signos de una crisis según su tamaño.

Andrade y Muñoz (2006), en la investigación “Morosidad Micro financieras Vs Bancos Revista de Facultad de Economía” de la “BUAP México”. Concluye que “otorgar microcréditos trae consigo un mayor riesgo crediticio y, ello causa que, las instituciones de microfinanzas enfrenten tasas de morosidad de pago más altas y volátiles que las instituciones bancarias”.

2.1.3. Locales.

Benítez (2007), en “La Morosidad en la Caja Municipal De Ahorro y Crédito de Trujillo- Perú”, dada en la “Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Perú”. Se llego a la conclusión de que “la tasa de morosidad obtenido por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo es explicado por la deficiente evaluación económica y financiera del sujeto de crédito por parte de la institución financiera”.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Modelos de medición de la calidad del servicio.

2.2.1.1. Modelo Calidad del producto.

De acuerdo a Colmenares su principal representante es Gronroocs. El modelo parte de un paradigma de refutación y se centra principalmente en la calidad de servicio percibida, sin buscar evidencia empírica que lo respalde. El modelo combina tres tipos de medidas: calidad técnica, calidad funcional e imagen corporativa. (1)

Las tres dimensiones señaladas por Gronroocs, en su modelo de calidad del servicio (3), se definen de la siguiente manera:

Calidad técnica: Significa que el servicio es técnicamente correcto y conduce a un resultado acorde a los estándares. Indica “que” recibe el consumidor.

Calidad funcional: Es el modo de tratar al consumidor en el desarrollo del proceso de producción del servicio. Se refiere a "cómo" lo recibe el consumidor.

Imagen corporativa: Hace referencia a la forma de percepción de los consumidores con respecto a la empresa.

Las perspectivas son; “(...) están en función de la comunicación de marketing, comunicación boca-oído, la imagen corporativa local y las necesidades del cliente”. El servicio debe cumplir con lo dispuesto por el cliente.

2.2.1.2. Modelo Calidad del Proceso.

El modelo es dado por Parasuraman, Zeithaml y Berry. Los que proponen un modelo para resolver la medición de sus resultados, la cual es una dificultad principal en la aplicación de la calidad total a las organizaciones de servicios. (4)

Ellos en su opinión, dicen que, el cliente realiza una valoración mental del servicio, teniendo en cuenta cinco criterios relevantes: los elementos materiales del servicio, fiabilidad, eficiencia, seguridad y empatía.

En la figura, se puede apreciar con más claridad cómo opera el Modelo

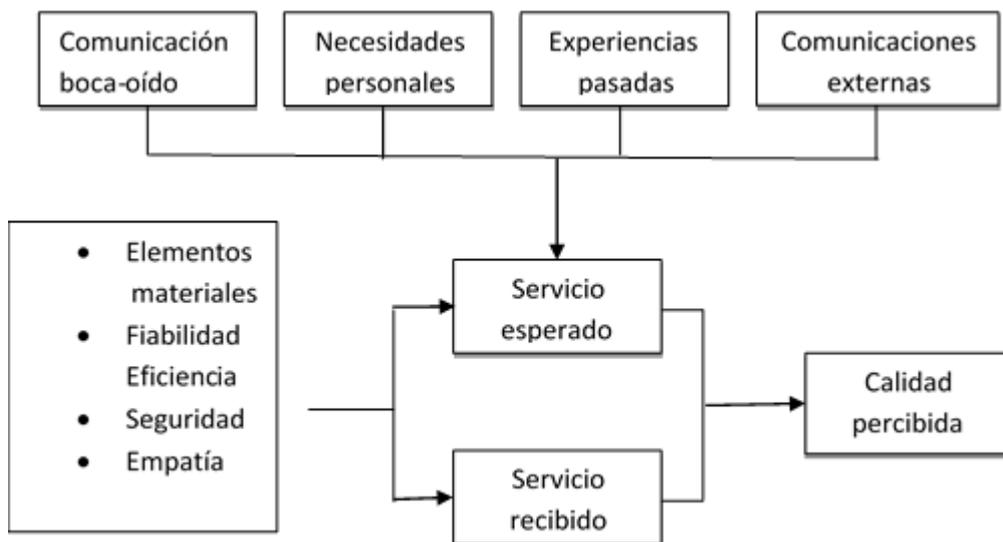


Figura 4: Marco conceptual del modelo SERVQUAL

Fuente: Elaboración propia

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. La morosidad.

Se refiere al retraso en el pago o cumplimiento de una obligación, legalmente denominada mora, por lo que se considera que un deudor que ha dejado pasar el plazo de su obligación de

pago es moroso. En consecuencia, el cliente se considera incumplido si su obligación está vencida y retrasa culpablemente su ejecución.

2.3.2. Calidad

Esto se refiere a la evaluación de un producto o servicio, como se describe en la guía relevante para el estándar prescrito. Determinar si un producto cumple con los estándares es principalmente una cuestión de verificación: ¿se encuentra el producto dentro de las diversas características o especificaciones de calidad o no?

2.3.3. Calidad de servicio.

Se refiere a una evaluación dirigida, ésta describe la percepción de un cliente sobre ciertos aspectos de un servicio, entre los cuales están: la confiabilidad, la responsabilidad, la seguridad, la empatía y la riqueza. (8)

2.3.4. Talento Humano.

Talent Management (TM-Talento Humano) “(...) se enfoca relativamente más en el lado humano del trabajo y considera a los trabajadores talentosos como una ventaja competitiva de las organizaciones”. Que se considera desarrollo humano de la organización.

2.3.5. Proceso.

Se define como un conjunto relacionado de actividades realizadas con el propósito específico de la definición del producto o servicio.

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Método y alcance de la investigación

3.1.1. Métodos de general de la investigación.

El método general que se utilizará es el científico, ya que es la herramienta que nos permitirá encontrar respuestas a las interrogantes planteadas en nuestro estudio Según Molwick “representa a la metodología que define y diferencia el conocimiento de la ciencia de otros tipos de conocimiento”. (5)

3.1.2. Métodos de específico de la investigación.

Se utilizará la Deducción-Inducción ya que ese contexto el enfoque de hipótesis partió de la teoría para llegar a un análisis de la realidad concreta. Rápidamente, se utilizará Análisis-Síntesis para trabajar a través de las distintas etapas del estudio.

3.1.3. Alcance de la investigación

Dentro del estudio se explorará la calidad de servicio y su relación con la morosidad de los estudiantes de la universidad peruana del centro.

La investigación abarca únicamente a la Universidad Peruana del Centro del sector Educación de la Ciudad de Huancayo.

3.1.4. Tipo de investigación.

La investigación es de tipo descriptivo-explicativo (6); las cuales combinan sus elementos del estudio, generando un sentido de entendimiento y determinando en qué medida influye una variable sobre otra. Como es el caso de calidad de servicio y su relación con la morosidad de los estudiantes de la Universidad Peruana del Centro.

La investigación también es descriptiva porque se trata de realidades fácticas, caracterizadas por presentar una interpretación veraz de la necesidad de mejorar la calidad de los servicios que brinda la Universidad Peruana del Centro y así atender las necesidades y expectativas de los estudiantes.

El tipo de estudio descriptivo, se hizo uso en la investigación ya que la naturaleza actual del servicio prestado fue comprendido a través de la descripción y el análisis, permitiendo conocer la situación de diversas variables que inciden en la calidad del servicio.

3.1.5. Nivel de Investigación

La investigación se encuentra en el nivel III, puesto que basado en la evidencia empírica y la teoría existente, en la cual se identificará la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente para proponer alternativas y estrategias

para mejorar la calidad de servicio y lograr la satisfacción del cliente, mas no propondrá nuevas teorías.

3.2. Diseño de investigación

La investigación posee un diseño de campo no experimental y de corte transversal. De campo, puesto que los datos fueron adquiridos en el área de trabajo y no experimental, ya que solo se observó el fenómeno a estudiar. Es transversal porque se hace un corte en el tiempo donde todas las variables son medidas en una sola ocasión

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Para calcular la población se realizó el promedio de usuarios atendidos por la empresa en el lapso de una semana, según se muestra en el cuadro siguiente:

Tabla 2: Frecuencia de alumnos de la empresa en una semana

#ALUMNOS	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
1	54	49	59	52	55	41	58
2	56	57	58	53	53	45	60
3	35	38	49	36	39	39	48
4	36	40	47	34	36	46	46
5	36	37	49	35	35	57	50
6	37	39	52	37	36	42	49
7	39	33	53	34	40	49	46

8	38	38	50	34	43	52	49
9	46	49	57	43	45	56	52
10	51	45	47	41	45	55	40
Total de usuarios	428	425	521	399	427	482	498

Fuente: Elaboración propia

El promedio de usuarios atendidos por la empresa es de 456 personas diarias.

3.3.2. Muestra

El procedimiento para estimar el tamaño de la muestra representativa es igual que para las poblaciones infinitas, pero la fórmula es diferente, así:

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

$$172 = \frac{1.96^2 * 0.65 * 0.35 * 456}{0.05^2 (341 - 1) + 1.96^2 * 0.65 * 0.35}$$

Donde:

n: tamaño de muestra por estimar

Z: nivel de confianza o margen de confiabilidad (95%, es decir, Z = 1.96).

p: 0.65 proporción de usuarios que perciben como deficiente la calidad de servicios (según encuesta piloto)

q = 1- p: 0.35 Proporción de usuarios que perciben como adecuada la calidad del servicio

N: número total de usuarios de la empresa

e: error de estimación (diferencia máxima entre la proporción muestral y la proporción poblacional que está dispuesto aceptar es de $e = 0,05$ o 5%).

Aplicando la formula respectiva se determinó una muestra de 187 personas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas que se utilizarán para la recolección de datos fueron:

La encuesta, orientada a los usuarios de la muestra de la Universidad Peruana del Centro.

Los datos se recopilarán de fuentes primarias a través de una escala de Lickert.

Entre los instrumentos que se utilizaran están el cuestionario y la guía de entrevistas.

CAPITULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados del tratamiento y análisis de la información

Tabla 3: Resumen de Resultados de la Encuesta

Resultados	preg 1	preg 2	preg 3	preg 4	preg 5	preg 6	preg 7
Excelente	31	37	24	33	32	34	35
Buena	33	34	32	35	37	29	30
Regular	35	30	38	38	37	38	39
Deficiente	43	34	35	34	24	35	33
Mala	30	37	43	32	42	36	35

Fuente: Elaboración propia

Se puede visualizar en la Tabla 3 que para las 7 preguntas de obtuvieron resultados en un rango de 24 a 43 puntos, teniendo el servicio deficiente el puntaje más bajo de 24 en la pregunta 5: ¿La comunicación del personal con UD. fue clara y comprensible?, y este mismo el puntaje más alto de 43 en la pregunta 1: ¿Cómo calificaría la atención recibida por la persona que lo atendió?

Tabla 4: Resultados En Porcentaje

Resultados	preg 1	preg 2	preg 3	preg 4	preg 5	preg 6	preg 7
Excelente	18%	22%	14%	19%	19%	20%	20%
Buena	19%	20%	19%	20%	22%	17%	17%
Regular	20%	17%	22%	22%	22%	22%	23%

Deficiente	25%	20%	20%	20%	14%	20%	19%
Mala	17%	22%	25%	19%	24%	21%	20%

Fuente: Elaboración propia

Se calcularon los porcentajes de los resultados para dar una mejor evaluación a los datos que nos brinda la aplicación de la encuesta.

Pregunta 1: ¿Cómo calificaría la atención recibida por la persona que lo atendió?



Figura 5: ¿Cómo calificaría la atención recibida por la persona que lo atendió?

Fuente: Elaboración propia

Para evaluar la atención recibida por la persona quien atiende en la universidad se planteó la pregunta número 1, obteniendo un mayor porcentaje de respuesta en el ítem de deficiente con un 25%, esto indica que un cuarto de la población atendida considera que el servicio es deficiente. Por otro lado, el ítem de servicio malo, posee el menor porcentaje de respuesta de un 17%.

Pregunta 2: ¿Está de acuerdo con el horario de atención al cliente, que la Universidad tiene actualmente

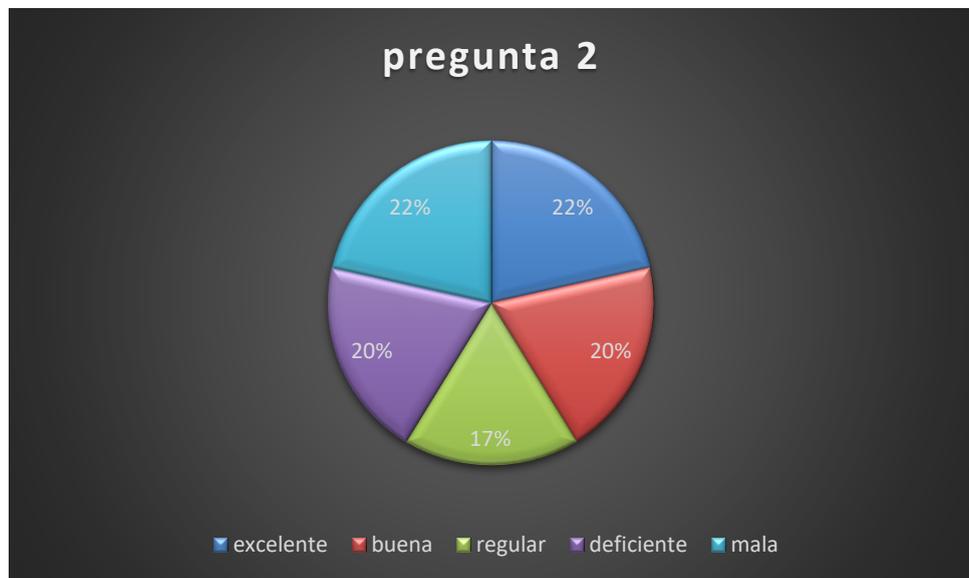


Figura 6: ¿Está de acuerdo con el horario de atención al cliente, que la Universidad tiene actualmente

Fuente: Elaboración propia

Para evaluar el horario de atención de la universidad se planteó la pregunta número 2, obteniendo un mayor porcentaje de respuesta en el ítem de excelente con un 22%, esto indica que es posible aprobar este horario. Por otro lado, el ítem de regular, posee el menor porcentaje de respuesta de un 17%.

Pregunta 3: ¿Fueron adecuados la limpieza, ventilación e iluminación?

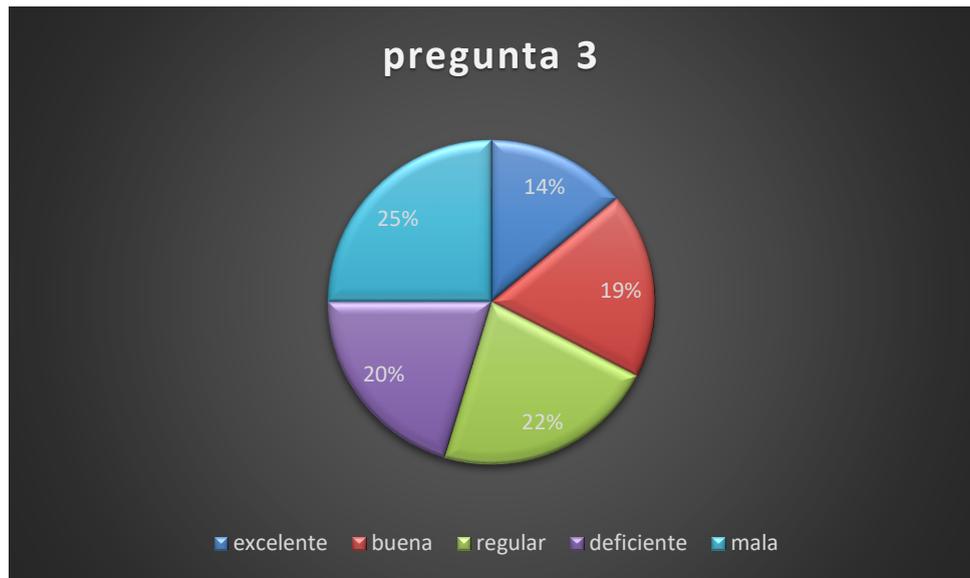


Figura 7: ¿Fueron adecuados la limpieza, ventilación e iluminación?

Fuente: Elaboración propia

Para evaluar la adecuada limpieza, ventilación e iluminación se planteó la pregunta número 3, obteniendo un mayor porcentaje de respuesta en el ítem de regular con un 22%, esto indica este aspecto está aun por mejorar. Por otro lado, el ítem de excelente, posee el menor porcentaje de respuesta de un 14%, afirmando la conclusión anterior.

Pregunta 4: ¿El tiempo de espera para la atención fue prolongada?



Figura 8: ¿El tiempo de espera para la atención fue prolongada?

Fuente: Elaboración propia

Para evaluar si el tiempo de espera para la atención fue prolongada se planteó la pregunta número 4, obteniendo un mayor porcentaje de respuesta en el ítem de regular con un 22%, debiendo mejorar el tiempo de atención para mantener una buena satisfacción de atención. Por otro lado, el ítem de excelente y deficiente, poseen el menor porcentaje de respuesta de un 19%, siendo ambos contradictorios y evidenciando el carácter de percepción subjetivo de la encuesta realizada.

Pregunta 5: ¿La comunicación del personal con UD. fue clara y comprensible?



Figura 9: ¿La comunicación del personal con UD. fue clara y comprensible?

Fuente: Elaboración propia

Para evaluar si la comunicación del personal fue clara y comprensible se planteó la pregunta número 5, obteniendo un mayor porcentaje de respuesta en el ítem de regular y buena con un 22%, siendo un aspecto en el que mejorar de forma regular. Por otro lado, el ítem de deficiente, posee el menor porcentaje de respuesta de un 14%, siendo este un buen resultado.

Pregunta 6: ¿Cómo califica UD. el ambiente interior de la Universidad?

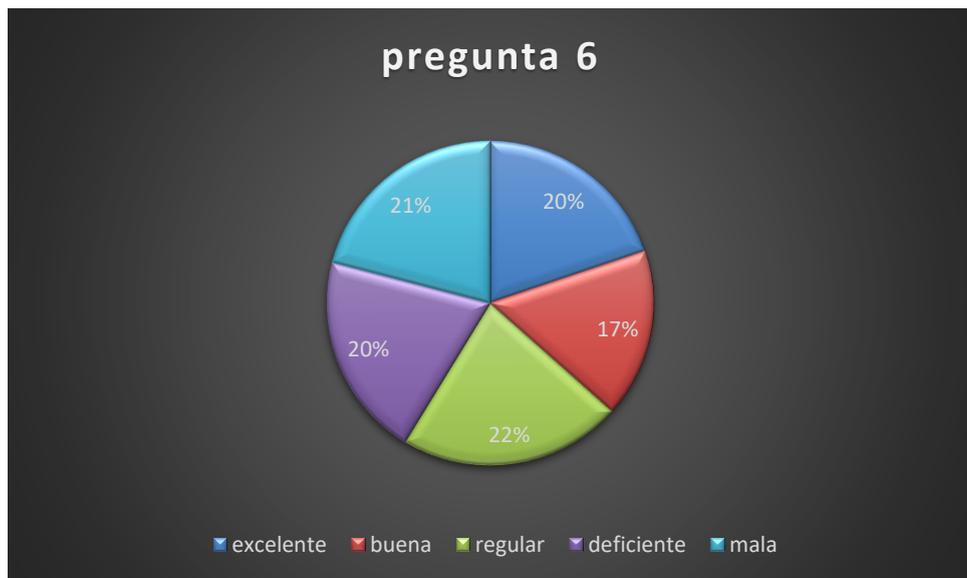


Figura 10: ¿Cómo califica UD. el ambiente interior de la Universidad?

Fuente: Elaboración propia

Para evaluar el ambiente interior de la Universidad se planteó la pregunta número 6, obteniendo un mayor porcentaje de respuesta en el ítem de regular con un 22%, con el que es suficiente el entorno. Por otro lado, el ítem de bueno, posee el menor porcentaje de respuesta de un 17%, el que indica ver detalles por mejorar.

Pregunta 7: ¿En general como califica el desempeño a la universidad?



Figura 11: ¿En general como califica el desempeño a la universidad?

Fuente: Elaboración propia

Para evaluar el desempeño de la universidad se planteó la pregunta número 7, obteniendo un mayor porcentaje de respuesta en el ítem de regular con un 23%, por el cual se deben planificar mejoras de calidad y procesos. Por otro lado, el ítem de deficiente, posee el menor porcentaje de respuesta de un 19%, reafirmando la mejora descrita.

De estos resultados, solo el 40 % de alumnos se encuentra satisfecho con la calidad de servicio que reciben en la Universidad Peruana del Centro, y estos resultados, influyen directamente en la tasa de morosidad que presentan en los pagos de las pensiones.

4.2. Discusión de resultados

De acuerdo autor Martínez, se señala que la relación de 0.75 si se aproxima a 1, por tanto, esta será; Correlación positiva, que se debe de

considerar entre cada una de las variables de estudio, así estas no se pueden asociar. Los datos obtenidos de variables estudiadas y en contraste con los fundamentos teóricos responde a cada dimisión. En resultado es que se consiguió que existe relación entre la calidad de servicio y morosidad en la Universidad Peruana del centro, por tanto, se acepta la hipótesis de trabajo (H1) y rechazamos la hipótesis nula (Ho).

CONCLUSIONES

Solo el 40 % de alumnos se encuentra satisfecho en la calidad de servicio que reciben en la Universidad Peruana del Centro, y estos resultados, influyen directamente en la tasa de morosidad que presentan en los pagos de las pensiones.

Como se percibe en los datos de variables en estudio y corroboradas con cada presupuesto teórico por cada dimensión, se concluye que: Existe relación entre la variable de calidad de servicio y la morosidad en la Universidad Peruana del centro, por tanto, se acepta la hipótesis de trabajo (H1) y rechazamos la hipótesis nula (H0).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **Colmenares, O y Saavedra, J.** *Aproximacion Teórica de los modelos conceptuales de la calidad de servicios.* s.l. : Técnica administrativa, 2007.
2. **Gronroos, C.** *An applied service marketing theory.* s.l. : European Journal of marketing, 1982.
3. **Grönroos, C.** *A service quality model and its marketing implications.* s.l. : European Journal of marketing, 1984.
4. **Parasuraman, A, Zeithaml, Valarie y Berry, Leonard.** *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research.* s.l. : Mc Graw Hill, 1985.
5. **Molwick.** "El Metodo Cientifico Global". [En línea] 2007.
<http://www.molwick.com/es/libros/index.html>.
6. **Caballero Romero, A.** *Innovaciones en las guias metodológicas para planes y tesis de maestria y doctorado.* Lima : Instituto Metodológico ALEN CARO, 2009.
7. **Koontz, Harold y Heinz, Weirich.** *Administración una Perspectiva Global.* 1998.
8. **Zeithaml, valarie y Jo Bitner, Mary.** *Marketing de Servicios.* Mexico : McGraw-Hill, 2002.
9. **Harovitz, J.** *La Calidad del Servicio. A la conquista del Cliente.* Madrid : Mc Graw Hill, 1997.
10. **Teas, K.** *Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality.* s.l. : The Journal of marketing, 1993.

11. **Kotler, Philip.** *Dirección de Marketing Conceptos Esenciales.* s.l. : Prentice Hall, 2002.
12. **Juran y Gryna.** *Manual del control de la calidad.* Madrid : Mc Graw-Hill, 1993.
13. **Edwards Deming, W.** *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis.* Madrid : Ediciones diaz de santos s.a, 1989.