

Análisis de la calidad del servicio en centros universitarios

Ceballos Bejarano Ferdinand Eddington

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2867-2397>
fcebillos@unsa.edu.pe
Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa
Arequipa, Perú

Rojas Nina Jorge Eloy

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5462-472X>
jrojasni@unsa.edu.pe
Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa
Arequipa, Perú

Cuba Pacheco Luz Gabriela

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3984-3737>
lcubap@unsa.edu.pe
Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa
Arequipa, Perú

Medina Gámez Kristhian Patrick

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8639-1118>
kmedinag@unsa.edu.pe
Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa
Arequipa, Perú

Velazco Gonzales Alfredo Ruitval

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9358-3425>
Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa,
Perú
Arequipa, Perú
avelazcog@unsa.edu.pe

Recibido (04/02/21), Aceptado (23/02/21)

Resumen: En este trabajo se analizó el nivel de percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio los centros universitarios. Para ello participaron 684 estudiantes de pregrado de un programa de estudios elegidos aleatoriamente, a quienes se les aplicó una escala que intenta calcular lo que se espera del servicio educativo. Se encontró que el nivel de percepción es aceptable con tendencia a ser buena sobre la calidad del servicio que presta la universidad, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas según la ocupación del estudiante, sin embargo, si se hallaron diferencias según género y centro de estudios evaluados. Por lo tanto, la calidad del servicio aceptado por el estudiante de la universidad se ve reflejada en el aspecto físico, la modernización y el equipamiento, precisando que el personal administrativo debe capacitarse mejor para brindar una adecuada atención al usuario.

Palabras Clave: Calidad del servicio, estudiantes, atención al usuario.

Analysis of the quality of services in university centers

Abstract: In this work, the level of perception of students about the quality of service in university centers was analyzed. For this, 684 undergraduate students from a randomly chosen study program participated, to whom a scale was applied that attempts to calculate what is expected of the educational service. It was found that the level of perception is acceptable with a tendency to be good on the quality of the service provided by the university, no statistically significant differences were found according to the student's occupation, however, if differences were found according to gender and center of studies evaluated. Therefore, the quality of the service accepted by the university student is reflected in the physical aspect, the modernization and the equipment, specifying that the administrative personnel must be better trained to provide adequate customer service

Keywords: Quality of service, students, user support.



I. INTRODUCCIÓN

La educación superior universitaria en Perú ha pasado por muchas modificaciones desde la implementación de la nueva ley universitaria 30220 [1], la finalidad de esta ley es mejorar la enseñanza, la investigación y los servicios, de acuerdo con los lineamientos del licenciamiento y la acreditación supervisada por la Superintendencia Nacional de Educación Superior (SUNEDU) del Perú.

En ese sentido, los principios de la acreditación se fundamentan en brindar un servicio de calidad educativa con altos estándares internacionales justamente para eliminar creencias que alteran la educación pública (valorada como de menor calidad que la educación privada), o que al interior de las instituciones el manejo político favorece o desfavorece a sus actores respaldando los vicios y despropósitos de los encargados de gestionar la dirección universitaria, situaciones que se han podido solucionar debido a que el proceso de acreditación es un mecanismo de evaluación y control social para garantizar la calidad educativa [2].

Además, dentro de las debilidades institucionales se encuentra el perfil del colaborador administrativo quien es la imagen de la institución y sobre quien recae todo la gestión del trámite documentario para la consecución de los objetivos institucionales, por ello, de acuerdo al nivel de eficiencia se valora el servicio de la institución que muchas veces es percibido como deficiente por la poca celeridad que se le dan a los trámites y el nivel de formación que presenta el colaborador para solucionar las adversidades de la administración, situación que aún es compleja debido a la alta demanda de los estudiantes, docentes y egresados. Es por ello, que este estudio se centra en la percepción que tiene el estudiante sobre la institución y el colaborador administrativo para atender a los usuarios.

A partir de estas premisas, se consideró conveniente realizar el estudio en este tipo de organizaciones públicas con el objetivo de analizar el nivel de percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio en una universidad pública de Arequipa. Siendo un estudio transversal, *ex post facto*, no experimental [3], así mismo, el tiempo de recolección de información se realizó en los meses de febrero a marzo del año 2020.

II. DESARROLLO

La calidad del servicio educativo se mide por el grado de aprobación, beneplácito y satisfacción que los estudiantes o usuarios experimentan con el servicio que se les brinda [4], pero además también se considera importante la característica física de la universidad y el recurso humano, el factor ambiente de estudio y el

servicio esencial facilitado por las actividades administrativas [5].

En el contexto actual, la variable competitividad está más asociada a la empresa privada, sin embargo, en el sector público de acuerdo con los cambios y la demanda de los usuarios, las instituciones están obligadas a modernizarse para brindar una eficiente gestión y acrecentar la calidad del servicio, con la finalidad de ganar prestigio y sobre todo la identificación de los actores que componen la institución [6].

En ese sentido, la implementación de programas de gestión de calidad requiere adoptar modelos de autodiagnóstico con información confiable y válida que busque la mejora continua, en la actualidad un principio organizacional fundamental en la cultura de calidad se orienta a implementar actividades que cumplan las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios, al respecto, si bien la universidad pública no se categoriza como un negocio esta debe funcionar gerencialmente como tal sobre todo pensando en brindar un servicio de calidad a sus estudiantes [7].

Es así como la prestación de un servicio se estima como un factor principal de toda organización y que básicamente se ve influenciada por el tipo de gestión que se adopte para la consecución de sus objetivos institucionales, por ello, un instrumento de valoración de calidad se encuentra fundamentado en el modelo SERVQUAL [8].

El modelo SERVQUAL, se enfoca en la calidad del servicio, evalúa las expectativas y percepciones a partir de las diferencias que se generan sobre cada indicador, por un lado, las expectativas se centran en conocer lo que el cliente espera antes de recibir el servicio y por el otro lado, las percepciones indican la valoración o la comprensión del servicio recibido a través de los sentidos estableciendo un resultado positivo o negativo en función a lo que distingue [9].

Con respecto a las dimensiones integradas en el modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio se distinguen 5 factores, destacando primero los elementos tangibles, caracterizado por las condiciones físicas de la institución que brinda el servicio, el equipamiento y el aspecto de las personas; en segundo lugar se valora la confiabilidad, sinónimo de confianza, que involucra la capacidad de cumplir con el servicio ofrecido de forma confiable; luego se reconoce la capacidad de respuesta, que se refiere a la disposición del recurso humano para atender las necesidades de los usuarios de forma oportuna; en un cuarto lugar está la seguridad, que comprende las competencias, habilidades de los colaboradores para realizar su trabajo; finalmente se evalúa la empatía, que se relaciona por la capacidad de comprender

las necesidades de los usuarios atendíendolos de forma personalizada. Tal como se señala, cada dimensión está diseñada para evaluar la percepción del usuario en relación con el servicio recibido [10].

Por tanto, este modelo ha sido aceptado, aprobado, validado en numerosos estudios asociados a la evaluación de la satisfacción de la calidad de los servicios en diferentes contextos, pero principalmente en lo concerniente al servicio educativo [11].

En relación a los estudios de la calidad del servicio en instituciones de educación superior en el Perú, se encontraron evidencias científicas de la variable de estudio en algunas universidades públicas y privadas, precisando que los servicios en las universidades han mejorado sustancialmente por obtener el licenciamiento dentro del proceso de acreditación, logrando que 94 universidades entre públicas y privadas obtuvieran el licenciamiento mientras que a 44 casas de estudio superior se les denegó, en ese sentido, las universidades se vieron en la necesidad de mejorar por brindar un alto servicio a sus estudiantes [12].

Así mismo, solo algunos estudios de calidad en el servicio en las universidades en el país se preocuparon por identificar y comparar la satisfacción del servicio en sus usuarios, como son los estudiantes, de acuerdo a variables sociales como el sexo, la edad, la ocupación, la dependencia económica y variables académicas como el año, el semestre, el programa y el área de estudios,

la sede o filial universitaria. Además se destaca que la percepción del servicio recibido por el usuario puede variar en función a estas variables atributivas a los grupos de comparación. Por lo tanto, es importante realizar este tipo de estudio en este contexto universitario para identificar el nivel de satisfacción de sus usuarios [13].

III.METODOLOGÍA

En este trabajo participaron 684 estudiantes de un programa de estudios del sector público (249 sede Arequipa, 187 filial Camaná, 161 filial Pedregal y 87 filial Mollendo), quienes fueron seleccionados aleatoriamente [14].

Se utilizó el instrumento SERVQUALing [15] adaptado, modificado y validado [16]. Este instrumento está conformado por 22 ítems distribuidos en 5 dimensiones, que intentan medir lo que se espera del servicio educativo (aspectos físicos de la institución y el trabajo administrativo)- Las respuestas se encuentran en una escala tipo Likert que oscilan entre 1 y 5 donde 1 es “totalmente en desacuerdo” y 5 es “totalmente de acuerdo”, la puntuación total de la escala va de 22 (baja calidad) a 110 (alta calidad), independientemente cada ítem se valora entre 1 y 5 (media aritmética) para establecer el grado de percepción. Así mismo, en el instrumento se incluyeron características sociales como edad, sexo, ocupación y centro de estudios, además se consignaron los datos del consentimiento informado.

TABLA 1. Índices de confiabilidad del instrumento SERVQUALing

| Calidad del servicio | Índices de confiabilidad | |
|------------------------|--------------------------|----------|
| | N | α |
| Promedio total | 684 | 0.977 |
| Elementos Tangibles | 684 | 0.978 |
| Confiabilidad | 684 | 0.976 |
| Capacidad de respuesta | 684 | 0.975 |
| Seguridad | 684 | 0.976 |
| Empatía | 684 | 0.976 |

Nota: N= Muestra; α = alfa de Cronbach.

Para la versión adaptada a la muestra local se obtuvieron los niveles de confiabilidad de la escala SERVQUALing mediante el método de consistencia interna y con la prueba alfa de Cronbach, por lo tanto, el instrumento posee buena confiabilidad ya que se obtuvo un valor de alpha de 0.997 en la escala general, que es un valor considerado excelente [17].

Para aplicar el instrumento se siguieron todos los rigores pertinentes, de tal manera que tanto la universidad como los estudiantes estaban de acuerdo con la recolección de información, y estaban enterados del estudio en progreso, por lo que se obtuvo el consentimiento informado. La recolección de información se realizó de forma individual, para asegurar la mayor eficacia de las

respuestas y el anonimato de los entrevistados.

IV. RESULTADOS

Una vez recogida la información, se procesaron los datos. Estos fueron cuidadosamente tratados y analizados.

Se analizó la distribución, la asimetría, la curtosis y pruebas de normalidad evidenciando que no existe distribución normal ($p < 0.05$). Se realizó el análisis descriptivo y el comparativo de la satisfacción con la vida según el sexo, la ocupación, y el centro de estudios. Para comparar dos muestras independientes se utilizó la U de Mann-Whitney con su respectivo tamaño del efecto (TE), se realizó el cálculo de la probabilidad de superioridad (PSest), obteniendo que las normas interpretativas son no efecto ($PSest \leq 0.0$), pequeño ($PSest \geq 0,56$), mediano ($PSest \geq 0,64$) y grande ($PSest \geq 0,71$) [18]. La comparación de k muestras independientes se

realizó con la H de Kruskal Wallis, su tamaño del efecto utilizado fue épsilon cuadrado (ϵ^2) [19], siendo sus normas interpretativas pequeño, para $\epsilon^2 \geq 0.01$, mediano para un $\epsilon^2 \geq 0.06$ mediano y grande para un $\epsilon^2 \geq 0.14$ [20]. Para el análisis estadístico se utilizaron los programas JASP 0.13.1.0. y JAMOVI 1.2.27.

Se realizó el análisis estadístico descriptivo de las variables sociales de los estudiantes, observando que el 39% fueron hombres y el otro 61% mujeres. Otro aspecto relevante es que el 62.1% de los estudiantes solo estudian y el 37.9% estudia y trabaja. Y según su centro de estudios 36.4% son de la sede central de Arequipa, 27.3% de la filial Camaná, 23.5% de la filial Pedregal y 12.7% de la filial Mollendo.

En la tabla 2 se observan las dimensiones analizadas, que fueron consideradas tomando en cuenta la literatura y los aspectos más relevantes que garantizan una buena gestión en la calidad de servicios.

TABLA 2. Evaluación de la percepción de la calidad de servicio tomando en cuenta las dimensiones de estudio.

| Nivel | M | DE | Md | Min. | Máx. |
|------------------------|-------|--------|----|------|------|
| Promedio total | 78.91 | 18.286 | 82 | 22 | 110 |
| Elementos Tangibles | 14.10 | 3.295 | 14 | 4 | 20 |
| Confiabilidad | 17.98 | 4.439 | 19 | 5 | 25 |
| Capacidad de respuesta | 14.46 | 3.740 | 15 | 4 | 20 |
| Seguridad | 14.63 | 3.704 | 15 | 4 | 20 |
| Empatía | 17.75 | 4.552 | 19 | 5 | 25 |

Nota: M = Media; D = Desviación estándar; Md = Mediana; Min. = mínimo; Máx. = máximo

Los promedios de la percepción de la calidad de servicio según las dimensiones estudiadas demuestran que el servicio es aceptable con tendencia a ser bueno, tanto en el aspecto físico de la Universidad como en la labor administrativa de su personal.

Al realizar el análisis estadístico descriptivo para identificar la tendencia de las valoraciones de los estudiantes se precisa que en la dimensión relacionada con los elementos tangibles obtuvo una media de 3.53 en un rango de valoraciones de 0 a 5, lo que indica que existe una percepción aceptable, sobre todo en la apariencia de las instalaciones y los equipos tecnológicos, en la evaluación de la confiabilidad se obtuvo una media es 3.59, que también indica una percepción aceptable, este ítem está relacionado con la atención de los servidores y colaboradores al momento de realizar trámites administrativos, logrando mantener un orden en la documentación

y la menor cantidad de errores en el proceso, escritura y detalles de los trámites solicitados. Sin embargo se pudo apreciar en esta evaluación que los requerimientos de trámites aun no son entregados en el mejor tiempo posible, sino que aún se observan retrasos en las entregas.

Se observó que existe una buena disposición de los colaboradores para ofrecer servicios a los estudiantes, así como el interés de ayudarles en sus requerimientos y brindar apoyo en lo que se requiera, y por ende este aspecto fue evaluado con un promedio de 3.62 que representa una percepción aceptable. Pero además se observó que los colaboradores administrativos tienen amplios conocimientos en la gestión de los trámites y que esto favorece en la atención y permite la ayuda y apoyo a los estudiantes.

Finalmente, en la evaluación de empatía el promedio

es 3.55 que representa una percepción aceptable, pero no excelente, debido a que el estudiante valora el interés del colaborador por ayudarlo, sin embargo, se pudo apreciar que el servidor no muestra comprensión a las necesidades particulares de los estudiantes, observándose que realizan un trabajo técnico eficiente pero aún falta reforzar en la calidad humana y de servicios.

En la Tabla 3 se observa la prueba U de los aspectos evaluados en el estudio, referentes al género y a la ocupación de los estudiantes. Esto permite identificar que existe un mayor número de estudiantes que solo se dedican a estudiar, y también existe un mayor número de mujeres en la muestra de estudio.

TABLA 3. Prueba U de las dimensiones de la calidad del servicio según variables sociales (sexo y ocupación)

| Dimensiones | Sexo | | Ocupación | |
|------------------------|--------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------|
| | <i>Hombres</i> | <i>Mujeres</i> | <i>Estudia</i> | <i>Estudia y trabaja</i> |
| | <i>(n=266)</i> | <i>(n=418)</i> | <i>(n=425)</i> | <i>(n=259)</i> |
| | <i>Estadígrafo</i> | | <i>Estadígrafo</i> | |
| | <i>p</i> | <i>PS_{est}</i> | <i>p</i> | <i>PS_{est}</i> |
| Elementos Tangibles | .047 | 0.46 | .129 | 0.47 |
| Confiabilidad | .043 | 0.45 | .361 | 0.48 |
| Capacidad de respuesta | .137 | 0.47 | .428 | 0.48 |
| Seguridad | .183 | 0.47 | .318 | 0.48 |
| Empatía | .428 | 0.48 | .432 | 0.48 |

Nota: n = tamaño muestral; p = p valor; PSest= Probabilidad de Superioridad (tamaño del efecto)

Al comparar los resultados de la calidad del servicio según variables sociales de los estudiantes, se encontró que de acuerdo al sexo sólo existen diferencias estadísticamente significativas en las dimensiones elementos tangibles y confiabilidad (tamaño del efecto pequeño) siendo las mujeres quienes tienen una mejor percepción del servicio sobre todo en la infraestructura, equipos y personal en comparación a los varones y en las demás

dimensiones no se encontraron diferencias significativas.

Además, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en la percepción de la calidad del servicio según grupos de ocupación, tanto de los estudiantes que solo estudian como los que comparten el estudio con algún trabajo, y presentan los mismos niveles de percepción del servicio prestado.

TABLA 4. Prueba H de las dimensiones de la calidad del servicio según centro de estudios

| Dimensiones | Sede | Filial | Filial | Filial | <i>Estadígrafo</i> | | |
|------------------------|----------------|----------------|----------------|---------------|--------------------|----------|--------------|
| | Arequipa | Camaná | Pedregal | Mollendo | <i>H</i> | <i>p</i> | ϵ^2 |
| | <i>(n=249)</i> | <i>(n=187)</i> | <i>(n=161)</i> | <i>(n=87)</i> | | | |
| | <i>Rango</i> | <i>Rango</i> | <i>Rango</i> | <i>Rango</i> | | | |
| Elementos Tangibles | 343.46 | 376.38 | 287.75 | 368.26 | 19555 | .000 | 0.03 |
| Confiabilidad | 297.80 | 422.78 | 308.74 | 360.37 | 49432 | .000 | 0.07 |
| Capacidad de respuesta | 295.73 | 430.55 | 307.50 | 351.87 | 57203 | .000 | 0.08 |
| Seguridad | 295.21 | 432.22 | 310.00 | 345.13 | 58074 | .000 | 0.09 |
| Empatía | 301.60 | 434.23 | 304.52 | 332.67 | 57739 | .000 | 0.08 |

Nota: n = tamaño muestral; Rango = Rango Promedio; H = H de Kruskal Wallis; p = p valor. ϵ^2 = Épsilon cuadrado (tamaño del efecto)

Al comparar los resultados de la percepción de la calidad de servicio según el centro de estudios, se encontró que en todas las dimensiones existen diferencias estadísticamente significativas de tamaño del efecto moderado, por lo que, la percepción del estudiante sí difiere por la sede o filial, en ese sentido, los estudiantes que pertenecían a sedes más modernas manifestaron tener una mejor calidad de servicio, esto en cuanto a infraestructura, equipos tecnológicos, personal capacitado y garantía en el trámite de sus requerimientos, difiriendo con los otros grupos pertenecientes a sedes donde las construcciones son más antiguas, con al menos 30 años de antigüedad. Por lo tanto, la calidad del servicio se ve reflejada en la apariencia física, la modernización y equipamiento, así como, el personal calificado y eficiente para brindar un adecuado servicio.

IV. CONCLUSIONES

Una vez realizado el estudio, es posible llegar a las siguientes conclusiones:

El aspecto físico del centro de estudios es fundamental para establecer una buena evaluación por parte de los estudiantes, así como la infraestructura tecnológica y la modernización en los procesos.

La atención al usuario por parte del personal administrativo puede mejorar con capacitación continua en las áreas de relaciones personales, atención al cliente y aquellas que ayuden a brindar una mejor atención basada en la servicialidad y eficiencia de los procesos.

Uno de los factores determinantes para valorar una buena atención al cliente está basada en la rapidez de los procesos, que se ve afectada por equipamientos antiguos y una infraestructura que no es la más adecuada para atender con eficiencia los requerimientos estudiantiles.

El análisis y estudio de la calidad de servicios en las instituciones educativas es fundamental para asegurar una mejora continua en los procesos, además de contribuir a la capacitación y mejora del personal, que finalmente son la imagen de la universidad ante los estudiantes y visitantes.

El aporte de este trabajo en áreas afines podría estar en la generación de nuevos proyectos que contribuyan a la mejora de los procesos académicos y que se fundamenten en la calidad de atención al usuario como una filosofía para las empresas, que destaquen como un valor agregado de la población y que favorezca a las relaciones sociales entre instituciones y entre países que visiten al Perú.

REFERENCIAS

- [1] Ministerio de Educación, «MINEDU: Ley Universitaria 30220,» 2015. [En línea]. Available: http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf. [Último acceso: 15 10 2020].
- [2] D. Ceballos, «La Calidad Educativa en la realidad Universitaria Peruana frente al Contexto Latinoamericano,» *Flumen, Revista de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*, vol. 7, nº 1, pp. 3-8, 2014.
- [3] S. Carrasco, *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*, Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L., 2019.
- [4] J. C. Vergara y Q. V. Manuel, «Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales,» *Revista electrónica de investigación educativa*, vol. 13, nº 1, pp. 108-122, 2011.
- [5] L. Muñoz y J. I. Pérez, «Calidad del servicio de uso de aulas para la enseñanza-aprendizaje desde la perspectiva del estudiante,» *Universidad, Ciencia y Tecnología*, vol. 17, nº 69, pp. 161-169, 2013.
- [6] P. I. Palominos, L. E. Quezada, C. A. Osorio, J. A. Torres y L. M. Lippi, «Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile,» *Revista iberoamericana de educación superior*, vol. 7, nº 18, pp. 130-142, 2016.
- [7] N. Maneiro, A. Mejías y M. L. Romero, «Evaluación de la calidad de los servicios, una experiencia en la educación superior Venezolana,» *Investigación Arbitrada*, vol. 12, nº 43, pp. 797-804, 2008.
- [8] A. Parasuraman, V. Zeithaml y L. Berry, «SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,» *Journal of Retailing*, vol. 64, nº 1, pp. 12-40, 1988.
- [9] F. Ganga, N. Alarcón y L. Pedraja, «Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile,» *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, vol. 27, nº 4, pp. 668-681, 2019.
- [10] J. Inquilla, W. Calsina y B. Velazco, «La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano - Puno -Perú 2017,» *Comuni@cción*, vol. 8, nº 1, pp. 5-15, 2017.
- [11] A. Mejías y A. Agustín, «Modelo para medir la calidad del servicio en los estudiantes universitarios de postgrado,» *Universidad, Ciencia y Tecnología*, vol. 9, nº 34, pp. 81-85, 2005.
- [12] L. D. Sánchez y R. Panduro, «Sociabilización del concepto de calidad y licenciamiento en las universidades del Perú. Lima 2020,» *IGOVERNANZA*, vol. 3, nº

10, pp. 11-28, 2020.

[13]L. A. Rivera, *Gestión de información académica y el desarrollo del capital humano en las universidades públicas licenciadas*, Lima: Universidad Peruana de las Américas, 2019.

[14]S. Carrasco, *Metodología de la Investigación Científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*, Lima: Editorial San Marcos, 2019.

[15]A. Mejías, O. Reyes y N. Maneiro, «Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana: Aplicación del Servqualing en Baja California.» *Revista Investigación y Ciencia*, vol. 14, n° 34, pp. 36-41, 2006.

[16]J. Arciniegas y A. Mejías, «Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple.» *Comuni@cción*, vol. 8, n° 1, pp. 1-11, 2017.

[17]D. Frias, *Análisis de la consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*, Valencia: Universidad de Valencia, 2020.

[18]J. L. Ventura, «Tamaño del efecto para la U de Mann-Whitney: aportes al artículo de Valdivia-Peralta et al.» *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, vol. 54, n° 4, pp. 353-354, 2016.

[19]M. Tomczak y E. Tomczak, «Se revisó la necesidad de informar las estimaciones del tamaño del efecto. Una descripción general de algunas medidas recomendadas del tamaño del efecto.» *Trends Sport Sciences*, vol. 1, n° 21, pp. 19-25, 2014.

[20]J. Cohen, «A power primer.» *Psychological Bulletin*, vol. 112, n° 1, pp. 155-159, 1992.



Cuba Pacheco Luz Gabriela, Licenciada en Administración de Empresas, Maestra en Ciencias, con mención en Gerencia de Estado y Administración Pública, Investigador y Docente del programa de estudios de Administración en la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Asesora del área de atención y servicio al cliente en empresas privadas.



Medina Gámez Kristhian Patrick, Licenciado en Administración de Empresas, Maestro en Ciencias, con mención en MBA Dirección y Gestión Empresarial, Docente del programa de estudios de Administración en la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Asesor del área de atención y servicio al cliente, ventas y mercadotecnia y comportamiento organizacional.



Velazco Gonzales Alfredo Ruitval, Licenciado en Administración de Empresas, Maestro en Ciencias, con mención en Gerencia de Estado y Administración Pública, Docente del programa de estudios de Administración en la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Asesor del área de atención y servicio al cliente, y comportamiento organizacional, en organizaciones públicas y privadas.

RESUMEN CURRICULAR



Ceballos Bejarano, Ferdinand Eddington, Licenciado en Matemática, Magíster en Finanzas y Administración de Negocios, Doctor en Ciencias Empresariales. Docente auxiliar en el programa de estudios de Matemáticas, Administración y Finanzas; miembro del Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.



Rojas Nina Jorge Eloy, Licenciado en Administración de Empresas, Maestro en Economía, con mención en Gestión Empresarial, Docente del programa de estudios de Administración en la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Empresario, consultor, asesor y capacitador en planes de negocios aplicando la nueva metodología NIE.