

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN-TACNA

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Académico Profesional de Ciencias Administrativas

“INFLUENCIA DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y EMPRESARIALES, PERIODO 2013”.

TESIS

Presentada por:

Bach. Milagros Del Rosario Vargas Romero

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

TACNA - PERÚ

2014

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN-TACNA
Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales
Escuela Académico Profesional de Ciencias Administrativas

TESIS

“INFLUENCIA DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES, PERIODO 2013”.

Tesis sustentada y aprobada el 19 de Setiembre del 2014; siendo el jurado calificador:

PRESIDENTE:



Mgr. ALEJANDRO ORESTES MEGO CUBAS

SECRETARIO:



Mgr. RUPERTO LAYME UCHOCHOQUE

VOCAL:



Mgr. FELIPE YONY GÓMEZ CÁCERES

DEDICATORIA

A Dios, quien es el que me ha dado la sabiduría y fortaleza para continuar cuando se me han presentado obstáculos. Y por nunca dejarme sola y sentir en todo momento su infinito amor.

A mis Padres, quienes son el soporte y motor en mi vida, por haber sabido formarme con buenos sentimientos y valores, confiando y creyendo en mí en todo momento, llenándome de todo su cariño y amor.

A mis hermanos, quienes son mi mayor ejemplo y orgullo, por enseñarme a nunca rendirme y ser mejor cada día, guiándome al camino correcto con sus buenos consejos cuidándome siempre.

A Alejandrito, quien es él bebe que ha llenado mi vida de hermosos sentimientos y de alegrías constantes, demostrándome el valor de la vida con su ternura y amor.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente agradezco a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

También agradecer hoy y siempre a mi familia por el esfuerzo que realizan en permitirme cumplir mis sueños y por su apoyo incondicional que me han demostrado toda mi vida, de no ser así no hubiese sido posible lograr esta gran meta.

De igual manera a mis maestros, quienes me transmitieron su sabiduría y aportaron al desarrollo de mi formación profesional, en especial al Profesor Mgr. Oscar Begazo Portugal, por haberme apoyado y guiado en el desarrollo de este trabajo y llegar a la culminación del mismo.

CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA -----	3
1.2.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA -----	6
1.2.1.	Problema General -----	6
1.2.2.	Problema Específico -----	7
1.3.	FORMULACIÓN DE OBJETIVOS -----	7
1.3.1.	Objetivo General -----	7
1.3.2.	Objetivos Específicos -----	7

1.4.	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS -----	8
1.4.1.	H _i : Hipótesis General-----	8
1.4.2.	H ₁ : Hipótesis Específica-----	8
1.4.3.	H ₂ : Hipótesis Específica-----	9
1.5.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES ----	9
1.5.1.	Variable Independiente : SERVICIOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN -----	9
1.5.2.	Variable Dependiente : SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES -----	10
1.5.3.	Conceptualización y Operacionalización de variables -----	11
1.6.	JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN-----	12
1.6.1.	Justificación social-----	12
1.6.2.	Justificación Gerencial-----	12
1.6.3.	Justificación tecnológica -----	13
1.7.	ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN-----	13

CAPITULO II : MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. ANTECEDENTES-----	14
2.2. SERVICIO ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN -----	16
2.2.1. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna - UNJBG 16	
2.2.1.1. Reseña histórica-----	16
2.2.1.2. Base legal -----	19
2.2.1.3. Finalidad y objetivos estatutarios-----	20
2.2.1.4. Rol estratégico -----	23
2.2.1.5. Estructura de las Carreras Profesionales -----	28
2.2.1.6. Estructura Orgánica -----	29
2.2.1.7. Organigrama Estructural -----	36
2.2.2. Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales - FCJE -----	38
2.2.3. Oficina de Actividades y Servicios Académicos - OASA-----	41

2.2.4.	Bases para los Servidores Académicos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-----	42
2.3.	BASES TEÓRICAS-----	51
2.3.1.	Servicios Académicos-----	52
2.3.1.1.	Servicios-----	52
2.3.1.2.	Recursos Humanos-----	55
2.3.2.	Satisfacción del Cliente-----	58
2.3.2.1.	Satisfacción-----	58
2.3.3.	Calidad del Servicio-----	65
2.3.3.1.	Calidad-----	65
2.3.3.2.	Calidad del Servicio-----	77
2.4.	MODELO DEL SERVICIO ACADÉMICO-----	79
2.5.	GLOSARIO DE TÉRMINOS-----	86

CAPÍTULO III : METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN -----	90
3.1.1. Tipo de la investigación -----	90
3.1.2. Diseño de la investigación -----	90
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA -----	91
3.2.1. Determinación de la población -----	91
3.2.2. Extracción de la Muestra-----	91
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS-----	93
3.3.1. Técnicas-----	93
3.3.2. Instrumentos de medición -----	93
3.3.3. Confiabilidad y Validación de instrumentos -----	93
3.4. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS -----	94

CAPITULO IV : RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO-----	95
4.1.1. Análisis e interpretación de los resultados del cuestionario aplicado a los estudiantes acerca de los servicios académicos. -----	95
4.2. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS-----	132
4.2.1. Comprobación de hipótesis específica “a” -----	132
4.2.2. Comprobación de hipótesis específica “b” -----	136
4.2.3. Correlación de variables -----	140
4.2.4. Verificación de la Hipótesis General -----	140
CONCLUSIONES -----	145
RECOMENDACIONES -----	147
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS -----	149
WEBIBLIOGRAFIA -----	150
ANEXO -----	151

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estructura de las Carreras Profesionales-----	28
Tabla 2. Número de Estudiantes-----	40

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1.	Conceptualización y Operacionalización de variables-----	11
Cuadro 2.	Plan Operativo Institucional 2013 -----	92
Cuadro 3.	Escuelas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales-----	96
Cuadro 4.	Servicios Académicos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-----	98
Cuadro 5.	¿Cómo calificaría a los procedimientos administrativos de su Universidad?-----	100
Cuadro 6.	¿Cómo evaluaría las orientaciones y el trato del personal administrativo?-----	102
Cuadro 7.	¿Cómo considera el uso y manejo de los sistemas informáticos (software) en el desarrollo de los procesos administrativos?-----	104
Cuadro 8.	¿Presentan constantes ausencias el personal administrativo durante el año académico?-----	106

Cuadro 9.	El servicio del laboratorio de cómputo de su Escuela es: (Referente a equipos, horarios, otros) -----	108
Cuadro 10.	El servicio de la biblioteca de su Escuela es⊗Referente a materiales bibliográficos actualizados, suficientes, necesarios)-----	110
Cuadro 11.	¿Cómo son los procesos de matrículas a inicios del año académico? (referente a eficiencia y rapidez)--	112
Cuadro 12.	¿Te encuentras identificado(a) en representar a tu Facultad? -----	114
Cuadro 13.	¿Te encuentras con facilidades en realizar trámites académicos? -----	116
Cuadro 14.	¿Mantienes reclamos frecuentes del servicio académico de tu Facultad? -----	118
Cuadro 15.	Señale el reclamo más frecuente: -----	120
Cuadro 16.	¿Sientes temor e incomodidad en solicitar información académica y realizar consultas? -----	122
Cuadro 17.	¿Recorres con frecuencia al laboratorio de cómputo y biblioteca de tu Escuela? -----	124
Cuadro 18.	¿Participas de las actividades académicas y eventos que realiza tu Facultad? -----	126

Cuadro 19.	¿Cómo considera Usted la atención de los servicios académicos? -----	128
Cuadro 20.	¿Cuál es el nivel de satisfacción que Usted recibe de los servicios académicos? -----	130
Cuadro 21.	Comprobación de hipótesis específica “a” -----	133
Cuadro 22.	Comprobación Nominal y Ordinal-----	134
Cuadro 23.	Comprobación de hipótesis específica “b” -----	137
Cuadro 24.	Comprobación Ordinal -----	138
Cuadro 25.	Verificación de la Hipótesis General-----	142
Cuadro 26.	Comprobación de la Hipótesis General -----	143

NDICE DE FIGURAS

Cuadro 1.	Organigrama de la UNJBG -----	37
Cuadro 2.	Componentes conceptuales de la calidad para la organización -----	76
Cuadro 3.	Modelo de la Gestión y Calidad -----	81
Cuadro 4.	Escuelas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales -----	96
Cuadro 5.	Servicios Académicos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann -----	98
Cuadro 6.	¿Cómo calificaría a los procedimientos administrativos de su Universidad? -----	100
Cuadro 7.	¿Cómo evaluaría las orientaciones y el trato del personal administrativo? -----	102
Cuadro 8.	¿Cómo considera el uso y manejo de los sistemas informáticos (software) en el desarrollo de los procesos administrativos? -----	104
Cuadro 9.	¿Presentan constantes ausencias el personal administrativo durante el año académico? -----	106

Cuadro 10.	El servicio del laboratorio de cómputo de su Escuela es: (Referente a equipos, horarios, otros) -----	108
Cuadro 11.	El servicio de la biblioteca de su Escuela es:(Referente a materiales bibliográficos actualizados, suficientes, necesarios) -----	110
Cuadro 12.	¿Cómo son los procesos de matrículas a inicios del año académico? (referente a eficiencia y rapidez)	112
Cuadro 13.	¿Te encuentras identificado(a) en representar a tu Facultad? -----	114
Cuadro 14.	¿Te encuentras con facilidades en realizar trámites académicos? -----	116
Cuadro 15.	¿Mantienes reclamos frecuentes del servicio académico de tu Facultad? -----	118
Cuadro 16.	Señale el reclamo más frecuente-----	120
Cuadro 17.	¿Sientes temor e incomodidad en solicitar información académica y realizar consultas? -----	122
Cuadro 18.	¿Recurres con frecuencia al laboratorio de cómputo y biblioteca de tu Escuela? -----	124
Cuadro 19.	¿Participas de las actividades académicas y eventos que realiza tu Facultad? -----	126

Cuadro 20.	¿Cómo considera Usted la atención de los servicios académicos? -----	128
Cuadro 21.	¿Cuál es el nivel de satisfacción que Usted recibe de los servicios académicos? -----	130
Cuadro 22.	Relación de los Servicios Académicos y Reclamos	135
Cuadro 23.	Niveles de Satisfacción-----	139
Cuadro 24.	Comprobación de la Hipótesis General-----	143

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo con el propósito de determinar la Influencia de los Servicios Académicos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann en la Satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, periodo 2013. Para ello se estableció la siguiente hipótesis “El servicio académico de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, influye en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, periodo 2013”.

Afirmando que el trabajo corresponde a una investigación básica o fundamental, porque el estudio nos condujo a la búsqueda de nuevos conocimientos o campos de investigación. Además se adoptó el diseño descriptivo transaccional para medir la relación de las dos variables a estudio, Servicios Académicos y Satisfacción del estudiante.

Para tal propósito se consideró la información obtenida a través de la aplicación del Cuestionario como instrumento de medición de las variables a estudio. Los datos obtenidos se tabularon y analizaron mediante cuadros y gráficos.

Una vez finalizado la fase de análisis e interpretación de los resultados se determinó que: Los servicios académicos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann influyen en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, al encontrarse que los indicadores de las variables a estudio son percibidos como factores que determinan la relación entre ambas.

INTRODUCCIÓN

Con el transcurrir del tiempo podemos identificar que los avances, los descubrimientos y la globalización han ido incrementando y perfeccionándose gracias al recurso humano, considerando a este mismo como el valor más significativo y relevante en la vida, y de toda organización. Destacando del ser humano sus grandes conocimientos y habilidades que mejoran continuamente, dando valor a lo tecnológico, lo científico y social.

Por ello, es que nace la competitividad que permite captar nuevos conocimientos y mejorar constantemente, preparándose para enfrentar al mundo globalizado y adaptándose al cambio permanentemente. Manteniendo un enfoque hacia la mejora continua en lo personal y lo profesional, aportando correctamente a toda organización y la sociedad.

Destacando así la calidad, que se presenta en todos los recursos de una organización siendo un valor fundamental para la excelencia. Por ello, en esta investigación nos enfocamos al estudio de la calidad de servicio donde se espera lograr la satisfacción del ser humano, quiere decir el cliente.

Reconociendo que la satisfacción del cliente es el fin de toda organización, sin embargo en algunas organizaciones no es la esencia. Como se presenta en la primera casa superior de estudios de Tacna, por ello determiné como tema de investigación la “Influencia de los servicios académicos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, periodo 2013”. Lo cual permitirá reconocer cuales son las causas y motivos de la falta de disposición en ofrecer un mejor servicio, como conocer el porcentaje exacto de la disconformidad y descontento de los estudiante.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El proceso del servicio académico que brinda la “Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann” de Tacna, no es el más adecuado para los estudiantes de esta casa superior, ya que desde algunos años brinda un servicio deficiente, con equipos obsoletos y con poca disponibilidad de herramientas de calidad para una óptima atención.

Por ello, al transcurrir los años de estudios observe mucha insatisfacción por parte de los estudiantes de la “Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales”, desde el inicio del año académico, como son en los procesos de matrículas, hasta en los procedimientos de trámites administrativos que realizan los egresados; siendo el personal administrativo factor importante para concretar y realizar dichos procedimientos. De tal manera, el ambiente laboral, las herramientas de gestión y la actitud humana para el desarrollo de las funciones

administrativas, no son los más adecuados y eficientes por parte de la Universidad Nacional.

Presentándose entonces, una atención deficiente con poca disponibilidad en brindar algún asesoramiento y tutoría, e incluso una mala orientación en los procedimientos administrativos, quiere decir, no brindan información certera y oportuna. Empezando del trato cordial y amable que se debe mostrar en un primer inicio, considerando el poco interés que se presenta para la atención de algún estudiante; puesto que se encuentran ocupados realizando trabajos rutinarios, donde solo cumplen funciones para sus superiores (efectuar resoluciones, oficios, reuniones u otros).

Además utilizan equipos o herramientas poco actualizados, que hacen que se realice la operación con lentitud. Teniendo desconocimiento de programas informáticos o softwares adecuados para dichos procedimientos.

Y como en toda Institución Pública, en la Universidad Nacional existe también la burocracia, donde se presentan procesos complejos y lentos, impidiendo agilizar algunos procedimientos; más aún cuando alguna autoridad o empleado administrativo se encuentra de vacaciones o

permiso, motivo que paraliza dichos procedimientos, perjudicando a los estudiantes y también egresados de esta casa superior.

Por la temporada de inicio del año académico se presentan colas inmensas en la Universidad, ya que para efectuar las matriculas se debe de realizar los pagos en la oficina de tesorería de manera personal, para todos los estudiantes de las diferentes Escuelas y Facultades. Presentándose gran cantidad de estudiantes donde en oportunidades deben de retornar al día siguiente para culminar los respectivos pagos por la gran magnitud. Y por motivo de largas horas de atención obtenemos un servicio deficiente, donde solo el personal administrativo se preocupa en agilizar los pagos perdiendo la amabilidad.

Respecto a la información académica, solo se puede obtener en la misma Universidad, apersonándose a la oficina para el fin correspondiente. Presentándose pérdidas de tiempo y conglomeraciones, porque no se cuenta con una página actualizada o cuenta accesible que permita mantener informado al estudiante, referente a los cursos, notas, horarios y otros, como también de los diferentes acontecimientos que se presentan en la Universidad Nacional.

Y relacionado al servicio de nuestros laboratorios, lamentablemente no se encuentran con un correcto mantenimiento; por no ser equipos

actualizados presentan imperfecciones durante el uso, evitando realizar correctamente nuestros trabajos encargados. Siendo muchos de ellos obsoletos e inoperativos durante el año académico.

De la misma manera con los materiales bibliográficos, ya que no se encuentran en óptimas condiciones por estar muchos de ellos desactualizados, presentándose deficiencias en la información que se pueda recabar en nuestro centro de estudio

Y por último, nuestras instalaciones, la logística en general y todo lo concerniente con el trato del personal hacia los estudiantes, son piezas fundamentales y primordiales para ofrecer un correcto servicio académico en nuestra Universidad, empezando por nuestra propia Facultad.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la influencia de los servicios académicos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, durante el periodo 2013?

1.2.2. Problema Específico

- ¿Cómo es el servicio académico de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann?
- ¿Cómo es la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales?

1.3. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Determinar la influencia de los servicios académicos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, durante el periodo 2013.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Evaluar los servicios académicos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Evaluar la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas Empresariales.

1.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

1.4.1. H_i: Hipótesis General

Los servicios académicos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, influyen en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, periodo 2013.

H₀: Hipótesis Nula

Los servicios académicos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, no influyen en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, periodo 2013.

1.4.2. H₁: Hipótesis Específica

Los reclamos frecuentes de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, influyen por los servicios académicos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, periodo 2013.

H₀: Hipótesis Nula

Los reclamos frecuentes de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, no influyen por los servicios académicos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, periodo 2013.

1.4.3. H₂: Hipótesis Específica

El nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, influyen por los procedimientos administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, periodo 2013.

H₀: Hipótesis Nula

El nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, no influyen por los procedimientos administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, periodo 2013.

1.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

1.5.1. Variable Independiente : SERVICIOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Indicadores:

- Agilidad en los procedimientos administrativos.
- El trato y disponibilidad en orientación a los estudiantes.
- Uso y manejo de sistemas informáticos (tecnología a la vanguardia).

- Constantes ausencias del personal administrativo para la atención del servicio.
- Seguimiento técnico a los laboratorios, verificando su estabilidad y desempeño de los equipos informáticos.
- Seguimiento a las bibliotecas, verificando las condiciones de los materiales bibliográficos y logística en general.
- Celeridad en la atención que brindan en el proceso de matrículas (pagos, trámites u otros).

1.5.2. Variable Dependiente : SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES

Indicadores:

- Identificación con su Facultad.
- Facilidades en realizar trámites académicos.
- Constantes reclamos respecto al buen trato y servicio académico.
- Temor e incomodidad en solicitar información académica y realizar consultas.
- Ausencia en laboratorios y bibliotecas especializadas.
- Ausencia a eventos universitarios.

1.5.3. Conceptualización y Operacionalización de variables

Cuadro 1. Conceptualización y Operacionalización de variables

Variable Independiente	Conceptualización	Operacionalidad
Servicio Académico	Son las actividades que realizan los servidores, orientados a brindar un servicio eficiente en el aspecto académico, ofreciendo calidad de atención a docentes, estudiantes y Público en general.	<ul style="list-style-type: none"> • Agilidad en los procedimientos administrativos. • El trato y disponibilidad en orientación a los estudiantes. • Uso y manejo de sistemas informáticos (tecnología a la vanguardia). • Constantes ausencias del personal administrativo para la atención del servicio. • Seguimiento técnico a los laboratorios, verificando su estabilidad y desempeño de los equipos informáticos. • Seguimiento a las bibliotecas, verificando las condiciones de los materiales bibliográficos y logística en general. • Celeridad en la atención que brindan en el proceso de matrículas (pagos, trámites u otros).
Variable Dependiente	Conceptualización	Operacionalidad
Satisfacción de los estudiantes	Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad efectivamente.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación con su Facultad. • Facilidades en realizar trámites académicos. • Constantes reclamos respecto al buen trato y servicio académico. • Temor e incomodidad en solicitar información académica y realizar consultas. • Ausencia en laboratorios y bibliotecas especializadas. • Ausencia a eventos universitarios.

Fuente: Elaboración propia

1.6. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Por ser estudiante de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, por cinco años, me permitió presenciar el servicio académico que brinda esta casa superior, recabando información necesaria referente a lo académico y a los diferentes procedimientos administrativos. Haciendo hincapié a tres aspectos cuales son de importancia para lograr un servicio académico de calidad.

1.6.1. Justificación social

El mejoramiento del servicio académico contribuirá a agilizar los procedimientos, respecto a la calidad de servicio en la institución, brindando una atención cordial y personalizada que permita lograr la satisfacción de los estudiantes y público en general.

1.6.2. Justificación Gerencial

La presente investigación contribuirá en mejorar los servicios administrativos, ya que el personal administrativo se encontrara mayor capacitado en las funciones pertinentes a cada área, obteniendo una gestión de calidad.

1.6.3. Justificación tecnológica

La investigación permitirá que en las diferentes áreas el personal se implemente y/o cuenten con un sistema adecuado e integral, que permita la celeridad en los procedimientos, para brindar un óptimo servicio oportuno.

1.7. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se presenta a todo el ámbito estudiantil de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, considerando como fuente de investigación a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, cuales cuenta con cuatro Escuelas Profesionales siendo las siguientes: Administración, Contabilidad, Derecho e Ingeniería Comercial.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. ANTECEDENTES

Para empezar el estudio e investigación respecto a los servicios académicos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes, recurrí a la búsqueda de antecedentes y bases que permitan conocer con mayor amplitud la problemática, siendo negativa tal búsqueda en las bibliotecas de la región. No encontrando antecedentes relacionado a la investigación, en las bibliotecas de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann y la Universidad Privada de Tacna.

Sin embargo, indagando a nivel internacional, mediante la web encontré y destaque algunos trabajos similares que me permiten sustentar con mayor ahínco mi investigación, siendo de Universidades Internaciones los siguientes trabajos:

a) Tesis: “Análisis de la satisfacción universitaria en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca”

Autor: Casilla

Año: 2010

Lugar: Chile, Universidad de Talca

Conclusión: “En los últimos años la situación de las universidades han experimentado cambios importantes que han hecho que éstas se preocupen de dos aspectos estrechamente ligados: calidad de servicio percibido y satisfacción. En la Facultad de Ingeniería de la **Universidad de Talca de Chile**, se ha analizado los elementos que determinan la satisfacción de los estudiantes y la relación entre la satisfacción experimentada por ellos y su lealtad a la institución que ofrece el servicio”.

Palabras clave: Educación superior, calidad de servicio, satisfacción global, lealtad, fidelidad.

b) Tesis: “Imagen y Calidad de la Universidad: Relación o Contradicción”

Autor: Antonio Baptista Rodríguez

Año: 2012

Lugar: Sevilla, Universidad de Sevilla

Conclusión: “El propósito de la investigación es estudiar la posible relación entre calidad e imagen, que podrá conducir a un conjunto de cuestiones que serán fundamentales para obtener respuesta verídica. La personas que tienen imagen negativa de una Universidad van evitarla o desprestigiarla, mismo si es de alta calidad, y aquellos que tienen buena imagen serán indecisos. Por ello, las personas tienen tendencia a formar imágenes referente al servicio”.

Palabras clave: Alumnos, Atributos, Calidad, Dimensiones, Expectativas, Imagen, percepción, Satisfacción.

2.2. SERVICIO ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

2.2.1. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna - UNJBG

2.2.1.1. Reseña histórica

La Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna forma parte del Sistema Universitario Peruano en su status de centro de Educación Superior Público. Por Decreto Ley No. 1894, del 26 de agosto de 1971, fue creada la Universidad Nacional de Tacna. En los

considerados de creación de los recursos naturales y la promoción social y económica de la región sur del país.

Inició sus actividades académicas el 13 de mayo de 1972 con una Sesión Solemne de Apertura del Año Académico en el Salón de Sesiones del ex-Palacio Municipal, con la presencia de distinguidas personalidades civiles, militares, eclesiásticas, en la que destacamos a quien luego fuera nuestro patrono, el Dr. Jorge Basadre Grohmann. El histórico Local Central, ubicado entre la Av. Bolognesi y la calle Pinto, cobijó a los primeros ingresantes y pasarían 27 años para que el 07 de noviembre de 1998 se transfiera definitivamente y a título gratuito este local a la Universidad.

A partir del segundo semestre académico, a principios de octubre de 1972, la Universidad empezó a implementar su plana docente estable. Los nuevos profesores, desde 1973 empezaron a asumir responsabilidades de gobierno en sus diversos niveles. El 20 de noviembre de 1979, el Consejo Nacional de la Universidad Peruana - CONUP- expidió la Resolución No. 8161-79-CONUP reconociendo en forma definitiva a la Universidad Nacional de Tacna y ordenando la constitución de sus Órganos de Gobierno.

El primer gobierno estuvo a cargo de la Comisión Organizadora y de Gobierno, conformado por seis profesores representantes de las Universidades patrocinadoras: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Universidad Nacional de Ingeniería, Universidad Nacional Agraria La Molina. La Comisión Organizadora y de Gobierno tuvo un Presidente y dos Vice Presidentes. Los otros miembros desempeñaron los cargos de Directores Universitarios.

El 11 de julio de 1980, se expidió la Resolución No. 3058-80-UNTAC denominando a la institución como: “Universidad Nacional de Tacna Jorge Basadre Grohmann” en reconocimiento al Dr. Jorge Basadre Grohmann por sus virtudes personales, a su consagración total a la causa del Perú, a su prolífica labor como Historiador de la República, Escritor, Ensayista y como Hijo Ilustre de Tacna. Cuando se promulga la ley Universitaria No. 23733, el 09 de diciembre de 1983 por el Presidente de la República Arq. Fernando Belaunde Terry, oficialmente tomó la denominación de: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Desde 1985 y al amparo de la ley Universitaria No. 23733 y luego de pasar por una primera etapa con Comisiones Organizadoras y de Gobierno y por una segunda etapa de Rectores Interinos, la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann inició su tercera etapa de elección de

sus Autoridades y Órganos de Gobierno en forma democrática y en Asambleas Universitarias.

La Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann genera y desarrolla conocimientos científicos, tecnológicos y humanísticos, útiles para elaborar alternativas y soluciones integrales, que permitan engrandecer la cultura, promover la justicia, la equidad social y la igualdad de oportunidades en nuestro país. La sociedad peruana espera de la Universidad, la formación de profesionales e investigadores con el nivel científico-humanístico y con capacidad crítica. Espera también sea capaz de entender la ciencia y generar la tecnología a fin de resolver los problemas de condición y de desarrollo de nuestro país. Ello lo hemos asumido con más entereza en la última década del siglo y hoy en el 7 nuevo milenio buscamos la modernidad y la acreditación universitaria para constituirnos en una de las mejores universidades de nuestro país.

2.2.1.2. Base legal

La Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann está regida por las siguientes normas legales:

- Ley Universitaria N° 23733, Capítulo X.
- Estatuto de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, por Resolución Rectoral N°. 718-87-UNJBG.

- Ley N^a 279 - Ley de bases de la carrera administrativa y de remuneraciones del Sector Público.
- Ley N^o 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N^o 27658 - Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N^o 28112 - Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público.
- Ley N^o 1088 – Ley del Sistema Nacional del Plan Estratégico
- Ley N^o 28112 - Ley Marco de la Administración Financiera
- Ley N^a 30057 – Ley de servicio Civil.
- Directiva General del Sistema Nacional de Inversión Pública, Directiva N^o 004-2007-EF/68.01, aprobada mediante Resolución Directoral N^o 009-2007-EF/68.01 y modificada por la Resolución Directoral N^o 010-2007-EF/68.01.
- Directiva General del Sistema Nacional de Inversión Pública; Resolución Directoral N^o 014-2007-EF/68.01.

2.2.1.3. Finalidad y objetivos estatutarios

Artículo 3^o, La Universidad tiene por finalidad:

- a)** La formación de Profesionales e Investigadores de alto nivel científico y humanístico en las ciencias y las artes de acuerdo con las necesidades de la localidad, la región y el país.
- b)** El desarrollo de la Investigación Científica en las humanidades, las artes, las ciencias y las tecnologías, en directa articulación con las necesidades de solución a los problemas locales, regionales y nacionales.
- c)** La generación del conocimiento, la conciencia crítica, el espíritu solidario y la sensibilidad social en los miembros de la comunidad universitaria, con el fin de promover la transformación de la sociedad peruana.
- d)** La integración con la sociedad, con el aporte del conocimiento, la asistencia técnica, el asesoramiento y la transferencia de nueva tecnología.
- e)** La conservación, acrecentamiento y difusión de la cultura regional y nacional.
- f)** La conservación y defensa de los recursos naturales y el medio ambiente.

Artículo 4º, Son objetivos de la Universidad:

- a)** Lograr la mejora continua de las capacidades y habilidades de sus docentes, estudiantes, trabajadores, graduados y postgraduados.
- b)** Incrementar el nivel de sus egresados como profesionales e investigadores de alto nivel humanístico, científico y tecnológico, de acuerdo con las reales necesidades de la región y el país en su conjunto.
- c)** Aplicar efectivamente los resultados de la investigación científica en los campos del saber de las humanidades, la ciencia y la tecnología; adecuadas a los requerimientos del desarrollo regional y nacional.
- d)** Ampliar la acción académica y cultural hacia la comunidad en general, mediante la capacitación, asistencia técnica, transferencia de tecnología y el desarrollo de certámenes artístico cultural.
- e)** Integrar el proceso de desarrollo regional y nacional con la comunidad, por medio de la cooperación e integración recíproca que reafirme su rol, acreciente y consolide su imagen.

2.2.1.4. Rol estratégico

El rol estratégico de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann es proveer de conocimientos, métodos y técnicas listas para ser aplicadas en la solución creativa, sostenible e integral de los problemas más importantes de la Región y del Perú.

- **Visión de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann**

“Ser una universidad líder, reconocida a nivel nacional e internacional, con carreras profesionales acreditadas en la formación profesional, la investigación y la transferencia del conocimiento, que contribuya con el desarrollo de la macro región sur”.

- **Misión de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann**

“Somos una universidad pública, formadora de profesionales altamente competitivos en el ámbito científico, tecnológico y humanístico, comprometidos con el desarrollo sostenible de la región y del país; integrando el estudio, la investigación y la proyección y extensión universitaria; con una cultura organizacional dinámica”.

- **Valores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann**

La Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, se regirá por los siguientes principios y valores:

- **La Democracia**

Forma de gobierno en que el poder para cambiar el rumbo y las estructuras de dirección, así como, tomar las decisiones estratégicas de gobierno reside en los miembros de la Comunidad Universitaria. Las decisiones trascendentales son tomadas por los miembros de la Comunidad Universitaria (democracia directa) o por representantes escogidos mediante elecciones libres, que actúan representando los intereses de la Comunidad Universitaria (democracia representativa).

- **La Tolerancia**

Significa que aceptamos con respeto a las personas aunque se tenga una opinión diferente. La tolerancia significa que no debemos usar la fuerza para imponer nuestras opciones a los otros, sino que expresamos el respeto a su dignidad recurriendo al diálogo y al trato fraternal para zanjar las diferencias.

- La Verdad

Llamamos verdad a lo que se contrapone a lo imaginario; a lo irreal, y consideramos verdadero a lo fiable y falso a aquello de lo que no podemos afianzarnos. Es la adecuación, de ajuste entre lo que se piensa y acontece y se hace. La verdad es fundamental para el ser humano y es parte central en su convivencia entre sus semejantes. Sólo la verdad nos hace libres y merecedores de confianza y respeto.

- El Respeto

Es establecer hasta dónde llegan nuestras posibilidades de hacer o no hacer, y dónde comienzan las posibilidades de los demás. Las leyes y reglamentos establecen las reglas básicas de lo que debemos respetar. Sin embargo, el respeto no es sólo hacia las leyes o la actuación de las personas, también tiene que ver con la autoridad; como sucede en los alumnos con sus maestros. El respeto también es una forma de reconocimiento, de aprecio y de valoración de las cualidades de los demás, ya sea por sus conocimientos, experiencias o valor como personas.

- La Honestidad

Forma de vivir congruente entre lo que se piensa y la conducta que se observa hacia el prójimo, que junto a la justicia, exige en dar a cada quien lo que le es debido.

- La Responsabilidad

Es cumplir con lo comprometido, o lo que la ley ordena que se cumpla. Además, hay una responsabilidad mucho más sutil, es la del plano moral. La responsabilidad tiene un efecto directo en otro concepto fundamental: la confianza. Confiamos en aquellas personas que son responsables. Ponemos nuestra fe y lealtad en aquellos que de manera estable cumplen lo que han prometido.

- La Solidaridad

Es un acto voluntario por el que nos apoyamos los unos a los otros para poder enfrentar la vida juntos, de un modo fraternal. Ser solidario es una actitud que debe brotar del corazón de las personas y no puede ser obligada por la fuerza de las leyes.

- La Justicia

Es un nivel que se desea alcanzar y está vinculado estrictamente al valor del bien común. Incluye la justicia legal, la social y la internacional, así como también, la esfera individual de la justicia distributiva. La justicia le da a la sociedad un mecanismo que establece derechos y deberes en las instituciones básicas de la sociedad y de los individuos, lo cual define el reparto equitativo entre beneficios y cargas de la cooperación social.

- La Igualdad

Principio jurídico por el cual se reconoce a todos los ciudadanos, sin distinción de clase, raza o religión, capacidad para los mismos derechos. En un sistema democrático se pretende que la igualdad responda a criterios de proporcionalidad, equidad, mérito y accesos a las mismas oportunidades.

2.2.1.5. Estructura de las Carreras Profesionales

La Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, tiene 7 Facultades y cuenta con 27 Escuelas Profesionales, dichas Escuelas Profesionales pertenecen al campo del conocimiento de la arquitectura, ciencias, ingenieras e informática. Siendo la estructura de la siguiente manera:

Tabla 1. Estructura de las Carreras Profesionales

FACULTAD DE INGENIERIA	FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y EMPRESARIALES
Ingeniería de Minas	Ciencias Contables y Financieras
Ingeniería en Informática y Sistemas	Ciencias Administrativas
Ingeniería Metalúrgica	Derecho y Ciencias Políticas
Ingeniería Química	Ingeniería Comercial
Ingeniería Mecánica	

FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Agronomía	Medicina Humana
Economía Agraria	Obstetricia
Medicina Veterinaria y Zootecnia	Enfermería
Ingeniería Pesquera	Odontología
Ingeniería en Industrias Alimentarias	Farmacia y Bioquímica

FACULTAD DE HUMANIDADES	FACULTAD DE CIENCIAS
Educación	Biología - Microbiología
Ciencias de la Comunicación	Física

FACULTAD DE INGENIERIA CIVIL, ARQUITECTURA Y GEOTECNIA
Ingeniería Civil
Arquitectura y Artes
Geología y Geotecnia

Fuente: Página web de la UNJBG

2.2.1.6. Estructura Orgánica

La Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna tiene la siguiente estructura orgánica:

<u>Dependencias</u>	<u>Nivel Organizacional</u>
A. ALTA DIRECCIÓN	
1. Asamblea Universitaria	
2. Consejo Universitario	
3. Rectorado	1er.
4. Vicerrectorado Académico	1er.
5. Vicerrectorado Administrativo	1er.
B. ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	
1. Órgano de Control institucional	2do.
1.1 Unidad Orgánica de Auditoría	3er.
C. ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO	
1. Oficina de Asesoría Legal	2do.
1.1 Unidad Orgánica de Asesoría Legal	3er.
2. Oficina General de Planificación	2do.
2.1 Unidad Orgánica de Presupuesto	3er.

- a) Sección de programación y presupuesto 4to.
- b) Sección de control y ejecución presupuestal 4to.
- 2.2 Unidad Orgánica de Desarrollo Universitario,
Racionalización y Estadística 3er.
- a) Sección de Planeamiento, Racionalización
y Estadística 4to.
- 3. Oficina de Cooperación Nacional e Internacionalización 2do.

D. ÓRGANOS DE APOYO

- 1. Secretaria General 2do.
 - a) Sección de Resoluciones 4to.
 - b) Sección de Trámite Documentario y Archivo 4to.
 - c) Sección de Grados y Títulos 4to.
- 2. Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional 2do.
 - a) Sección de Relaciones Públicas 4to.
 - b) Sección de Imagen Institucional 4to.
- 3. Oficina de Infraestructura Universitaria 2do.
 - a) Sección de Desarrollo de la Planta Física 4to.

b) Sección de Mantenimiento, Adecuación y Renovación de la Planta Física	4to.
c) Sección de Servicios Auxiliares y Áreas Verdes	4to.
4. Oficina de Bienestar Universitario	2do.
4.1 Unidad Orgánica de Bienestar Universitario	3er.
a) Sección de Salud, Psicosocial y Asistencial	4to.
b) Sección de Deportes y Recreación	4to.
4.2 Comedor Universitario	2do.
5. Oficina General de Investigación	2do.
5.1 Unidad Orgánica de Gestión y Desarrollo para la Investigación	3er.
a) Sección de Transferencia, Innovación y Publicación de la Investigación	4to.
6. Oficina General de Extensión y Proyección Universitaria	2do.
a) Sección de Programas de Extensión y Proyección Social	4to.
7. Oficina de Actividades y Servicios Académicos	2do.
7.1. Unidad Orgánica de Registro Central	3er.
7.2. Unidad Orgánica de Biblioteca	3er.
a) Sección de Informatización Bibliográfica y Procesos Técnicos	4to.

b) Sección de Hemeroteca	4to.
8. Oficina de Economía y Finanzas	2do.
8.1 Unidad Orgánica de Contabilidad	3er.
a) Sección de Integración Contable	4to.
b) Sección de Ejecución Financiera	4to.
8.2 Unidad Orgánica de Tesorería	3er.
a) Sección de Caja	4to.
b) Sección de Registro y Proceso Contable	4to.
8.3 Unidad Orgánica de Patrimonio	3er.
9. Oficina de Recursos Humanos	2do.
9.1 Unidad Orgánica de Administración de Recursos Humanos	3er.
a) Sección de Desarrollo y Procesos Técnicos de Personal	4to.
b) Sección de Compensaciones y Obligaciones Sociales	4to.
10. Oficina de Logística y Servicios	2do.
a) Sección de Transportes	4to.
b) Sección de Vigilancia	4to.
10.1 Unidad Orgánica de Abastecimiento	3er.
a) Sección de Programación de Abastecimiento	4to.

b) Sección de Adquisiciones	4to.
c) Sección de Almacén	4to.
11. Oficina de Calidad Educativa y Acreditación	2do.
a) Sección de Gestión de la Calidad Universitaria	4to.
b) Sección de Autoevaluación y Acreditación Universitaria	4to.
12. Oficina de Apoyo Técnico al Estudiante	2do.
a) Sección de Seguimiento y Monitoreo de Apoyo al Estudiante	4to.
13. Oficina de Administración de Laboratorios y Gabinetes	2do.
14. Oficina de Informática y Sistemas de Información	2do.
14.1 Unidad Orgánica de Tecnologías de la Información	3er.
15. Comité Electoral	2do.
16. Oficina de Proyectos de Inversión	2do.
6.1 Unidad Orgánica de Proyectos de Inversión Pública	3er.
a) Sección de Evaluación de Proyectos	4to.
b) Sección de Formulación de Proyectos	4to.
16.2 Unidad Orgánica de Ejecutora de Proyectos de Inversión	3er.
17. Procuraduría Académica	2do.

E. ÓRGANOS DE LÍNEA

1. FACULTADES

2do.

Órganos de Gobierno y Dirección

- a) Consejo de Facultad
- b) Decanato

Órganos de Asesoramiento

- a) Comisión de Planificación
- b) Comisión Académico Curricular
- c) Comisión de Evaluación Docente
- d) Comisión de Calidad Educativa y Acreditación

Órgano de Apoyo

- a) Secretaría Académica Administrativa

Órganos de Línea de la Facultad

- a) Escuelas Académico Profesionales
- b) Departamentos Académicos
- c) Institutos y/o Centros de Investigación
- d) Centro de Extensión y Proyección Universitaria

- e) Centro de Producción de Bienes y Prestación de Servicios
- f) Unidad de Posgrado y Segunda Especialidad

2. ESCUELA DE POSGRADO

2do.

Órgano de Gobierno y Dirección

- a) Consejo Directivo
- b) Dirección

Órgano de Asesoramiento

- a) Comisión de Acreditación y Gestión de la Calidad

Órgano de Apoyo

- a) Secretaría Académica Administrativa

Órganos de Ejecución

- a) Sección de Maestría
- b) Sección de Doctorado

F. ÓRGANOS DESCENTRALIZADOS

1. OFICINA DE ADMISIÓN

2do.

2. INSTITUTO DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES

2do.

3. CENTRO DE IDIOMAS	2do.
4. CENTRO DE ESTUDIOS PREUNIVERSITARIO	2do.
5. INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN, PRODUCCIÓN Y EXTENSIÓN AGRARIA	2do.
6. EMPRESA UNIVERSITARIA DE SERVICIOS GENERALES	2do.
a) Librería, Editorial e Imprenta Universitaria	3er.
b) Servicios Diversos	3er.
c) Botica Universitaria	3er.
d) Clínica Universitaria	3er.
e) Servicentro Universitario	3er.

2.2.1.7. Organigrama Estructural

El Organigrama Estructural de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann se presenta de la siguiente manera:

2.2.2. Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales - FCJE

La Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, se une al esfuerzo por contribuir a la excelencia y modernización académica de la casa superior de estudios de Tacna, siendo de compromiso el crear y difundir conocimiento, cultura, ciencia y tecnología.

El reto es de formar futuros profesionales generadores de conocimiento que contribuyan con el desarrollo regional, nacional e internacional, personas que promuevan la justicia, el respeto, la confianza en el ambiente en que se desenvuelvan.

- **Visión**

Ser una facultad, líder y acreditada interactuando con las organizaciones y sociedad para mejorar su desempeño.

- **Misión**

Desarrollar capacidades, conocimientos y métodos prácticos e innovadores orientados a resolver los problemas más importantes de las organizaciones y de la sociedad peruana.

- **Objetivos**

- a) Ser la Facultad líder en las regiones de Tacna, Moquegua y Puno ofreciendo programas que mejoran el desempeño de las organizaciones.
- b) Mejorar la capacidad de los procesos de atención a estudiantes y egresados.
- c) Aumentar la oferta de productos (programas, proyectos e investigaciones) que representen soluciones sostenibles y prácticas a los problemas relacionados a la gestión pública y privada
- d) Aumentar la oferta de programas de diplomados y cursos de extensión.
- e) Lograr la acreditación.
- f) Mejorar y diferenciar la calidad de los programas virtuales, simulación de negocios, biblioteca virtual y acceso a la información.

- **Número de estudiantes**

La Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, cuenta con 4 Escuelas Profesionales siendo un total de 1364 estudiantes, como se muestra en el cuadro siguiente:

Tabla 2. Numero de Estudiantes

Facultades/Carreras Profesionales	Alumnos Matriculados		
	Total	Hombre	Mujer
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES	1364	622	742
▪ E.A.P. de Ciencias Contables y Financieras	502	221	281
▪ E.A.P. de Ciencias Administrativas	347	153	194
▪ E.A.P. de Ingeniería Comercial	241	114	127
▪ E.A.P. de Derecho y Ciencias Políticas	274	134	140

Fuente: Boletín Estadístico 2011

Elaborado: Oficina de Planificación de la UNJBG

2.2.3. Oficina de Actividades y Servicios Académicos - OASA

La Oficina de Actividades y Servicios Académicos trabaja en calidad de atención a los docentes, estudiantes y público en general. Por ello, busca innovar los avances tecnológicos en brindar servicios a la Comunidad Basadrina.

- **Visión**

Lograr un sistema académico de excelencia, reconocido a nivel nacional e internacional: líder en la formación profesional, la investigación y transferencia del conocimiento, la ciencia y la tecnología, en la macro región sur; integrado activamente en el proceso de desarrollo regional y nacional; que aplica un modelo de gestión de excelencia, con una cultura organizacional dinámica vinculada con la sociedad y la empresa.

- **Misión**

La Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann es una comunidad académica, que desarrolla el conocimiento científico tecnológico y humanístico, dedicada a la formación integral de profesionales calificados y competitivos como agentes de cambio con capacidad para asumir y plantear alternativas frente a los

problemas fundamentales inherentes al ser humano y a la sociedad. Desarrolla sus actividades promoviendo la justicia, la equidad social y la igualdad de oportunidades al servicio de la comunidad en general.

2.2.4. Bases para los Servidores Académicos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann

Los servidores académicos de esta casa superior, poseen de ciertos derechos que les corresponden por ley, como también deberes que deben cumplir cabalmente. Por ello, el desempeño del servidor debe ser equilibrado de acuerdo a sus beneficios, siendo muchos de ellos funciones establecidas por cada institución pero con una misma base de derechos y beneficios. Detallando a continuación las bases más relevantes que indican en el Reglamento del Servidor Público.

- **Deberes de los servidores públicos.**

Artículo 3°. Los servidores públicos están al servicio de la Nación. En tal razón deben:

- a) Cumplir el servicio público buscando el desarrollo nacional del País y considerando que trasciende los periodos de gobierno;

- b) Supeditar el interés particular al interés común y a los deberes del servicio;
- c) Constituir un grupo calificado y en permanente superación;
- d) Desempeñar sus funciones con honestidad, eficiencia, laboriosidad y vocación de servicio; y,
- e) Conducirse con dignidad en el desempeño del cargo y en su vida social.

- **Clasificación general**

Artículo 9°. Los grupos ocupacionales de la Carrera Administrativa son Profesional, Técnico y Auxiliar:

- a) El Grupo Profesional está constituido por servidores con título profesional o grado académico reconocido por la Ley Universitaria;
- b) El Grupo Técnico está constituido por servidores con formación superior o universitaria incompleta o capacitación tecnológica o experiencia técnica reconocida;
- c) El Grupo Auxiliar está constituido por servidores que tienen instrucción secundaria y experiencia o calificación para realizar labores de apoyo.

La sola tenencia de título, diploma, capacitación o experiencia no implica pertenencia al Grupo Profesional o Técnico, sino se ha postulado expresamente para ingresar en él.

- **Requisitos legales y prácticos:**

Artículo 12°. Son requisitos para el ingreso a la Carrera Administrativa:

- a) Ser ciudadano peruano en ejercicio;
- b) Acreditar buena conducta y salud comprobada;
- c) Reunir los atributos propios del respectivo grupo ocupacional;
- d) Presentarse y ser aprobado en el concurso de admisión; y
- e) Los demás que señale la Ley.

- **Obligaciones de los servidores públicos**

Artículo 21°. Son Obligaciones de los servidores:

- a) Cumplir personal y diligentemente los deberes que impone el servicio público;
- b) Salvaguardar los intereses del Estado y emplear austeramente los recursos públicos;

- c) Concurrir puntualmente y observar los horarios establecidos;
 - d) Conocer exhaustivamente las labores del cargo y capacitarse para su mejor desempeño;
 - e) Observar buen trato y lealtad hacia el público en general, hacia los superiores y compañeros de trabajo;
 - f) Guardar absoluta reserva en los asuntos que revistan tal carácter, aún después de haber cesado en el cargo;
 - g) Informar a la superioridad de los actos delictivos o de inmoralidad cometidos en el ejercicio de la función pública; y las demás que le señale las leyes o el reglamento.
- **Derechos de los servidores públicos**

Artículo 24°.- Son derechos de los servidores públicos de carrera:

- a) Hacer carrera pública en base al mérito, sin discriminación política, religiosa, económica, de raza o de sexo, ni de ninguna otra índole;
- b) Gozar de estabilidad. Ningún servidor puede ser cesado ni destituido sino por causa prevista en la Ley de acuerdo al procedimiento establecido;

- c)** Percibir la remuneración que corresponde a su nivel, incluyendo las bonificaciones y beneficios que procedan conforme a ley;
- d)** Gozar anualmente de treinta días de vacaciones remuneradas salvo acumulación convencional hasta de 2 períodos;
- e)** Hacer uso de permiso o licencias por causas justificadas o motivos personales, en la forma que determine el Reglamento;
- f)** Obtener préstamos administrativos de acuerdo a las normas pertinentes;
- g)** Reincorporarse a la carrera pública al término del desempeño de cargos electivos en los casos que la ley indique;
- h)** Ejercer docencia universitaria, sin ausentarse del servicio más de seis horas semanales;
- i)** Recibir menciones, distinciones y condecoraciones de acuerdo a los méritos personales. La Orden del Servicio Civil del Estado constituye la máxima distinción;

- j) Reclamar ante las instancias y organismos correspondientes de las decisiones que afecten sus derechos;
 - k) Acumular a su tiempo de servicios hasta cuatro años de estudios universitarios a los profesionales con título reconocido por la Ley Universitaria, después de quince años de servicios efectivos siempre que no sean simultáneos;
 - l) No ser trasladado a entidad distinta sin su consentimiento;
 - m) Constituir sindicatos con arreglo a ley.
 - n) Hacer uso de la huelga en la forma que la ley determine;
 - o) Gozar, al término de la carrera, de pensión dentro del régimen que le corresponde;
 - p) Los demás que señalen las leyes o el reglamento.
- **Regulación anual: Unidad Remunerativa Pública (U.R.P.)**

Artículo 46°.- El haber básico de los servidores públicos se regula anualmente en proporción a la Unidad Remunerativa Pública (URP) y como un porcentaje de la misma. El monto de la URP será fijado por Decreto Supremo, con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros, y será actualizado periódicamente de

acuerdo con la política del Gobierno y la disponibilidad presupuestal. El reajuste de la URP conlleva la actualización de los haberes básicos y las bonificaciones referidas a ellos.

- **Fijación anual y proporcional de la U.R.P.**

Artículo 47°.- Los Niveles de la Carrera Administrativa son catorce (14). Corresponde al nivel inferior un haber básico equivalente a una (1) URP. Anualmente se fijará la proporción correspondiente al nivel máximo calculado en un número entero de unidades remunerativas públicas. Los niveles intermedios se escalonan proporcionalmente entre ambos extremos.

- **Exclusión de bonificaciones y beneficios: servidores contratados**

Artículo 48°.- La remuneración de los servidores contratados será fijada en el respectivo contrato de acuerdo a la especialidad, funciones y tareas específicas que se le asignan, y no conlleva bonificaciones de ningún tipo, ni los beneficios que esta Ley establece.

- **Implantación por cargos específicos: funcionarios**

Artículo 49°.- La remuneraciones de los funcionarios se fija por cargos específicos, escalonados en ocho (8) niveles.

- **Escala máxima: primer mandatario**

El nivel máximo corresponde al Presidente de la República. El reglamento fijará los cargos correspondientes a cada nivel y la proporción existente entre éstos y el nivel máximo.

- **Prohibición para sobrepasar remuneración presidencial**

Artículo 50°.- Ningún funcionario ni servidor público podrá percibir en total remuneraciones superior al Presidente de la República, salvo por la incidencia de la bonificación personal o por Servicio Exterior de la República.

- **Concesión por cada quinquenio**

Artículo 51°.- La Bonificación personal se otorga a razón de 5% del haber básico por cada quinquenio, sin exceder de ocho quinquenios.

- **Bonificación familiar**

Artículo 52°.- La bonificación familiar es fijada anualmente por Decreto Supremo, con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros; en relación con las cargas familiares. La bonificación corresponde a la madre, si ella y el padre prestan servicios al Estado.

- **Beneficios**

Artículo 54°.- Son beneficios de los funcionarios y servidores públicos:

Asignación Por Cumplir 25 ó 30 Años De Servicios:

- a) Asignación por cumplir 25 ó 30 años de servicios. Se otorga por un monto equivalente a dos remuneraciones mensuales totales, al cumplir 25 años de servicios, y tres remuneraciones mensuales al cumplir 30 años de servicios. Se otorga por única vez en cada caso.

Aguinaldos:

- b) Aguinaldos: Se otorgan en Fiestas Patrias y Navidad por el monto que se fije por Decreto Supremo cada año.

Compensación Por Tiempo De Servicios:

- a) **Compensación por Tiempo de Servicios:** Se otorga al personal nombrado al momento del cese por el importe del 50% de su remuneración principal para los servidores con menos de 20 años de servicio o de una remuneración principal para los servidores con 20 o más años de servicios por cada año completo o fracción mayor de 6 meses y hasta por un máximo de 30 años de servicios

2.3. BASES TEÓRICAS

Hoy en día alcanzar cubrir las expectativas del cliente respecto a un servicio y/o producto es la preocupación de toda organización, donde aún es muy paupérrimo lo que se brinda o se quiere posicionar en la mente del cliente, siendo de poca importancia el trato que se puede brindar. Por tal motivo, la calidad del servicio es imprescindible para toda organización, ya que no es solo lograr una venta sino más bien llegar a cubrir la satisfacción del cliente, desde los diferentes ángulos que se pueden observar, siendo trascendental el servicio de calidad.

En consecuencia, la Universidad Nacional Jorge Bsadre Grohmann como toda organización busca brindar un servicio de calidad que logre alcanzar la satisfacción en todos los estudiantes y la sociedad en general.

2.3.1. Servicios Académicos

2.3.1.1. Servicios

Según Philip Kotler... *"Los servicios son actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes"*.

La atención al cliente como elemento diferenciador debe contar con unas políticas eficaces, una estructura organizativa coherente, una cultura corporativa dirigida al cliente y una infraestructura que dé soporte a todos los procesos de calidad. (Perez Torres, 2006)

El servicio académico que brindan los administrativos a los estudiantes y público en general en una Universidad, son muy importantes para el crecimiento como organización y fidelización a cada cliente, considerando de muchos factores cuales son relevantes para

obtener una correcta cultura organizacional que logre un servicio de calidad, obteniendo así la satisfacción del cliente cual es el objetivo principal.

Por ello, a través de la cultura de servicio se muestra la actitud y comportamiento de las distintas personas con las cuales el cliente entra en contacto. Incluyendo la cortesía general con la que el personal responde a las preguntas, resuelve los problemas, ofrece o amplía la información, provee el servicio y trata a los otros clientes. Esto produce un gran impacto sobre el nivel de satisfacción de las expectativas del cliente, ya que permite se presente la iniciativa en retornar a la empresa y de recomendar tal servicio, lo que conlleva a posicionarse correctamente en todos los clientes y público en general. Realizando como organización lo más acertado y fiable para el cliente, cumpliendo correctamente sus funciones, manteniendo bien establecido sus objetivos y mostrando una cultura corporativa de calidad en beneficio de la organización y el cliente.

De la misma manera el sistema de prestación de servicio, cumple una función importante en la organización ya que hace referencia a los recursos (procedimientos, tecnología, normas, equipos de trabajo) que utiliza el personal en la atención al cliente. Incluye el diseño de los sistemas de operación, tanto de la línea frontal de atención a los clientes

como de las tareas de soporte y apoyo a los frentes de contacto con el cliente. Por consiguiente, los sistemas de apoyo al servicio deben diseñarse especialmente para la conveniencia del cliente y no para la de la organización. Actuando eficientemente para optimizar los recursos de los que permitirán a la organización un servicio eficaz y oportuno.

Teniendo ya definido como es la verdadera atención al cliente, podemos determinar que es una poderosa herramienta de marketing donde se debe establecer políticas eficaces, los cuales no deben ser solo para conocimiento sino también para ponerlas en práctica, disponiendo de una estructura organizativa adecuada donde las funciones y responsabilidades de todos los trabajadores estén claramente definidas y comprometidas con el cliente. Obteniendo de esa manera una cultura corporativa de orientación al cliente que se manifieste en la actitud y comportamiento de todo el personal dentro de la organización. Considerando además la infraestructura, cual es necesaria como soporte en la ejecución de los procesos de calidad en el servicio al cliente.

A todo ello existen factores relevantes que influyen para el cumplimiento de los objetivos de una organización, como son algunas las políticas de marketing, los recursos humanos, la infraestructura e imagen corporativa; ya que son algunas piezas fundamentales para el correcto

funcionamiento organizacional, y se logre realizar eficiente y eficazmente el servicio. Manteniendo como objetivo principal la satisfacción del cliente.

2.3.1.2. Recursos Humanos

Según Elton Mayo... *“No existe cooperación del trabajador en los proyectos, si éstos no son escuchados, ni considerados por parte de sus superiores, es difícil y en ocasiones casi imposible llegar a los objetivos fijados”*.

La administración de recursos humanos (ARH) es la utilización de las personas como recursos para lograr objetivos organizacionales. Como consecuencia, todos los gerentes logran hacer algo a través de los esfuerzos de otros, esto requiere una ARH eficaz. (Robert, 2005)

La importancia que tiene el personal en una organización es cada vez más alta, como bien mencionan para alcanzar los objetivos dependen de mucho cómo se encuentren y estén laborando. Hoy en día la importancia que posee va acrecentando por la influencia que conllevan en todas las operaciones que se realizan en la organización, desde la atención al cliente como en el comportamiento que muestran en su mismo entorno. Por tal motivo, el gerente debe de conocer y estar al tanto de cada movimiento, para identificar las ineficiencias o posibles desperfectos que se puedan estar presentando en cada área por el gran número de

personas que laboran generalmente en una organización, siendo un poco tedioso detectar rápidamente como se está ejecutando lo planificado. Es por ello, que se encuentran personas quienes realizan la supervisión pertinente en cada área, buscando la calidad del proceso en un trabajo en equipo. Manteniendo la comunicación entre cada área hacia la dirección, siendo toda información verídica e indispensable para continuar con los procedimientos de calidad, considerando a todo el personal y al gerente general como líder y guía para lograr los objetivos, velando para que se cumplan correctamente las funciones, siendo entonces un equipo eficaz donde tenga bien posicionado todo el personal su plan estratégico.

La capacitación está diseñada para proporcionar a las personas el conocimiento y las habilidades necesarias para sus empleos actuales. El desarrollo implica un aprendizaje que va más allá del empleo actual, pues tiene un enfoque de mayor alcance. (Robert, 2005)

A través del tiempo, los diferentes avances tecnológicos y científicos han permitido que la preparación sea constante, por el hecho de quedar en un momento todo conocimiento como obsoleto, buscando la adquisición de nueva información que permita la superación y desarrollo de habilidades cognitivas cuales serán el recurso más relevante para ser

competitivos en el mundo laboral, también ya conocido como la globalización, que rompe fronteras a todo a través del conocimiento.

Es por ello que la capacitación es constante en toda persona, más aun dentro de una organización donde se concentran un gran número de personas quienes buscan alguna estabilidad y están proyectados a lograr ser competitivos en el mercado. Siendo el personal un recurso importante en el crecimiento de la organización, manteniendo una adecuada y constante capacitación que permita ser más competitivos.

Siendo muchos factores quienes son los que influyen en una organización y gestión para sus fines, los reconocidos como ambientales son muy relevantes y difíciles de entender cuando se manifiestan por su presencia repentina y valor que significan en la organización, considerando lo siguiente:

Los factores que se encuentran fuera de los límites de una empresa y que influyen en sus recursos humanos, integran los factores ambientales externos. (Robert, 2005)

Toda organización tiene con frecuencia poco o ningún control sobre la manera en que estos afectan a la administración de recursos humanos. Los factores externos incluyen la fuerza laboral, aspectos legales, la sociedad, los sindicatos, los accionistas, la competencia, los clientes, la

tecnología y la economía. Cada factor, ya sea por separado o en combinación con otros, impone limitaciones a la forma de realizar las tareas de la organización. Tomando en cuenta a cada uno de ellos para proseguir con el funcionamiento y lograr con los objetivos de la empresa.

Considerando que la persona humana tiene una gran capacidad en desarrollar y manifestar sus conocimientos y emociones, siendo de gran importancia la inteligencia emocional que deben de poseer en cada situación, más aun en las organizaciones donde interactúan varias personas que presentan diferentes culturas y comportamientos, por ello se debe mostrar continuamente una actitud asertiva y coherente para cada situación. Determinando que toda persona humana es muy hábil e inteligente para lograr sus funciones, sin embargo la administración de los mismos es más complicada por su desenvolvimiento y sus diferentes capacidades.

2.3.2. Satisfacción del Cliente

2.3.2.1. Satisfacción

Según Philip Kotler... *"La satisfacción es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas"*.

La satisfacción que puede obtener algún cliente de un servicio es muy diferenciada, ya que influyen diferentes apreciaciones, preferencias y gustos, pero coinciden en que se logre realizar un servicio adecuado, óptimo, que cumpla lo que ofrece la empresa y logre que el cliente se sienta satisfecho, quiere decir que haya sido un servicio de calidad.

En las Universidades se brinda un servicio a todos los estudiantes y comunidad en general, donde se realiza un trato directo de toda la organización por la atención que se brinda. Siendo de gran importancia y de inquietud el saber conocer si se está logrando cumplir las expectativas del cliente, ya que buscan un solo servicio donde es agilizar procedimientos y obtener información acertada. Por ello, la satisfacción que pueden obtener influye en saber si la organización está trabajando correctamente, haciendo cumpliendo sus objetivos.

La calidad tiene un impacto directo sobre el desempeño de los productos o servicios. Por tanto, están íntimamente ligadas con el valor para los clientes y su satisfacción. (Armstrong, 2003)

En el sentido más estricto, la calidad se puede definir como “ausencia de defectos”, pero casi todas las empresas centradas en el cliente van más allá de esta definición de calidad tan limitada. Más bien esas compañías definen la calidad en términos de satisfacción del cliente.

Estas definiciones enfocadas en el cliente sugieren que la calidad parte de las necesidades del cliente y termina con la satisfacción del cliente.

Sin embargo, respecto a los costos en la calidad influyen en no satisfacer los márgenes de calidad adecuado. Entre ellos tenemos gastos internos que se generan por la falta de calidad en el diseño de los productos y servicios antes de que sean ofrecidos al cliente y, gastos externos producidos por no ofrecer calidad a los clientes, influyendo la eficacia y eficiencia en la prestación del servicio.

La meta doble del marketing es atraer nuevos clientes al prometer un valor superior en conservar y aumentar a los clientes actuales mediante la entrega de satisfacción. (Armstrong, 2003)

El protagonista principal en una organización es el cliente, por ello la empresa tiene como objetivo principal la satisfacción de sus necesidades e incluso exceder sus expectativas, aunque todas las personas que están dentro de la empresa son responsables de los resultados. El objetivo de una organización dirigida hacia el cliente es ser el soporte de los esfuerzos que realizan los empleados para cumplir con la calidad de servicio exigida. Las personas son quienes marcan la diferencia en la prestación del servicio por lo que deben poner en práctica sus habilidades personales y técnicas para lograr sus objetivos.

Toda organización está orientada a la mejora en el servicio, en conocer las necesidades y expectativas de los clientes a los que está destinada la política de atención, de modo que sea posible satisfacer sus necesidades y alcanzar o superar sus expectativas. Las organizaciones deben estar preparadas para adaptarse continuamente a los cambios que puedan producirse en su sector y en las crecientes expectativas de los clientes, destacando en flexibilidad y la mejora continua.

Hoy en día es preciso entender el marketing, no en el sentido antiguo de lograr una venta “hablar y vender”, sino en el nuevo sentido de satisfacer las necesidades del cliente. (Armstrong, 2003)

Las organizaciones deben esforzarse, entonces, en conocer a sus clientes y en tener una actitud proactiva en el ofrecimiento de productos y servicios innovadores y de calidad que satisfagan y superen las expectativas del mercado al que se dirigen

La satisfacción de los clientes depende del desempeño que se percibe en un producto en cuanto a la entrega de valor en relación con las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto no alcanza las expectativas, el comprador quedara insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, el comprador quedara encantado. Las empresas con un marketing sobresaliente procuran mantener satisfechos

a sus clientes. Los clientes satisfechos vuelven a comprar y comunican a otros sus experiencias positivas con el producto. La clave es hacer que las expectativas del cliente coincidan con el desempeño de la empresa.

Un cliente no depende de nosotros, nosotros dependemos de él.
(Armstrong, 2003)

Un cliente es el individuo más importante en una empresa, sea en persona o por correo. Un cliente no es una interrupción al trabajo, es el propósito del trabajo. No se le hace un favor al atenderlo, él hace un favor al dar la oportunidad de servirlo. Un cliente no es alguien con quien discutir ni a quien rebatir, nadie ha ganado jamás una discusión con un cliente. Un cliente es una persona que trae sus deseos, la labor del personal es manejarlos con provecho para él y para la organización en sí.

La principal fuerza que impulsa a la conectividad es la tecnología.
(Armstrong, 2003)

Adelantos explosivos en las tecnologías de cómputo, telecomunicaciones, información, transporte y otras formas de conectarse han creado una Nueva Economía. El auge tecnológico ha creado nuevas e interesantes formas de conocer a los clientes y saber que hacen, de crear productos y servicios a la medida de las necesidades de los

clientes, de distribuir productos de forma más eficiente y eficaz, y de comunicarnos con los clientes en grupos grandes o uno a uno.

De tal manera que la tecnología hay que aprovecharla y darle su lugar, por el acceso que le permite a todas las personas, considerando a la organización como fuente oportuna y eficaz en saber llegar a sus clientes, mostrando una adecuada atención y actualizada. Conociendo y formando parte de cada uno de los procesos, por medio de las comunicaciones en red, teniendo un posicionamiento en todos los clientes. Siendo además imprescindible para agilizar procedimientos y evitar demoras, obteniendo un óptimo servicio para los clientes, cubriendo sus expectativas desde sus diferentes ángulos.

Mostrando entonces algunos factores claves que son indispensables desde la óptica del cliente para obtener un servicio de calidad, siendo los siguientes:

- Atención inmediata
- Comprensión de lo que el cliente quiere
- Atención completa y exclusiva
- Trato cortés

- Expresión de interés por el cliente
- Receptividad a preguntas
- Prontitud en la respuesta
- Eficiencia al prestar un servicio
- Explicación de procedimientos
- Expresión de agradecimiento
- Atención a los reclamos
- Solución a los reclamos teniendo en cuenta la satisfacción del cliente
- Aceptar la responsabilidad por errores cometidos por el personal de la empresa.

Observando cada uno de los factores que se deben de tomar en cuenta en una organización para que los clientes se encuentren realmente complacidos por el servicio, podemos identificar la importancia que poseen cada uno de ellos para lograr ser una organización de las mejores. Haciendo sentir a los clientes importantes y familiarizados con la organización, mostrando una atención personalizada que logre colmar sus

expectativas desde diferentes aspectos, logrando un posicionamiento en la mente de cada persona obteniendo aceptabilidad y preferencias.

2.3.3. Calidad del Servicio

2.3.3.1. Calidad

Según Deming... *“La calidad es la satisfacción del cliente”*.

Sistema de medios para generar económicamente productos y servicios que satisfagan los requerimientos del cliente (Deming, 1989)

Cuando se realiza algún producto o servicio no se busca solo cubrir la necesidad del cliente, sino más bien, lograr la satisfacción de dicho acto. Presentándose en todo el procedimiento factores relevantes para realizar el producto y/o servicio de calidad, que es también conocido como la ausencia de defectos; destacando la mejora continua que debe realizarse en cada procedimiento. Considerando además, que todo proceso es un sistema que engloba diferentes factores que se convierten en un círculo de calidad.

Destacando el círculo de calidad propuesto por Shewhart, el cual consiste en localizar el problema y atacarlo de raíz durante el proceso, a través de 4 etapas las cuales son “Planear, Hacer, Verificar y Actuar”. Cuales fueron base para la investigación del estadístico Deming,

que resalto dichos actos importantes para realizar un proceso y producto de calidad, ya que se analiza cada parte del proceso para ver cuál es la problemática y este nos ayuda a conocerlo mejor y evitar futuros errores. Reconociendo la causa e implantando inmediatamente un diseño positivo que permita retomar la ejecución del producto, considerando el proceso de calidad como función establecida para evitar errores comunes o especiales.

Todo proceso es variable y cuanto menor sea la variabilidad del mismo, mayor será la calidad del producto resultante. (Rosander, 1994)

Destacando dicha afirmación en los 14 puntos de Deming donde muestra algunos principios básicos para mejorar la calidad.

1. Crear constancia en el propósito de **mejorar los productos y servicios**, con el objetivo de ser competitivos, de permanecer en el negocio y de proporcionar puestos de trabajo.
2. **Adoptar la nueva filosofía**, en la cual la ineficiencia, el servicio antipático, los errores y el negativismo sean inaceptables. Se está frente a una nueva era económica y quienes dirigen las organizaciones deben ser conscientes del reto que implica esta nueva filosofía, para ello deben aprender sus responsabilidades y hacerse cargo del liderazgo para cambiar.

3. **Dejar de depender de la inspección** masiva para lograr la calidad. Eliminar la necesidad de la inspección en masas, incorporando la calidad dentro del producto en primer lugar desde una buena capacitación al trabajador hasta la post-venta.
4. **Acabar** con la práctica de hacer negocios sobre la **base del precio** únicamente. Procurar alianzas con pocos o un sólo proveedor para cualquier insumo o servicio, con una relación estructural a largo plazo de lealtad y confianza.
5. **Mejorar constantemente** y por siempre el sistema de **producción y servicio**. La mejora no es un esfuerzo de una sola vez. La administración está obligada continuamente a buscar nuevas maneras de reducir el desperdicio y mejorar la calidad.
6. **Instituir la capacitación** mediante métodos modernos de enseñanza y aprendizaje. Es de vital importancia la actualización de conocimientos y mejora de destrezas para aprovechar al máximo tanto maquinas, herramientas, materias primas y sobre todo el recurso humano.
7. **Desarrollar el liderazgo**. El objetivo de la supervisión debería consistir en ayudar a las personas para que hagan cada vez mejor su trabajo. La función supervisora de la dirección necesita una revisión así como la supervisión de los operarios.

8. **Eliminar el temor**, para garantizar mejor calidad y más productividad es necesario que la gente se sienta segura.
9. **Derribar las barreras** que hay **entre las áreas** de trabajo o departamentos. Muchas veces las unidades dentro de una organización tienen metas u objetivos que chocan entre sí, fomentando con ello la división y la poca integración.
10. **Eliminar los lemas**, las exhortaciones y metas ambiguas para pedir a la mano de obra cero defectos y nuevos niveles de productividad. Tales exhortaciones sólo crean más relaciones adversas, ya que el grueso de las causas de la baja calidad y la baja productividad pertenecen al sistema y por tanto caen más allá de las posibilidades de la mano de obra.
11. **Eliminar** el énfasis en la gestión por **números**, pues las personas por conservar su empleo, cumplen la cuota a cualquier costo sin tener en cuenta el perjuicio para su empresa.
12. Romper las barreras que privan al trabajador de su derecho a estar **orgulloso de su trabajo**. En este sentido se deben facilitar los procesos de trabajo y no agregarle más obstáculos y limitantes.
13. Implantar un **programa riguroso de educación** y auto mejora. El enriquecimiento del conocimiento en el personal será de suma

importancia en la mejora de su productividad dentro de la organización.

14. Tomar decisiones para llevar a cabo **la transformación** que la organización necesita en materia de calidad, sobre la base de los trece puntos anteriores. La transformación es tarea de todos, es decir, el esfuerzo debe involucrar a todos sin excepción.

Concluyendo que la calidad es fundamental, tal como indica Deming, reconocemos que va orientado a diferentes factores o perspectivas que son destacadas referentes a la necesidad, siendo ellas como:

1. Orientada al producto
2. Orientada al proceso
3. Orientada al sistema.
4. Orientada al hombre.
5. Orientada a la sociedad.
6. Orientada al costo.
7. Orientada al cliente.

Según Philip Crosby... *“Es que la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad”.*

Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos. (Crosby, 1979)

Muy destacable dicha definición, ya que la calidad se obtiene desde un primer inicio realizando todo procedimiento correctamente, evitando así pérdidas y gastos futuros. Siendo el cliente pieza fundamental para evaluar dicho producto y servicio, ya que se da la debida importancia a los deseos de los consumidores comparando las expectativas de los clientes con su percepción del servicio. Considerando entonces, como un soporte tangible quien se encarga de evaluar el propio cliente quien consume el servicio, siendo el resultado la repetición del consumo y la rentabilidad de la organización.

Destacando con suma importancia también, que se presentan dos hechos relacionados al objetivo de una organización donde se determina como calidad antes y durante el proceso del producto o servicio. Considerando como la calidad programa (antes) y la calidad realizada (durante), destacando en esta última, que obtenemos aún mayor información por estar en contacto con el cliente, presentándose quejas, reclamaciones, opiniones y demás información del servicio y producto. Detallando con mayor amplitud a continuación:

- La calidad programada:

Es aquella establecida por la organización como objetivo y que se concreta en las especificaciones de diseño para el producto o

servicio, así como para los diferentes sistemas de gestión y los procesos necesarios. Donde la organización anticipadamente define dichos procedimientos, quedando todo escrito esperando su ejecución para evaluar los resultados.

- La calidad realizada:

Es aquella obtenida realmente tras la consecución del proceso de producción o servicio, y que queda plasmada en el producto o servicio que ofrece la organización al cliente.

Donde la calidad que necesita el cliente: es la calidad demandada por éste, manifestada en sus necesidades y expectativas, y que se presenta durante el servicio. Ya que se podrá analizar a través de metodologías tales como las encuestas de opinión y de satisfacción, los grupos de trabajo y mejora con los clientes, la recolección y análisis de la oferta de las quejas y reclamaciones, el análisis de la oferta de los competidores y las mejoras prácticas, u otros medios de análisis y estudio.

Según Kaoro Ishikawa...*"El control de calidad es responsabilidad de toda la organización"*. (Ishikawa, 1997)

Toda organización es un sistema, ya que se realizan procesos y fases donde interactúan no solo recursos materiales sino también humanos, siendo este el más importante por la gran capacidad que posee. Por ello, toda la organización es partícipe en cada proceso mostrando responsabilidad en sus funciones, realizando correctamente lo que le corresponde. Por consiguiente, mantener informado y capacitado al personal influye de mucho para lograr el objetivo común, destacando la calidad en cada proceso que debe de estar a conocimiento de todo el personal.

Ishikawa baso su teoría en el control de la calidad mediante el reconocimiento de las causas y efectos que presentan los procedimientos en cada organización, resaltando 5 puntos importantes que deben conocer las organizaciones, siendo:

1. Primero es la calidad, no a las utilidades de corto plazo.
2. Orientación hacia las necesidades del cliente.
3. El proceso siguiente es el cliente, la prioridad de todos los que conforman la organización debe estar orientada continuamente hacia el cliente.
4. Respeto a la humanidad. Debe existir una consideración completa hacia todos los individuos, de igual forma involucrar a

todos los miembros en la responsabilidad y realización de los resultados a lograr.

5. Administración interfuncional. Se deben contar con comités inter - funcionales de apoyo, para suministrar la vía necesaria para fomentar las relaciones eficientes y eficaces en toda la organización y además hace posible el desarrollo integral de la garantía de calidad.

Podemos identificar que es primordial mantener correctamente capacitado e informado al personal, ya que depende de mucho el factor humano para ejecutar algún servicio o realizar un producto. Considerando también la importancia que se debe mostrar al cliente, por ser el factor indispensable que hace subsistir a la organización. Respetando sus deseos y necesidades, cuales conllevarán a ofrecer un producto y servicio de calidad que logre la satisfacción cliente.

Para implementar en la organización los 5 principios vinculados a la calidad, Ishikawa propuso junto a ello algunas acciones que se deben de desarrollar para lograr eficazmente la calidad, siendo los siguientes:

- El cliente es lo más importante.
- Hay que prevenir, no corregir.
- Reducir costos y desperdicios en general.
- Resultados a largo plazo. No caminos cortos para alcanzar la calidad.
- Participación e involucramiento de todos los miembros.
- Hay que trabajar en equipo.
- Medir resultados.
- Dar reconocimientos.
- Se requiere el compromiso y el apoyo de la alta dirección.
- Instituir programas de capacitación y desarrollo efectivos e intensos.
- Crear conciencia de la necesidad de la calidad y la mejora continua.
- Tener un proceso y herramienta para el mejoramiento permanente.

Las más comunes barreras que se presentan para la gestión de la calidad son las siguientes:

- Ausencia de liderazgo organizacional.
- Problemas de planificación de la calidad.
- No escuchar al cliente.

- No trabajar en equipo.
- No mantener un esfuerzo continuo.

Como se ha indicado, la calidad trata de un proceso y no de decisiones aisladas, donde participa toda la organización siendo lo más importante la opinión y necesidad del cliente; por ello consideramos a la organización como un sistema donde intervienen una serie de componentes conceptuales, los cuales se presentan en el siguiente modelo:

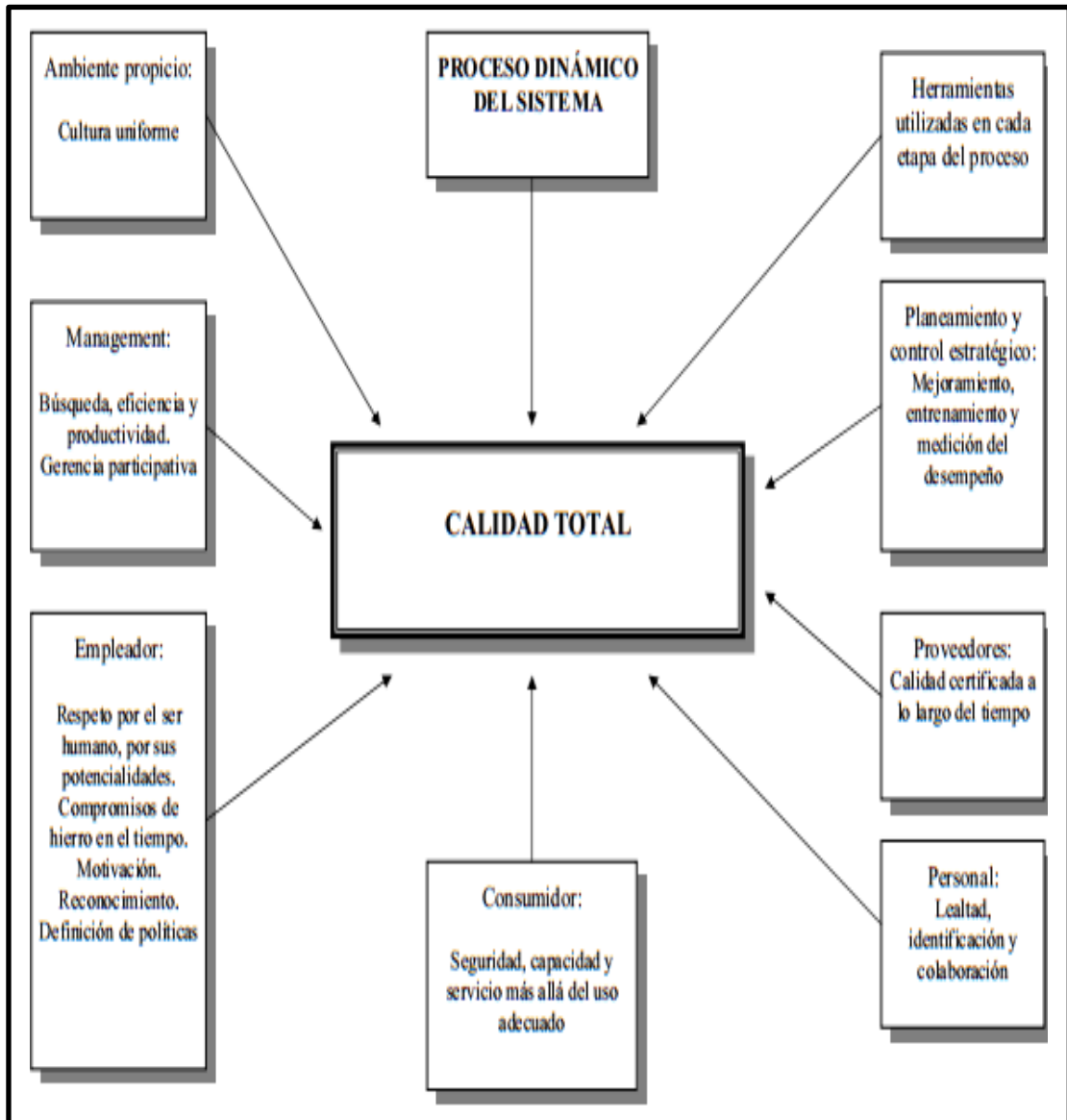


Figura 2. Componentes conceptuales de la calidad para la organización

Fuente: Procesos de Calidad - EMPRESA CERTIFICADA ISO 9001:200

2.3.3.2. Calidad del Servicio

Las necesidades del cliente: la clave del éxito en un servicio de calidad. (Ishikawa, 1997)

La Calidad de Servicio resulta tan importante como, en ocasiones, difícil de llevar a la práctica. Esto es debido a las características de la prestación del servicio, como son la dificultad de medirlo y la de evaluar como es la satisfacción de los clientes.

En la actualidad los servicios, no sólo tienen que ser aptos para el uso que se les ha asignado sino que además tienen que igualar e incluso superar las expectativas que los clientes han depositado en ellos. El objetivo consiste en satisfacer a los clientes desde el principio hasta el fin. Esta nueva concepción de la calidad es lo que se conoce como "Calidad del Servicio".

Técnicamente hablando, corresponde al grado de satisfacción que experimenta el cliente o consumidor final por: la excelencia con que fue atendido por la Organización, la efectividad del servicio que recibió, desde que hizo el primer contacto hasta el tratamiento post-venta y por la forma en que recibió dicho servicio

Reuniendo los esfuerzos en el desarrollo del factor humano, buscando establecer la excelencia en el servicio que prestan, como el elemento clave y diferenciador en cada uno de los mercados.

El lograr satisfacer las necesidades de los clientes es lo primordial para proporcionar un servicio de calidad. Una vez definidos los requerimientos, éstos se vuelven un estándar a desempeñar por la empresa. Es por ello que la detección de necesidades y expectativas de nuestro cliente, se vuelven claves en toda organización.

Al cliente le resulta más difícil valorar la calidad relacionada con el servicio debido a la intangibilidad del mismo. Por eso la evaluación debe resultar de la comparación de las expectativas con el desempeño del servicio recibido, fijándose para ello tanto en el resultado del proceso, como en la forma en la que se desarrolla el mismo.

Una organización que pretenda alcanzar altos niveles en la calidad del servicio que suministra debe prestar una especial atención a los atributos en los que se fijan los clientes para juzgarla. Siendo las dimensiones que tomarán en cuenta para evaluar el servicio, presentándose cinco:

1. Elementos tangibles: se refiere a la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación.

2. **Fiabilidad:** indica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
3. **Capacidad de respuesta:** alude a la disposición de ayudar a los clientes para proveerlos de un servicio rápido.
4. **Seguridad:** conocimientos y atención mostrados por los empleados y habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad.
5. **Empatía:** atención individualizada que ofrecen hacia al cliente.

Debiendo entonces suministrar la información sobre todas las dimensiones, ya que constituyen los elementos clave del éxito de la organización.

Concluyendo nuevamente que la calidad de servicio, es una filosofía que compromete a toda la organización con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes y de mejorar continuamente. Esto la convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellos que tratan de alcanzarla.

2.4. MODELO DEL SERVICIO ACADÉMICO

La educación y la educación superior en particular, son elementos fundamentales para el desarrollo y el bienestar social de las naciones. Por ello, invertir en la educación es lo más acertado que se debe hacer. El modelo de servicio académico que realizan diferentes Universidades son

muy viables y favorables para los estudiantes, la que se presenta es una Universidad muy prestigiosa en nuestro país donde vienen forjando profesionales exitosos, la Universidad Pontificia Católica del Perú

Este modelo educativo es aplicable a las propuestas académicas que se desarrollan en la modalidad de educación virtual y semipresencial (b-learning). La educación virtual de la PUCP se enmarca en sus ejes estratégicos: excelencia académica, interacción con el medio, internacionalización y eficiencia administrativa.

El modelo educativo se compone de los siguientes elementos:

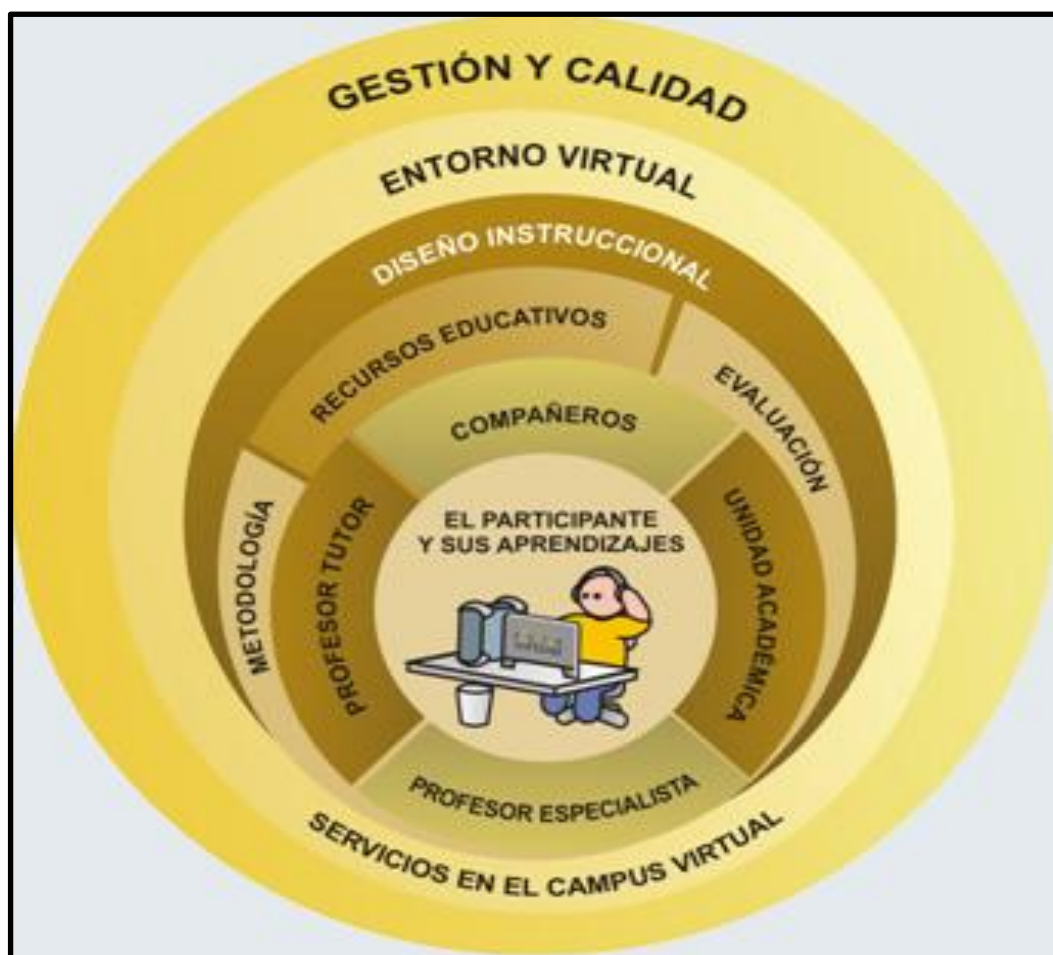


Figura 3. Modelo de la Gestión y Calidad

Fuente: Página web de la UPC

www.pucp.edu.pe/educacion-virtual/informacion-academica/modelo-educativo

La Pontificia Universidad Católica del Perú pone a disposición de la comunidad estudiantil una serie de servicios de diferente índole y fácil acceso en el propio campus, para garantizar el desarrollo de una vida universitaria en toda su plenitud.

a) Archivo.

El Archivo de la Pontificia Universidad Católica del Perú recoge, conserva, organiza y sirve la documentación de valor permanente, producida o recibida por la Universidad, con el fin de fortalecer su identidad y contribuir al funcionamiento institucional.

b) Auditorios

La Pontificia Universidad Católica cuenta con diversos auditorios muy bien acondicionados para la realización de charlas, conciertos, seminarios y otros eventos culturales. El de mayor capacidad es el Auditorio de Derecho (para 370 personas).

c) Bancos y cajeros

Dentro del campus funciona una agencia del Banco Continental, además de tres cajeros automáticos: dos del mismo banco, situados frente al jardín central y en el extremo oeste del campus, y uno del Banco de Crédito, llegando a la puerta principal.

d) Banco del Libro

Servicio de uso semestral de libros para que los estudiantes PUCP planifiquen mejor sus estudios al disponer de los textos que

necesitan a cualquier hora y en su propia casa, durante el ciclo. Se facilitan libros de idiomas, obras literarias y se remata libros usados.

e) Bibliotecas

La Pontificia Universidad Católica del Perú ofrece un amplio servicio de biblioteca que incluye colecciones de arte y material audiovisual. En el campus funcionan nueve bibliotecas –la principal es la Central– con bases de datos y catálogo en línea.

f) Capilla

Los valores católicos están muy presentes en la vida universitaria. En la capilla de la Universidad se celebra una misa diaria y los alumnos tienen en ella un espacio permanente de oración y reflexión, además de contar con asesoría religiosa.

g) Centros de documentación

Como complemento del servicio de bibliotecas, la Universidad cuenta con dos hemerotecas y seis centros de documentación que poseen más de medio millón de libros y revistas. Se ofrece acceso en línea a un gran número de revistas.

h) Comedores, cafeterías y kioscos

Dentro del campus universitario funcionan cuatro comedores y cuatro cafeterías regidos por las normas del Comité Ejecutivo de Servicios de Alimentación (CESA), y supervisados y controlados por los nutricionistas de la Universidad.

i) Emergencia médica

El Servicio de Salud brinda atención gratuita a la comunidad universitaria, con profesionales de alto nivel que ofrecen consultas médicas, exámenes complementarios y servicios auxiliares. En el campus funciona también un tópico de primeros auxilios.

j) Fotocopiadoras

En la mayor parte de facultades, así como en la Biblioteca Central, se presta el servicio de fotocopiado a precios económicos. Hay en el campus trece locales de fotocopiado, que además realizan servicios de empastado, anillado, enmicado y otros.

k) Cobertura Wi-Fi

La Pontificia Universidad Católica del Perú cuenta con 69 hotspots, puntos de acceso a Internet inalámbrico, que están

repartidos estratégicamente por todo el campus a disposición de la comunidad universitaria. Este servicio es totalmente gratuito.

l) Instalaciones deportivas

La Pontificia Universidad Católica del Perú cuenta con una moderna infraestructura deportiva, en la que destaca el Coliseo Polideportivo. Se dan facilidades a la comunidad universitaria para la práctica de cerca de veinte disciplinas diferentes.

m) Laboratorios

La Pontificia Universidad Católica del Perú dispone de modernos laboratorios dedicados a las diferentes especialidades para la mejor formación de los estudiantes, para desarrollar proyectos de investigación y para brindar servicios a terceros.

n) Librería PUCP

El Fondo Editorial administra la Librería PUCP, local ubicado en el campus donde se ofrecen publicaciones de la Universidad, además de revistas y libros de interés académico. También se venden productos de merchandising y artículos promocionales.

o) Papelería de Arte

Ubicado al costado de la Facultad de Arte, este bazar vende una gran variedad de materiales y útiles de escritorio para las distintas especialidades que ofrece la Universidad, en especial para las carreras de Ingeniería, Arte y Arquitectura.

2.5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- a) **Académico:** Relativo al estudio o la enseñanza oficial. (lugar ubicado en las afueras de Atenas donde Platón se reunía a estudiar).
- b) **Acreditación:** Es el procedimiento por el cual un organismo oficial reconoce formalmente que una entidad o persona es competente para llevar a cabo unas determinadas funciones.
- c) **Atributos:** Calidad o característica propia de una persona o una cosa, especialmente a lo que es parte esencial de su naturaleza.
- d) **b-learning:** Es el aprendizaje semipresencial facilitado a través de la combinación eficiente de diferentes métodos de impartición, modelos de enseñanza y estilos de aprendizaje, y basado en una

comunicación transparente de todas las áreas implicadas en el curso.

- e) **Calidad:** Es la percepción que el cliente tiene del producto o servicio, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.
- f) **Competitividad:** Capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.
- g) **Eficacia:** Es hacer lo necesario para alcanzar o lograr los objetivos deseados o propuestos, en el momento oportuno.
- h) **Eficiencia:** Es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados.
- i) **Expectativas:** Es una variable de la naturaleza cognitiva que sugiere la idea de anticipación y cuya inclusión en los análisis psicológicos resulta de fundamental importancia a los fines de explicar y predecir un comportamiento dinámica social y hasta el motivo de nuestros estados de ánimos.

- j) **Fidelidad:** Es la capacidad espiritual, el poder o la virtud de dar cumplimiento a las promesas. La fidelidad es entonces el cumplimiento de la palabra dada.
- k) **Gestionar:** Es planificar los recursos de la organización y organizar el trabajo de las personas, para poder alcanzar los objetivos propuestos, controlando la marcha de la organización y sus resultados, y solucionar los problemas que vayan surgiendo.
- l) **Marketing:** Es el conjunto de actividades destinadas a lograr, con beneficio, la satisfacción del consumidor mediante un producto o servicio.
- m) **Monitorizar:** Es medir de forma periódica algún aspecto de la atención.
- n) **Precepción:** Es la capacidad de recibir por medio de todos los sentidos, las imágenes, impresiones o sensaciones para conocer algo.
- o) **Procesos:** Es la consecución de determinados actos, acciones, sucesos o hechos que deben necesariamente sucederse para completar un fin específico.

p) **Receptividad:** Capacidad de escuchar y aceptar nuevas ideas, impresiones o sugerencias

q) **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de la investigación

El tipo de investigación es básico, siendo de naturaleza descriptiva debido a que se encuentran dos variables cuales se van a medir en relación directa para realizar correctamente el estudio, verificando sus propiedades y características. Por consiguiente en la Investigación Descriptiva, las variables a medir son las siguientes: el servicio académico y la satisfacción de los estudiantes.

3.1.2. Diseño de la investigación

Se adoptó el diseño de investigación no experimental (transaccional descriptivo), por el hecho de describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Considerando que se percibe medir la relación directa existente entre las dos variables.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Determinación de la población

La población de estudio está representado por los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, considerando a las cuatro Escuelas de dicha Facultad.

Escuelas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales:

• Escuela de Ciencias Administrativas	:	347
• Escuela de Ciencias Contables y Financieras	:	502
• Escuela de Derecho y Ciencias Políticas	:	274
• Escuela de Ingeniería Comercial	:	241
• Población Total	:	1364

3.2.2. Extracción de la Muestra

• Población	:	1364
• Muestra	:	M
• Valor estándar	:	0.015
• Varianza de la población	:	V^2
• Varianza de la muestra	:	S

- Varianza sin ajustar : W
 - Probabilidad : 0.9
- $S = 0.9 (1 - 0.9) \quad V^2 = (0.015)^2 \quad W = 0.09 / 0.000225$
 $S = 0.09 \quad V^2 = 0.000225 \quad W = 400$
 $M = 400 / (1 + 400/1364)$
 $M = 310$

Cuadro 2. Plan Operativo Institucional 2013

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales	Población	Muestra
• Escuela de Ciencias Administrativas	347	79
• Escuela de Ciencias Contables y Financieras	502	114
• Escuela de Derecho y Ciencias Políticas	274	62
• Escuela de Ingeniería Comercial	241	55
Total	1364	310

Fuente: Plan Operativo Institucional 2013
 Elaboración: Propia

Factor = 310 / 1364

Factor = 0.227

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. Técnicas

Se optó por la técnica de una Encuesta, ya que será más factible recabar información confiable de los estudiantes, además de ser anónima se indicará la opinión de cada encuestado mediante una escala de mayor a menor (escala de Likert), verificando su evaluación referente a los servicios académicos y su grado de satisfacción.

3.3.2. Instrumentos de medición

Para llevar a cabo los objetivos propuestos en el presente trabajo, se utilizará el instrumento de medición a través del Cuestionario, como se indicó anteriormente mediante la Técnica de una Encuesta, la cual se aplicará a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

3.3.3. Confiabilidad y Validación de instrumentos

Para obtener la confiabilidad del instrumento de medición, se realizó primeramente solo 10 encuestas a 10 estudiantes de las diferentes Escuelas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, aplicando la encuesta una vez por semana en un periodo de 2 semanas, resultando

un margen de confiabilidad de 0.91, y por consiguiente un índice de error de 0.09 donde se demuestra que el instrumento es altamente confiable.

Se realizó la validación mediante el programa SPSS, donde se verifica la base de datos con aprobación y asesoramiento de los expertos.

3.4. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

La información se procesó electrónicamente, utilizando para ello el programa Microsoft Excel (versión 2010), el software SPSS (versión 15) para presentar los ítems mediante una base de datos y gráficos, al mismo tiempo estimar las frecuencias absolutas y relativas de cada reactivo entre indicadores.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

Para cumplir con los objetivos de la investigación se aplicó como instrumento de medición un cuestionario de 18 preguntas a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; cuyos resultados son presentados a continuación.

4.1.1. Análisis e interpretación de los resultados del cuestionario aplicado a los estudiantes acerca de los servicios académicos.

a) Datos Generales

Cuadro 3. Escuelas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales	Frecuencia	Porcentaje
a) Escuela de Administración	79	25,5
b) Escuela de Ciencias Contables y Financieras	114	36,8
c) Escuela de Derecho y Ciencias Políticas	62	20,0
d) Escuela de Ingeniería Comercial	55	17,7
Total	310	100,0

Fuente: Cuestionario Evaluación de los servicios académicos
Elaboración: Propia

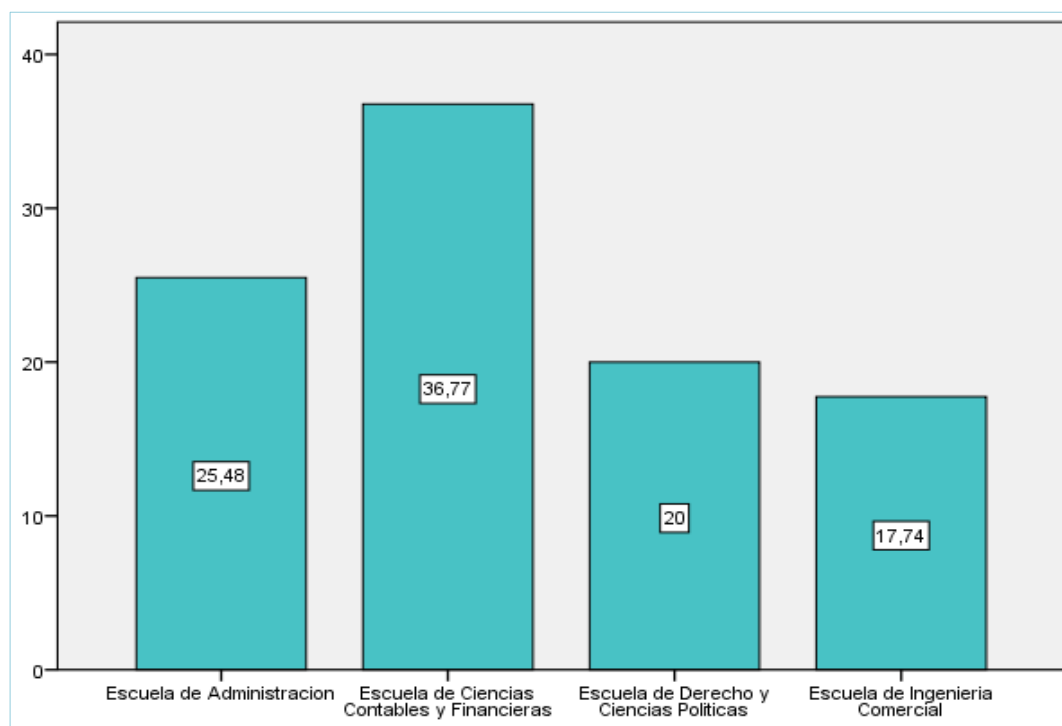


Figura 4. Escuelas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Fuente: Cuadro 3
Elaboración: Propia

Interpretación:

El 36.77% de los encuestados pertenecen a la Escuela de Ciencias Contables y Financieras, el 25.48% a la Escuela de Administración, el 20% a la Escuela de Derecho y Ciencias Políticas y un 17.74% a la Escuela de Ingeniería Comercial.

Destacando en los resultados un porcentaje mayor en estudiantes de la Escuela de Ciencias Contables y Financieras de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales.

Cuadro 4. Servicios Académicos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann

Servicios Académicos	Frecuencia	Porcentaje
a) Constancias de Estudios	78	25,2
b) Información de horarios de docentes	18	5,8
c) Registro de notas	81	26,1
d) Aulas virtuales-Biblioteca virtual	133	42,9
Total	310	100,0

Fuente: Cuestionario Evaluación de los servicios académicos

Elaboración: Propia

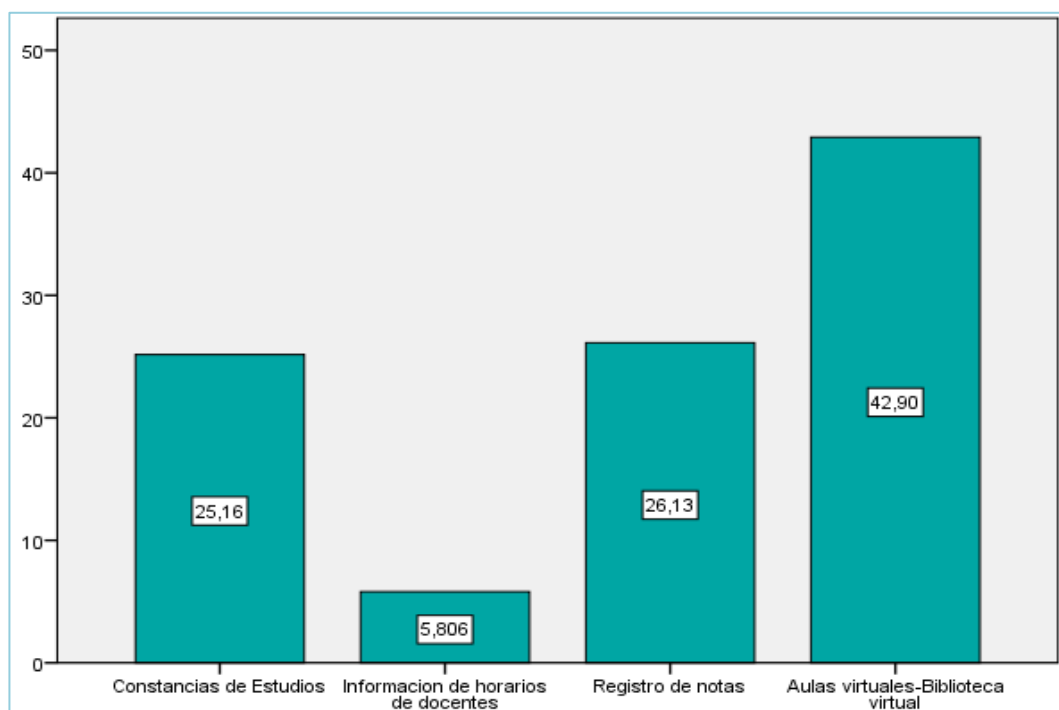


Figura 5. Servicios Académicos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann

Fuente: Cuadro 4

Elaboración: Propia

Interpretación:

El 42.90% de los encuestados requiere más el servicio de Aulas Virtuales –Biblioteca Virtual, el 26.13% el servicio de Registro de Notas, con un 25.16% requieren Constancias de Estudios, y con un 5.8% solicitan información de horarios de docentes.

Estos resultados nos permiten reconocer que el servicio académico mayor requerido por los estudiantes es el de Aulas Virtuales –Biblioteca Virtual, ya que el internet es ahora herramienta fundamental para el progreso, sea en procedimientos y adquisición de conocimientos. Y siendo un porcentaje menor la información de horario de docentes, por el hecho de que el estudiante tiene que apersonarse a las oficinas administrativas donde en muchas ocasiones no se encuentra información certera y oportuna.

b) Datos Específicos

Cuadro 5. ¿Cómo calificaría a los procedimientos administrativos de su Universidad?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Excelentes	0	0
b) Buenos	27	8.7
c) Regulares	199	64.2
d) Malos	84	27.1
Total	310	100,0

Fuente: Cuestionario Evaluación de los servicios académicos
Elaboración: Propia

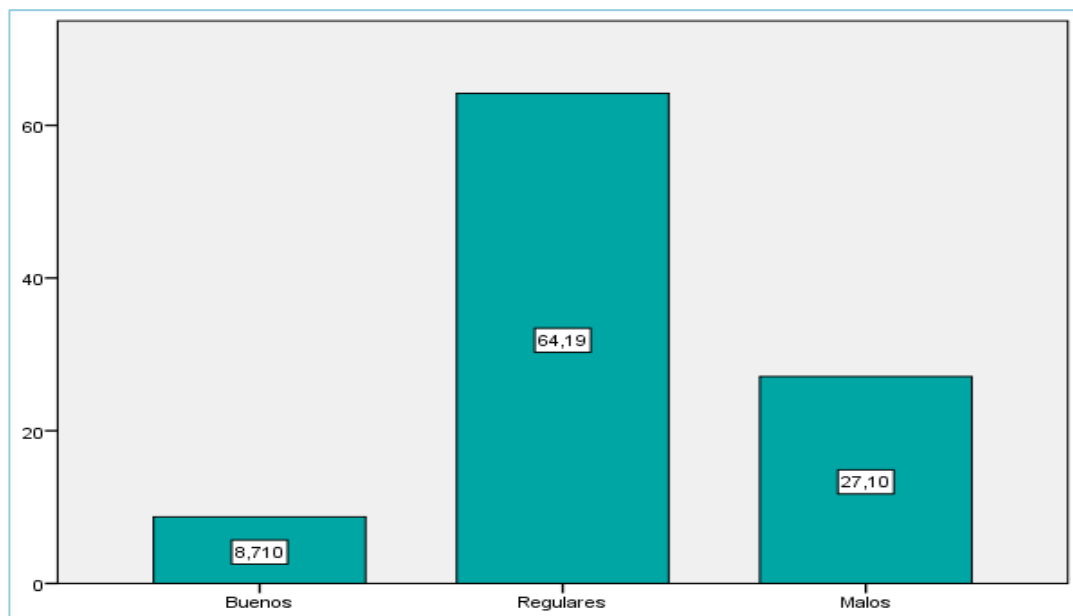


Figura 6. ¿Cómo calificaría a los procedimientos administrativos de su Universidad?

Fuente: Cuadro 5
Elaboración: Propia

Interpretación y Análisis:

El 64.19% de los estudiantes encuestados manifiestan que los procedimientos administrativos de la UNJBG de Tacna son Regulares, el 27.10% considera que son Malos, un 6.7% señala que son Buenos y un 0% considera que son excelentes.

Los resultados señalan que los estudiantes califican como regular a los procedimientos administrativos de la UNJBG de Tacna como mayor medida, seguido de malo; quiere decir que no son los adecuados para un buen servicio para los estudiantes. Realizándose los procedimientos administrativos muy largos y lentos; por el motivo de no contar con Sistemas Informáticos adecuados y personal no capacitado.

Cuadro 6. ¿Cómo evaluaría las orientaciones y el trato del personal administrativo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Excelentes	0	0
b) Buenos	43	13,9
c) Regulares	169	54,5
d) Malos	98	31,6
Total	310	100,0

Fuente: Cuestionario Evaluación de los servicios académicos
Elaboración: Propia

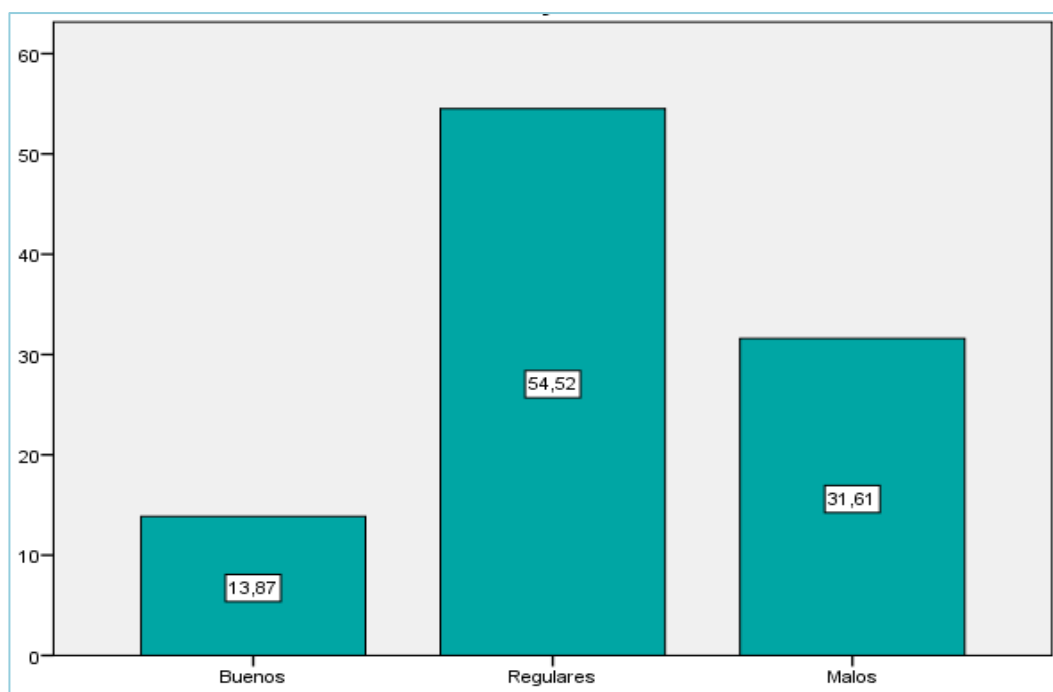


Figura 7. ¿Cómo evaluaría las orientaciones y el trato del personal administrativo?

Fuente: Cuadro 6
Elaboración: Propia

Interpretación y Análisis:

El 54.52% de los encuestados indica que las orientaciones y trato del personal administrativo es regular hacia los estudiantes, seguida de un 31.61% que indica que son Malos y un 13.87% que consideran Buenos.

Estos resultados muestran que los estudiantes no se encuentran satisfechos y/o agradecidos con las orientaciones y trato que brinda el personal administrativo, indicando una evaluación altamente regular y mala; donde se deben por la falta de capacitación y dedicación a sus funciones que posee el personal administrativo, observando que la mayoría son personas adultas.

Cuadro 7. ¿Cómo considera el uso y manejo de los sistemas informáticos (software) en el desarrollo de los procesos administrativos?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Excelentes	0	0
b) Buenos	26	8,4
c) Regulares	201	64,8
d) Malos	83	26,8
Total	310	100,0

Fuente: Cuestionario Evaluación de los servicios académicos

Elaboración: Propia

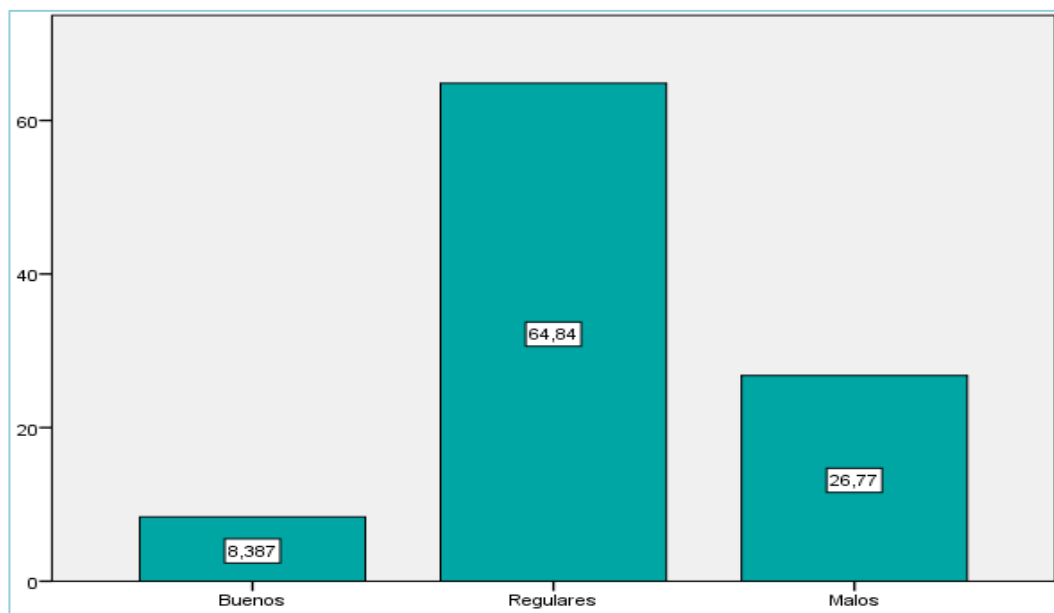


Figura 8. ¿Cómo considera el uso y manejo de los sistemas informáticos (software) en el desarrollo de los procesos administrativos?

Fuente: Cuadro 7

Elaboración: Propia

Interpretación y Análisis:

El 64.84% de los estudiantes encuestados considera que son Regulares el uso de los Sistemas Informáticos en el desarrollo de los procedimientos administrativos, un 26.77% indica que son Malos y un 8.3% señala que son Buenos.

Los resultados muestran el reflejo del desarrollo de los procedimientos administrativos ante los estudiantes, como son la gran falta de sistemas Informáticos, considerando en gran medida como Regulares y Malos el Uso y Manejo de dichos Sistemas por parte de personal administrativo, originándose demoras y una atención deficiente.

Cuadro 8. ¿Presentan constantes ausencias el personal administrativo durante el año académico?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Siempre	12	3,9
b) Casi Siempre	61	19,7
c) A veces	230	74,2
d) Nunca	7	2,3
Total	310	100,0

Fuente: Cuestionario Evaluación de los servicios académicos
Elaboración: Propia

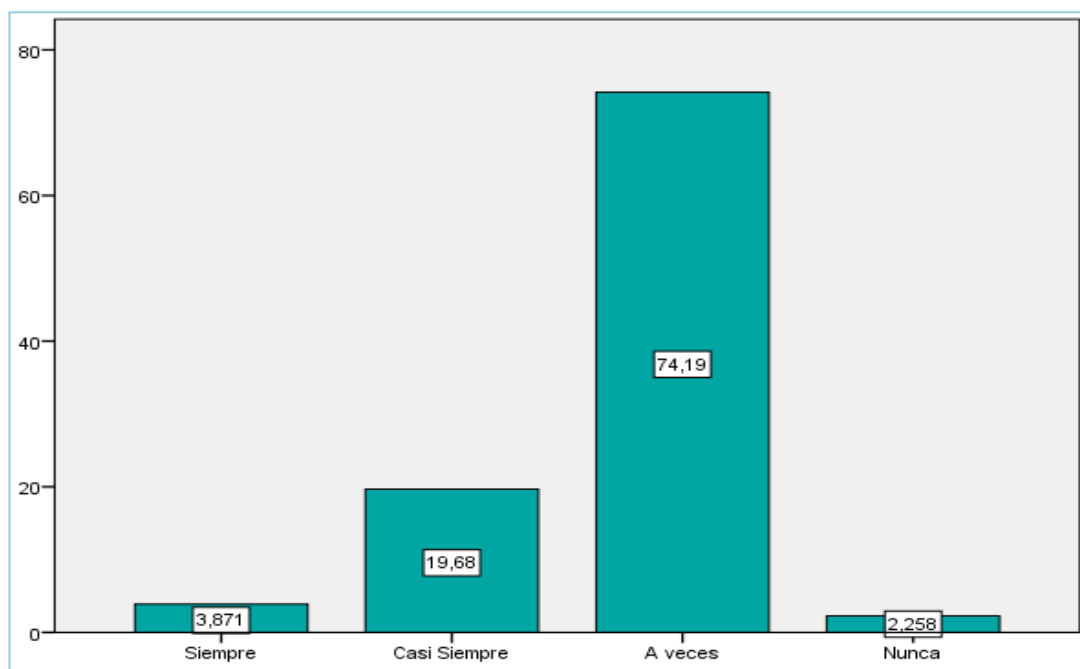


Figura 9. ¿Presentan constantes ausencias el personal administrativo durante el año académico?

Fuente: Cuadro 8
Elaboración: Propia

Interpretación y Análisis:

El 74.19% de los encuestados manifiestan que el personal administrativo presenta a veces constantes ausencias, seguida de un 19.68% que indica que es Casi Siempre, un 3.8% que es Siempre y un 2.2% que señalan que Nunca.

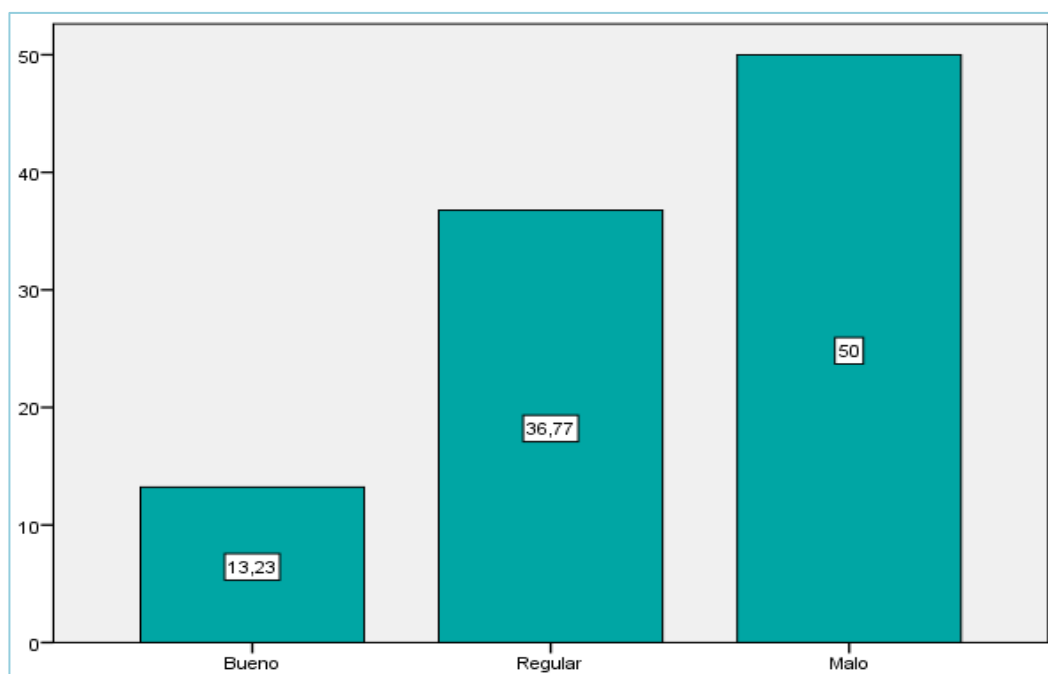
Los resultados anteriores nos permiten inferir que el personal si presenta constantes ausencias durante el año académico, ya que es un porcentaje considerable el de casi siempre, siendo tres veces mayor el de a veces; demostrando que el personal no se dedica correctamente a sus funciones y a los requerimientos de los estudiantes, generando malestar y descontento sobre el servicio académico.

**Cuadro 9. El servicio del laboratorio de cómputo de su Escuela es:
(Referente a equipos, horarios, otros)**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Excelente	0	0
b) Bueno	41	13,2
c) Regular	114	36,8
d) Malo	155	50,0
Total	310	100,0

Fuente: Cuestionario Evaluación de los servicios académicos

Elaboración: Propia



**Figura 10. El servicio del laboratorio de cómputo de su Escuela es:
(Referente a equipos, horarios, otros)**

Fuente: Cuadro 9

Elaboración: Propia

Interpretación y Análisis:

El 50% de los estudiantes encuestados indican que el servicio de Laboratorio de Computo de su Escuela es Malo, el 36.7% señalan que es Regular y el 13.23% los consideran Buenos.

Los resultados nos permiten conocer cómo se encuentra la logística y la atención de los servicios de los Laboratorios de Computo, considerando un gran porcentaje de estudiantes quienes no lo consideran en óptimas condiciones más aun resaltando que una Escuela no cuenta con Laboratorio; reconociendo la falta y necesidad con la que cuentan los estudiantes para desarrollar y cumplir correctamente sus trabajos. Mostrando una gran desventaja y deficiencia para el desarrollo tecnológico y profesional que debe formarse en los estudiantes; siendo estas herramientas indispensables para un correcto servicio académico por parte de la UNJBG de Tacna.

Cuadro 10. El servicio de la biblioteca de su Escuela es:(Referente a materiales bibliográficos actualizados, suficientes, necesarios)

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Excelente	2	,7
b) Bueno	54	17,4
c) Regular	147	47,4
d) Malo	107	34,5
Total	310	100,0

Fuente: Cuestionario Evaluación de los servicios académicos

Elaboración: Propia

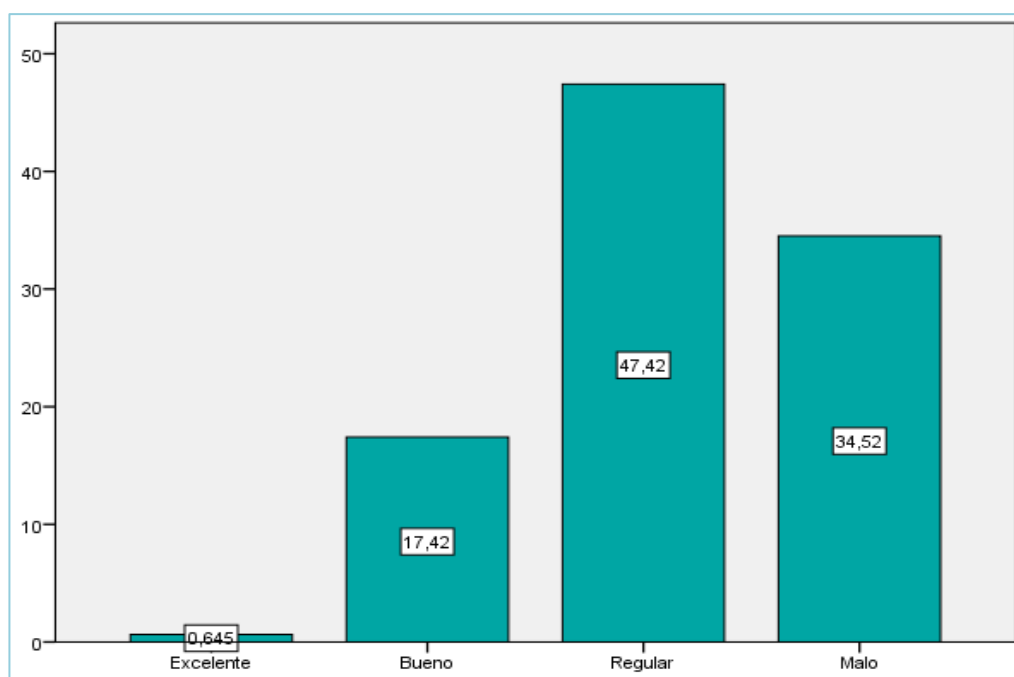


Figura 11. El servicio de la biblioteca de su Escuela es:(Referente a materiales bibliográficos actualizados, suficientes, necesarios)

Fuente: Cuadro 10

Elaboración: Propia

Interpretación y Análisis:

El 47.42% de los encuestados señalan que el Servicio de Biblioteca de su Escuela es Regular, el 34.52% indica que son Malos, el 17.42% manifiestan que son Buenos y un porcentaje menor de 0.7% indica que son Excelentes.

Los resultados anteriores nos permiten reconocer que existe un gran porcentaje de alumnos que consideran que el Servicio de Biblioteca referente a su implementación es aun inadecuado por señalarlo como regular y unas pocas cifras menos indican que son Malos, mostrando una insatisfacción de los estudiantes. Siendo la Biblioteca un espacio primordial para el desarrollo del estudiante, aun muestra deficiencias en los materiales bibliográficos por la escasez de datos actualizados e información oportuna de las diferentes materias.

Cuadro 11. ¿Cómo son los procesos de matrículas a inicios del año académico? (referente a eficiencia y rapidez)

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Excelentes	0	0
b) Buenos	58	18,7
c) Regulares	149	48,1
d) Malos	103	33,2
Total	310	100,0

Fuente: Cuestionario Evaluación de los servicios académicos
Elaboración: Propia

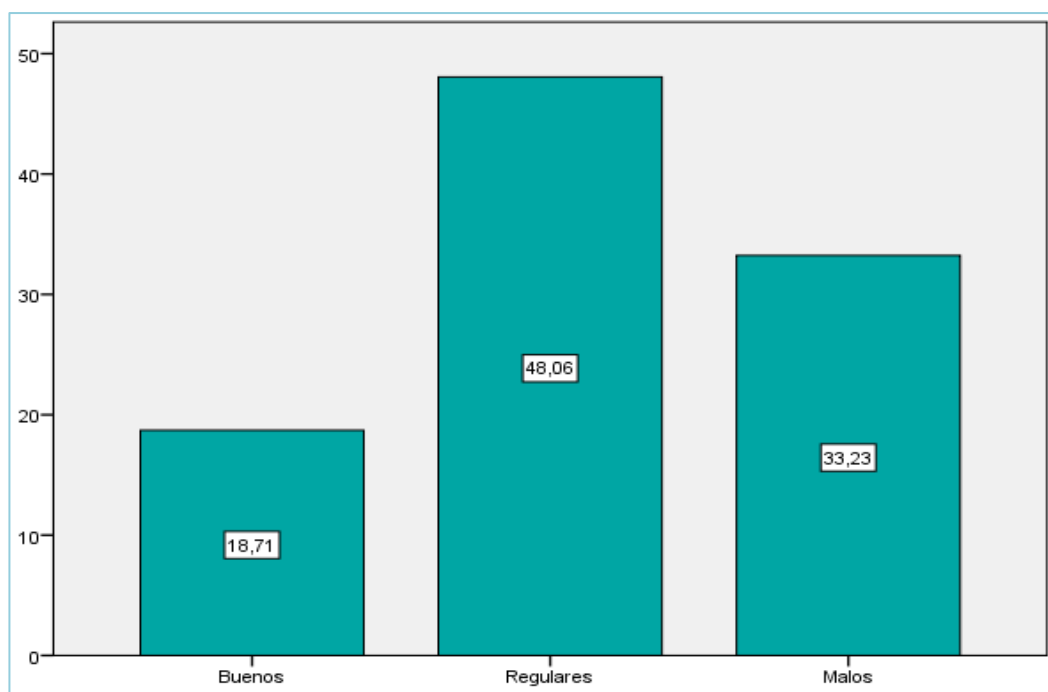


Figura 12. ¿Cómo son los procesos de matrículas a inicios del año académico? (referente a eficiencia y rapidez)

Fuente: Cuadro 11
Elaboración: Propia

Interpretación y Análisis:

El 48.06% de los estudiantes encuestados considera que los procesos de matrículas a inicios del año académico son Regulares, el 33.23% indica que son Malos y un 18.71% señalan que son Buenos.

Los resultados destacan que los procesos de matrículas de la UNJBG de Tacna presentan deficiencias, considerando que son casi el 50% de los estudiantes encuestados quienes indican que son Malos cada año, por el gran número de estudiantes que cuenta esta casa superior de estudios. Motivo que genera una mala atención del personal, con largas colas y demoras en los procedimientos. Por ende, se debe de establecer una nueva política de procedimientos para evitar conglomeraciones e insatisfacción de los estudiantes.

Cuadro 12. ¿Te encuentras identificado(a) en representar a tu Facultad?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Siempre	82	26,5
b) Casi siempre	115	37,1
c) A veces	103	33,2
d) Nunca	10	3,2
Total	310	100,0

Fuente: Cuestionario Evaluación de los servicios académicos
Elaboración: Propia

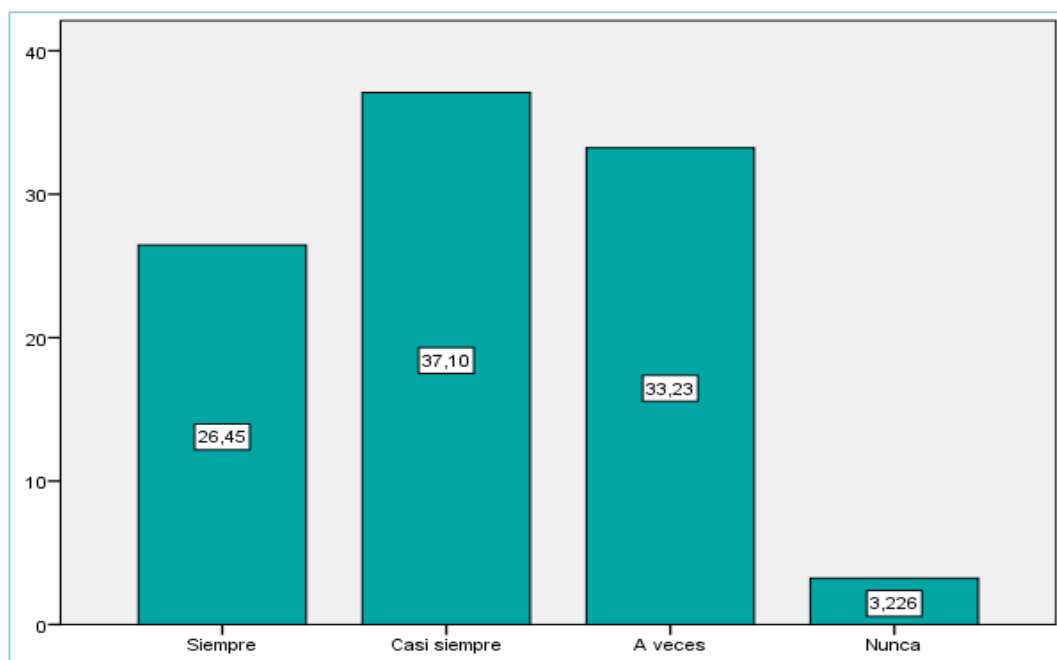


Figura 13. ¿Te encuentras identificado(a) en representar a tu Facultad?

Fuente: Cuadro 12
Elaboración: Propia

Interpretación y Análisis:

El 37.10% de los encuestados se encuentra Casi siempre identificado en representar a su Facultad, el 33.23% se encuentra solo a veces, el 26.45 Siempre y el 3.22% Nuca.

Los resultados demuestran que los estudiantes de la UNJBG de Tacna se encuentran generalmente identificados con su Facultad, obteniendo solo un poco de diferencia entre las situaciones de Casi siempre y A veces, estimando entonces que ocurre algún suceso para que no se encuentren plenamente identificados con su Facultad, siendo diferentes motivos que generan dicha desconfianza y entusiasmo, determinando que el personal es quien transmite el servicio, debiendo realizar correctamente sus funciones para lograr la satisfacción e identificación de los estudiantes.

Cuadro 13. ¿Te encuentras con facilidades en realizar trámites académicos?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Siempre	5	1,6
b) Casi siempre	48	15,5
c) A veces	223	71,9
d) Nunca	34	11,0
Total	310	100,0

Fuente: Cuestionario Evaluación de los servicios académicos
Elaboración: Propia

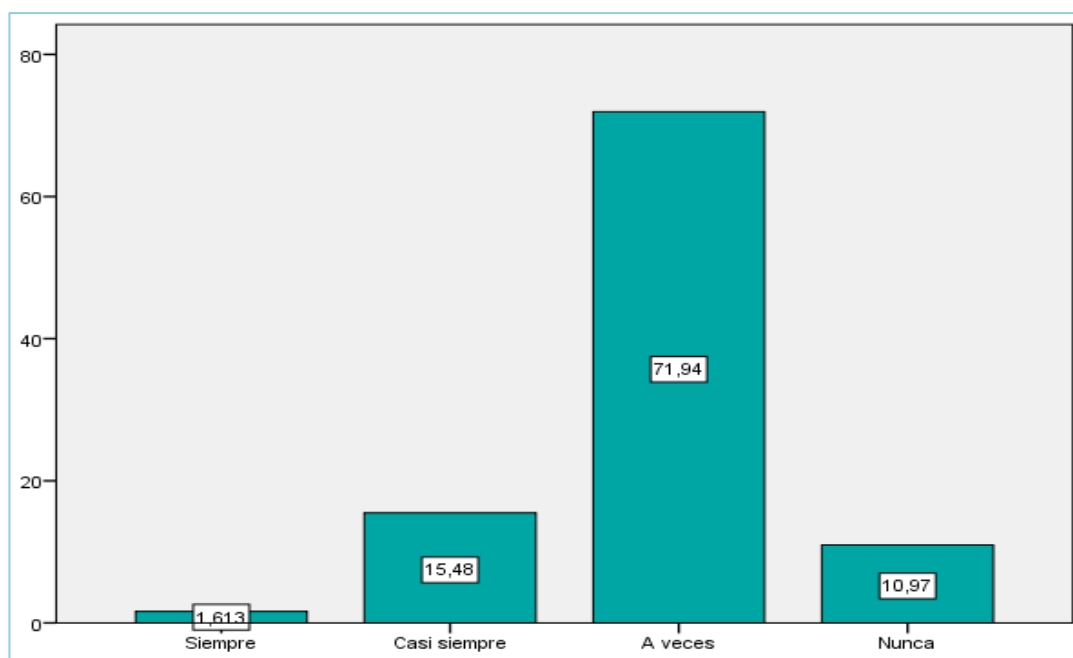


Figura 14. ¿Te encuentras con facilidades en realizar trámites académicos?

Fuente: Cuadro13
Elaboración: Propia

Interpretación y Análisis:

El 71.94% de los estudiantes encuestados señala que solo a veces se encuentra con facilidades en realizar trámites académicos, un 15.48% indica que Casi siempre, el 10.97% señalan que Nunca y el 1.6% Siempre.

Estos resultados nos permiten identificar que los estudiantes solo a veces se encuentran con facilidades, diagnosticando que generalmente se presentan algunas interrupciones o barreras que impiden agilizar algunos procedimientos, ya que existen diferentes instancias burocráticas y jerarquías que demoran los procesos, considerando además que todo trámite es presencial, presentándose pérdidas de tiempo y molestias por parte de los estudiantes. Mostrando también el desinterés que existe en hacer algún trámite académico y/o administrativo por los resultados ya conocidos.

Cuadro 14. ¿Mantienes reclamos frecuentes del servicio académico de tu Facultad?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Siempre	23	7,4
b) Casi siempre	58	18,7
c) veces	193	62,3
d) Nunca	36	11,6
Total	310	100,0

Fuente: Cuestionario Evaluación de los servicios académicos
Elaboración: Propia

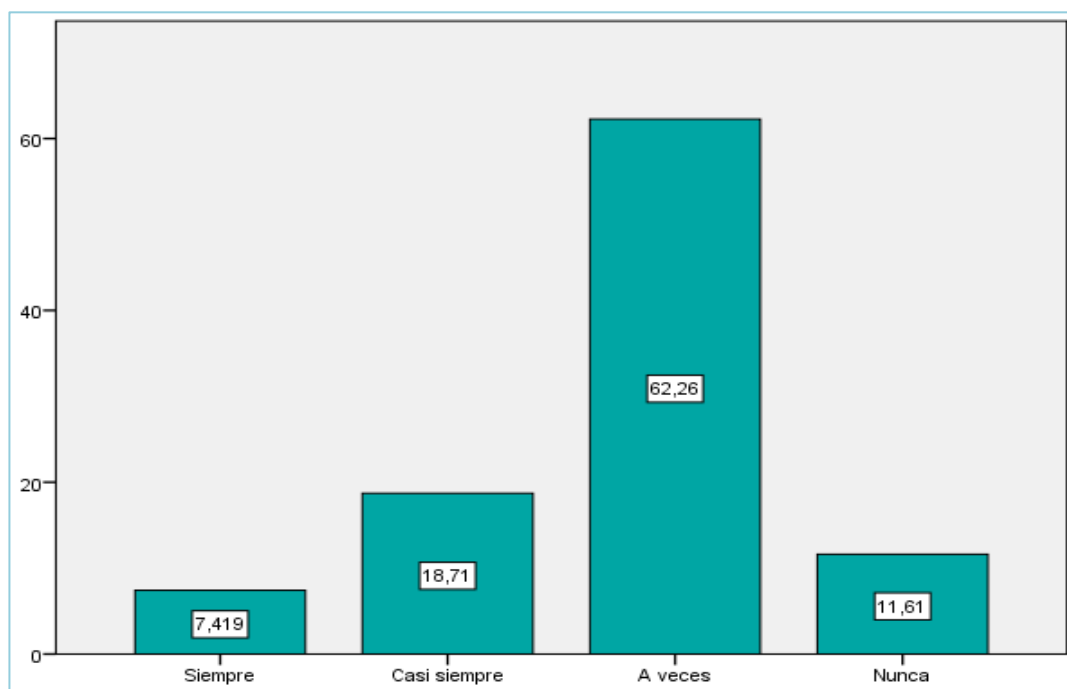


Figura 15. ¿Mantienes reclamos frecuentes del servicio académico de tu Facultad?

Fuente: Cuadro 14
Elaboración: Propia

Interpretación y Análisis:

El 62.26% de los estudiantes encuestados indican que solo a veces mantiene Reclamos de los servicios académicos, el 18.71% mantiene Casi siempre, el 11.61% Nunca y el 7.4% lo mantiene Siempre.

Estos resultados nos muestra que si existen Reclamos de los Servicios Académicos por parte de los estudiantes de la Facultad, donde ocurre regularmente a veces pero siendo en gran medida mayor al 50% de los estudiantes encuestados Destacando que existen diferentes servicios académicos con un solo fin, pero que comprometen a todos los estudiantes mostrando su descontento referente a los servicios. Buscando que se mejore la atención para evitar reclamos y lograr la calidad del servicio.

Cuadro 15. Señale el reclamo más frecuente:

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Demora en trámites administrativos y académicos	142	45,8
b) Falta de disposición en la información	44	14,2
c) Mala atención y trato	90	29,0
d) Ausentismo del personal	34	11,0
Total	310	100,0

Fuente: Cuestionario Evaluación de los servicios académicos
Elaboración: Propia

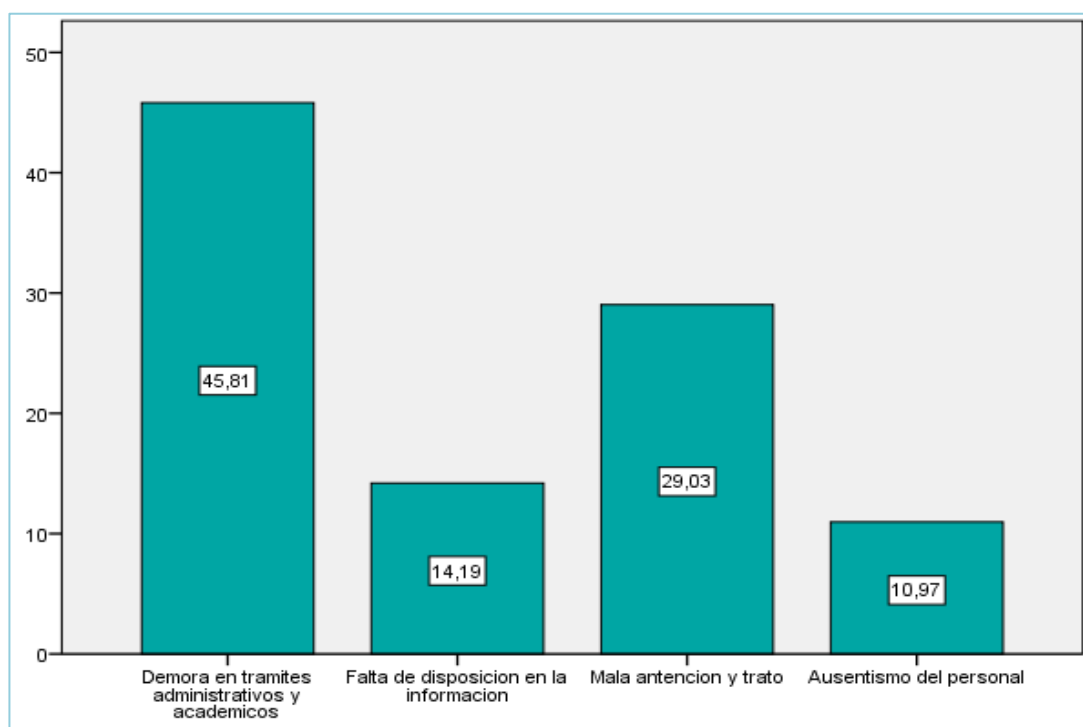


Figura 16. Señale el reclamo más frecuente

Fuente: Cuadro 15
Elaboración: Propia

Interpretación y Análisis:

El 45.81% de los encuestados señalan que existe mayor reclamo en Demora de Trámites Administrativos y Académicos, un 29.03% indican que es en la Mala Atención y Trato, un 14.19% en la Falta de disposición de Información y un 10.97 es en el Ausentismo del Personal.

Estos resultados nos muestran que si existen considerables reclamos, pero en mayor medida se presenta en Demora de trámites quiere decir procesos, determinando una vez más que se desarrollan procesos deficientes e ineficaces, largos e inoportunos; por la política de gestión y la falta de capacitación que se otorga al personal; donde impiden mejorar los procedimientos con accesibilidad y agilidad. Siendo un punto también importante la mala atención y trato que presenta el personal administrativo hacia los estudiantes, presentándose constantemente sin reservas, mostrando ineptitud en sus funciones y en las relaciones personales, debiendo cambiar radicalmente para mejorar el servicio académico.

Cuadro 16. ¿Sientes temor e incomodidad en solicitar información académica y realizar consultas?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Siempre	24	7,7
b) Casi siempre	98	31,6
c) A veces	158	51,0
d) Nunca	30	9,7
Total	310	100,0

Fuente: Cuestionario Evaluación de los servicios académicos
Elaboración: Propia

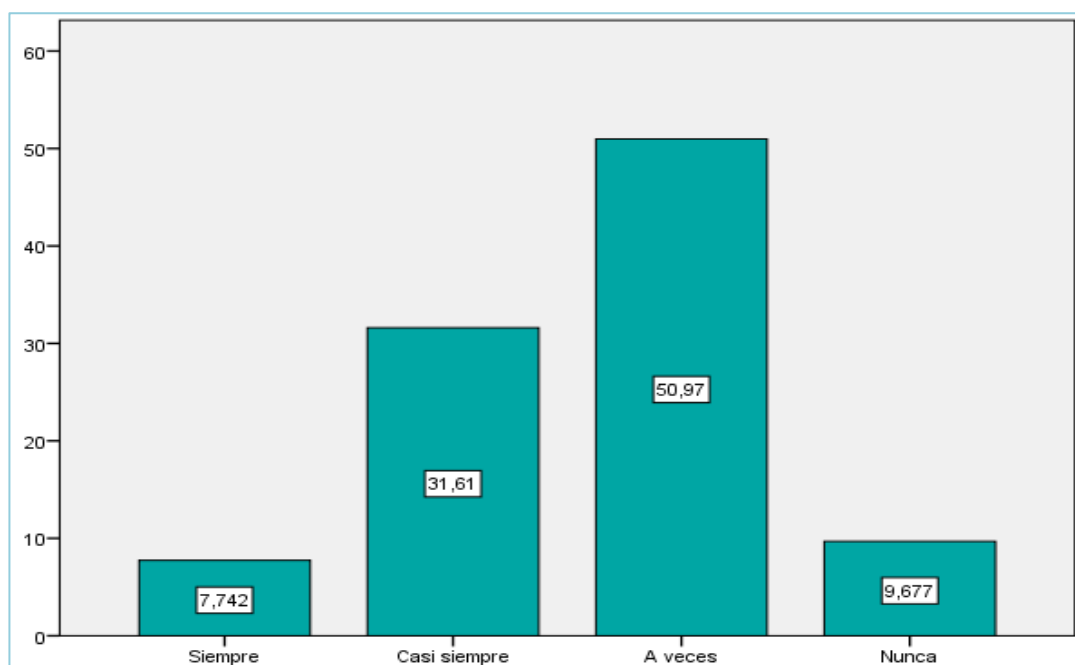


Figura 17. ¿Sientes temor e incomodidad en solicitar información académica y realizar consultas?

Fuente: Cuadro 16
Elaboración: Propia

Interpretación y Análisis:

El 50.97% de los encuestados indica que presentan temor e incomodidad en realizar consultas solo a veces, el 31.61% señala que Casi siempre, el 9.67% que Nunca y el 7.74% manifiesta que Siempre.

Estos resultados nos permiten reconocer que la mayoría de los estudiantes si siente alguna incomodidad y temor. Siendo de un casi siempre la aproximación más de la mitad del número de estudiantes que señalo que a veces, reconociendo que por el motivo de la mala atención y trato hacia el estudiante, este evita y pierde el interés de estar informado y solicitar algún requerimiento, dependiendo del personal administrativo para evitar dichos temores e incomodidades. Donde se rescate el respeto y cordialidad que debe de existir en todo servicio.

Cuadro 17. ¿Recurre con frecuencia al laboratorio de cómputo y biblioteca de tu Escuela?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Siempre	26	8,4
b) Casi siempre	56	18,1
c) A veces	141	45,5
d) Nunca	87	28,1
Total	310	100,0

Fuente: Cuestionario Evaluación de los servicios académicos
Elaboración: Propia

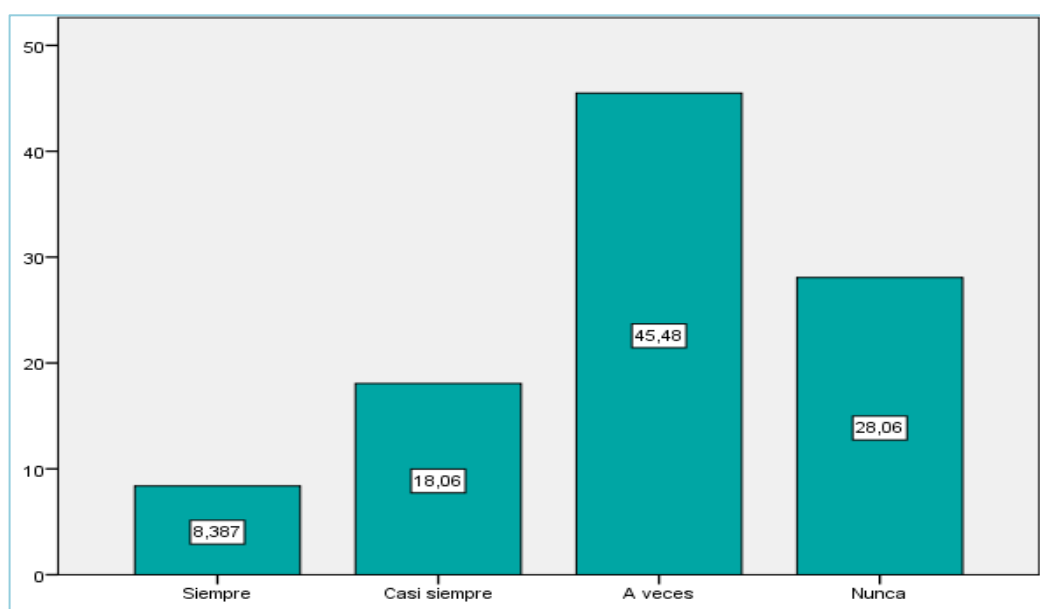


Figura 18. ¿Recurre con frecuencia al laboratorio de cómputo y biblioteca de tu Escuela?

Fuente: Cuadro 17
Elaboración: Propia

Interpretación y Análisis:

El 45.48% de los encuestados recurre a veces al Laboratorio de Computo y Biblioteca, el 28.06% manifiesta que nunca asiste, el 18.06% indica que casi siempre recurre y un 8.38% afirma que siempre.

Los resultados presentan que los estudiantes no cuentan con mucha oportunidad o disponibilidad en apersonarse a los centros de computación y biblioteca, siendo un gran número que recurre solo a veces identificando el enriquecimiento de conocimientos que podemos recabar en dichos servicios. Sin embargo, por el hecho de no encontrar y poseer materiales y equipos en buenas condiciones y óptimas, evita la asistencia y desenvolvimiento continuo de los equipos, encontrándose muchas veces en desuso e inoperativos. Siendo el caso de algunos estudiantes que no cuentan con laboratorios en sus Escuelas, como es en Derecho y Ciencias Políticas por una lamentable gestión.

Cuadro 18. ¿Participas de las actividades académicas y eventos que realiza tu Facultad?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Siempre	49	15,8
b) Casi siempre	106	34,2
c) A veces	141	45,5
d) Nunca	14	4,5
Total	310	100,0

Fuente: Cuestionario Evaluación de los servicios académicos
Elaboración: Propia

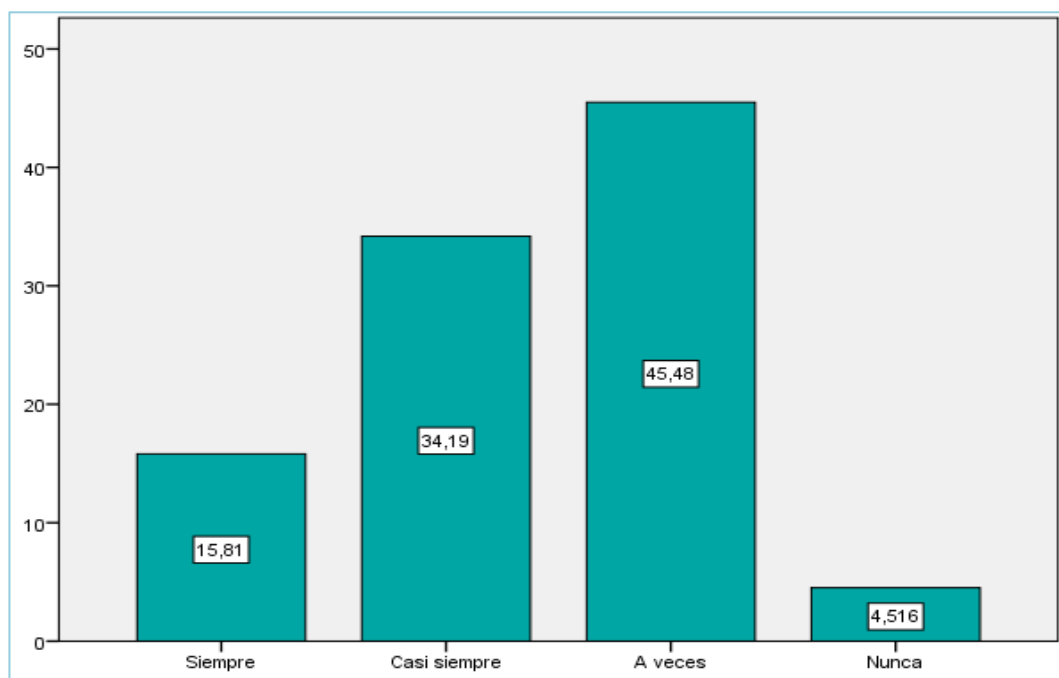


Figura 19. ¿Participas de las actividades académicas y eventos que realiza tu Facultad?

Fuente: Cuadro 18
Elaboración: Propia

Interpretación y Análisis:

El 45.48% de los estudiantes encuestados solo a veces participa de los eventos y/o actividades académicas que realiza la Facultad, el 34.19% indica que casi siempre se hace presente, el 15.81 resalta que siempre participas de las actividades y un 4.51% manifiesta que nunca lo hace.

Estos resultados nos permiten visualizar el comportamiento que muestran los estudiantes con Facultad, a través de la participación que presenten a las diferentes actividades que realice esta casa superior, identificando que el mayor número de estudiantes solo lo realiza a veces, por motivo de tiempo, falta de información o escasa promoción que se realice a los eventos, siendo un porcentaje considerable pero bajo en los estudiantes que no participan nunca, desligándose de su Facultad completamente. Considerando que la participación en las actividades que realice la UNJBG de Tacna son importantes para el desarrollo personal y profesional del estudiante, permitiendo que se comparta valores y culturas, debiéndose incentivar y promover correctamente para todos,

Cuadro 19. ¿Cómo considera Usted la atención de los servicios académicos?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Eficientes	10	3,2
b) Eficaces	31	10,0
c) Burocráticos	164	52,9
d) Deficientes	105	33,9
Total	310	100,0

Fuente: Cuestionario Evaluación de los servicios académicos
Elaboración: Propia

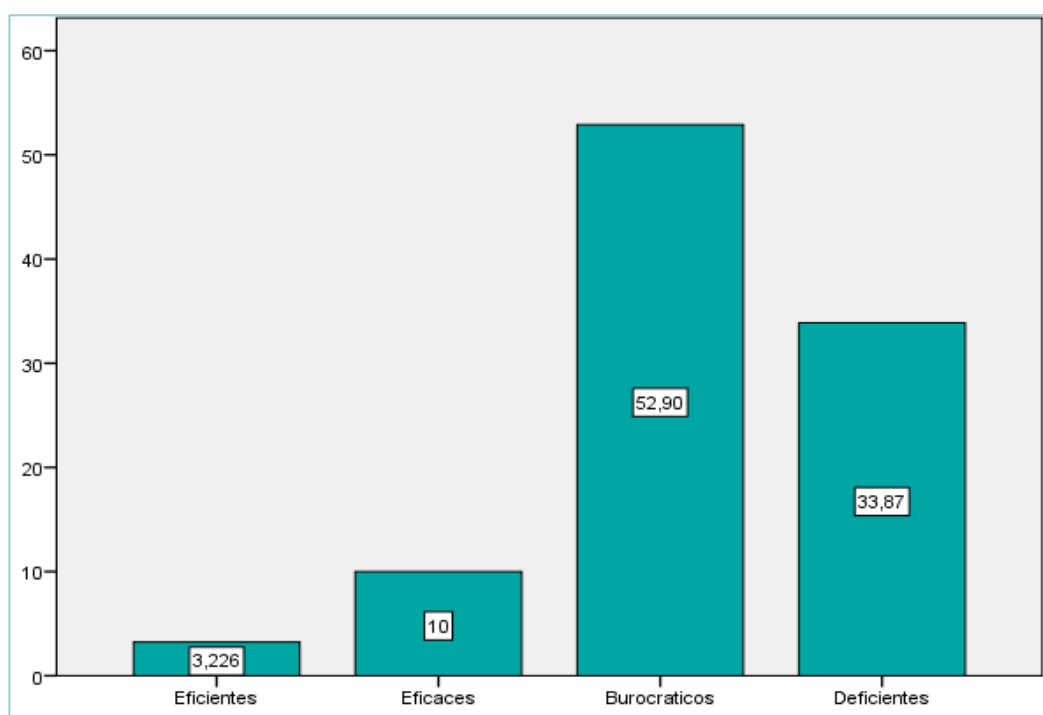


Figura 20. ¿Cómo considera Usted la atención de los servicios académicos?

Fuente: Cuadro 19
Elaboración: Propia

Interpretación y Análisis:

El 52.90% de los estudiantes encuestados considera que la atención de los servicios académicos son burocráticos, seguidamente el 33.67% indica que los servicios son deficientes, el 10 % señalan que la atención se presenta eficaz y un 3.22% manifiesta que son eficientes.

Estos resultados nos permiten reconocer claramente como consideran los estudiantes la atención de los servicios académicos, desde su propia óptica y cliente principal. Identificando que existe altamente el sistema burocrático en el servicio académico, mostrando descontento por las demoras que son largas y lentas. Seguidamente con un mayor porcentaje que indica un margen menos de la mitad que el anterior donde consideran que la atención de los servicios académicos son deficientes, comprobando que no se realiza una correcta función de los procedimientos y en la atención. Sin embargo, se presenta también un número pequeño que determina que los servicios son eficientes, pero siendo irrelevante en la comparación con deficiencia. Debiendo mejorar de inmediato dicho servicio para lograr la satisfacción y tranquilidad de los estudiantes, por ser su derecho.

Cuadro 20. ¿Cuál es el nivel de satisfacción que Usted recibe de los servicios académicos?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
a) Excelente	0	0
b) Bueno	48	15,5
c) Regular	207	66,8
d) Malo	55	17,7
Total	310	100,0

Fuente: Cuestionario Evaluación de los servicios académicos
Elaboración: Propia

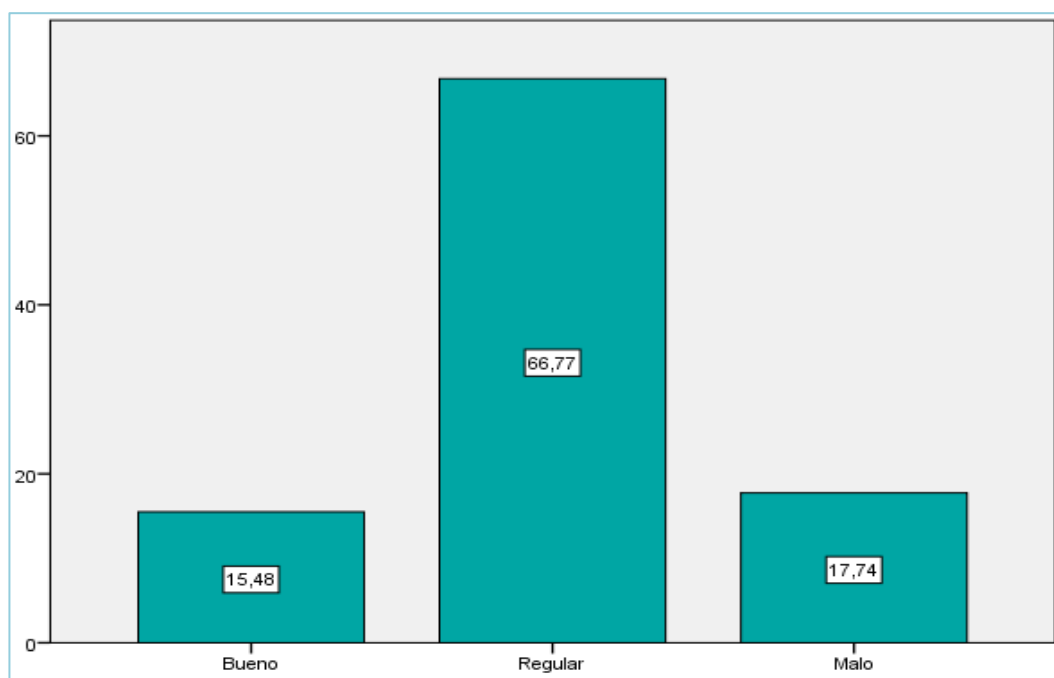


Figura 21. ¿Cuál es el nivel de satisfacción que Usted recibe de los servicios académicos?

Fuente: Cuadro 20
Elaboración: Propia

Interpretación y Análisis:

El 66.77% de los estudiantes encuestados, se encuentra regularmente satisfecho de los servicios académicos, el 17.74% indica que su satisfacción es mala, un 15.48% señalan que sienten buena satisfacción de los servicios y por último un 0% quien considera que los servicios sean excelentes.

Estos resultados nos muestran la satisfacción que obtienen los estudiantes referente a los servicios académicos, identificando un nivel más alto en lo negativo que en el positivo; aunque con un margen del 3% destaca la mala satisfacción que obtienen los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la UNJBG de Tacna. Debido al desarrollo de sus funciones y a los procesos de baja calidad que brinda la Universidad; desde la atención directa e indirecta que ofrece el personal administrativo en los servicios académicos. Considerando que existe un gran número de estudiantes que se encuentran en opinión irregular, por no poseer mayor interés en dichos procedimientos por la imagen que han mostrado durante su vida académica, reconociendo que ese número de estudiantes aún no definen su posición por encontrarse poco informado e insatisfecho.

4.2. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1. Comprobación de hipótesis específica “a”

“Los reclamos frecuentes de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, influyen por los servicios académicos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, periodo 2013”.

A fin de comprobar la hipótesis planteada se aplicó un cuestionario sobre la Evaluación de los Servicios Académicos de la UNJBG; cuyos resultados son detallados a continuación:

Cuadro 21. Comprobación de hipótesis específica “a”

			Servicios Académicos				Total
			Eficientes	Eficaces	Burocráticos	Deficientes	
Reclamos	Siempre	Recuento	0	0	9	14	23
		% Reclamos	0,0%	0,0%	39,1%	60,9%	100 %
	Casi siempre	Recuento	2	3	29	24	58
		% Reclamos	3,4%	5,2%	50,0%	41,4%	100 %
	A veces	Recuento	7	25	99	62	193
		% Reclamos	3,6%	13,0%	51,3%	32,1%	100%
	Nunca	Recuento	1	3	27	5	36
		% Reclamos	2,8%	8,3%	75,0%	13,9%	100%
	Total	Recuento	10	31	164	105	310
		% Reclamos	3,2%	10,0%	52,9%	33,9%	100%

Fuente: Cuestionario Evaluación de los servicios académicos

Elaboración: Propia

Siendo la comprobación medida con la Razón de verosimilitudes, por el hecho de ser dos variables categóricamente diferenciadas, quiere decir nominal (Servicios Académicos) y ordinal (Reclamos). Eligiendo esta medida de comprobación para obtener datos más exactos, como indica a continuación:

Cuadro 22. Comprobación Nominal y Ordinal

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Razón de verosimilitudes	24,07 6	9	,004
N de casos válidos	310		

Fuente: Cuestionario Evaluación de los servicios académicos
Elaboración: Propia

Análisis:

Dado dichos resultados podemos determinar que la Razón de Verosimilitud rechaza la Hipótesis Nula por arrojar un porcentaje menor al 5%, destacando que dichas variables no son independientes por existir relación entre ellas. Afirmando entonces que si existe influencia y asociación entre ambas variables, cual es la atención de los servicios académicos en la satisfacción de los estudiantes.

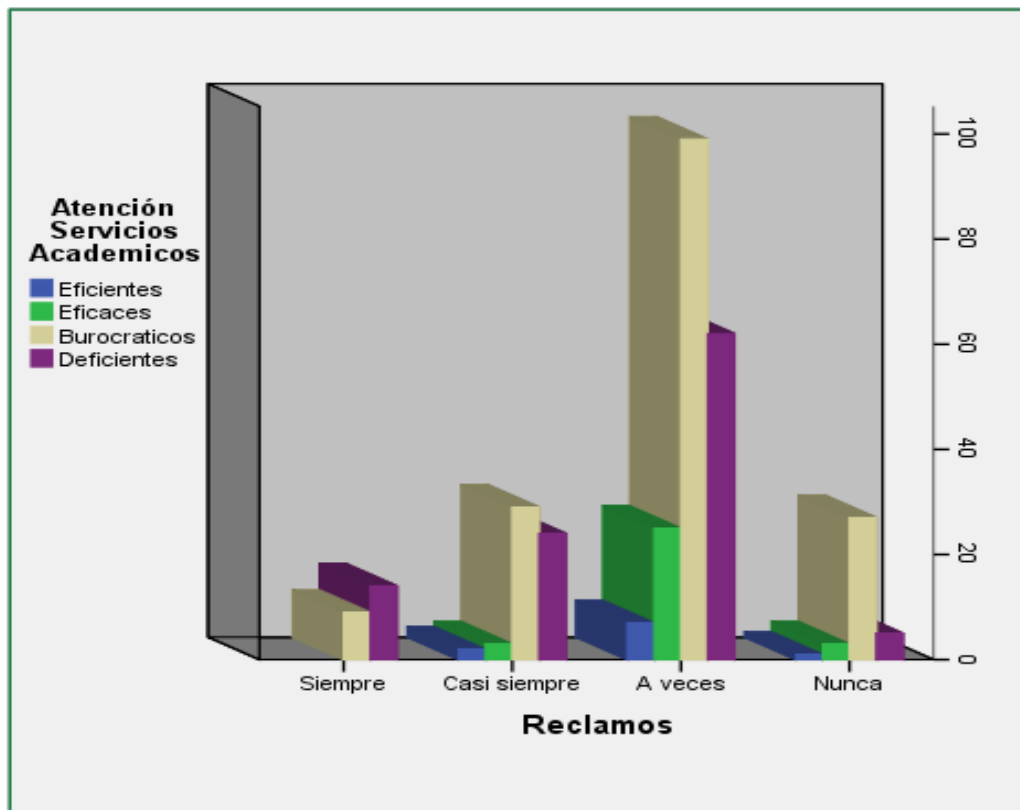


Figura 22. Relación de los Servicios Académicos y Reclamos

Fuente: Cuadro 21
 Elaboración: Propia

Como podemos observar en el gráfico, la relación que existe entre los servicios académicos y los reclamos de los mismos, es mayormente considerado como Burocráticos siendo el de mayor porcentaje, en situaciones de a veces y casi siempre. Continuando se presenta deficiencia a veces y casi siempre y hasta siempre, siendo este último un porcentaje de 60.9% que conlleva más de la mitad de los encuestados que opinan que es permanente los reclamos. Comprobando que si existe

molestia e insatisfacción por parte de los estudiantes referente a los servicios académicos.

4.2.2. Comprobación de hipótesis específica “b”

“El nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, influyen por los procedimientos administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, periodo 2013”.

La hipótesis planteada, fue comprobada a través de la aplicación del cuestionario dirigido a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, cuyos resultados nos permiten contrastar la hipótesis, el que se detalla a continuación:

Cuadro 23. Comprobación de hipótesis específica “b”

			Procedimientos Administrativos			Total
			Buenos	Regulares	Malos	
Nivel de Satisfacción	Bueno	Recuento	12	35	1	48
		% Procedimientos Administrativos	44,4%	17,6%	1,2%	15,5%
	Regular	Recuento	13	146	48	207
		% Procedimientos Administrativos	48,1%	73,4%	57,1%	66,8%
	Malo	Recuento	2	18	35	55
		% Procedimientos Administrativos	7,4%	9,0%	41,7%	17,7%
Total	Recuento	27	199	84	310	
	% Procedimientos Administrativos	100,0%	100,0%	100,0%	100%	

Fuente: Cuestionario Evaluación de los servicios académicos Elaboración: Propia

Realizando la comprobación con la prueba de la Razón de verosimilitudes, por el hecho de ser variables ordinales (Procedimientos Administrativos y Nivel de Satisfacción). Eligiendo esta medida de comprobación para obtener datos más exactos, como indica a continuación:

Cuadro 24. Comprobación Ordinal

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Razón de verosimilitudes	65,149	4	,000
N de casos válidos	310		

Fuente: Cuestionario Evaluación de los servicios académicos
Elaboración: Propia

Análisis:

Los resultados nos permiten determinar que la Razón de Verosimilitud rechaza la Hipótesis Nula por arrojar un porcentaje menor al 5%, destacando que dichas variables no son independientes por existir relación entre ellas. Afirmando entonces que si existe influencia y asociación entre ambas variables, aceptando la hipótesis que el nivel de satisfacción si influye por los procedimientos administrativos que realiza la UNJBG de Tacna.

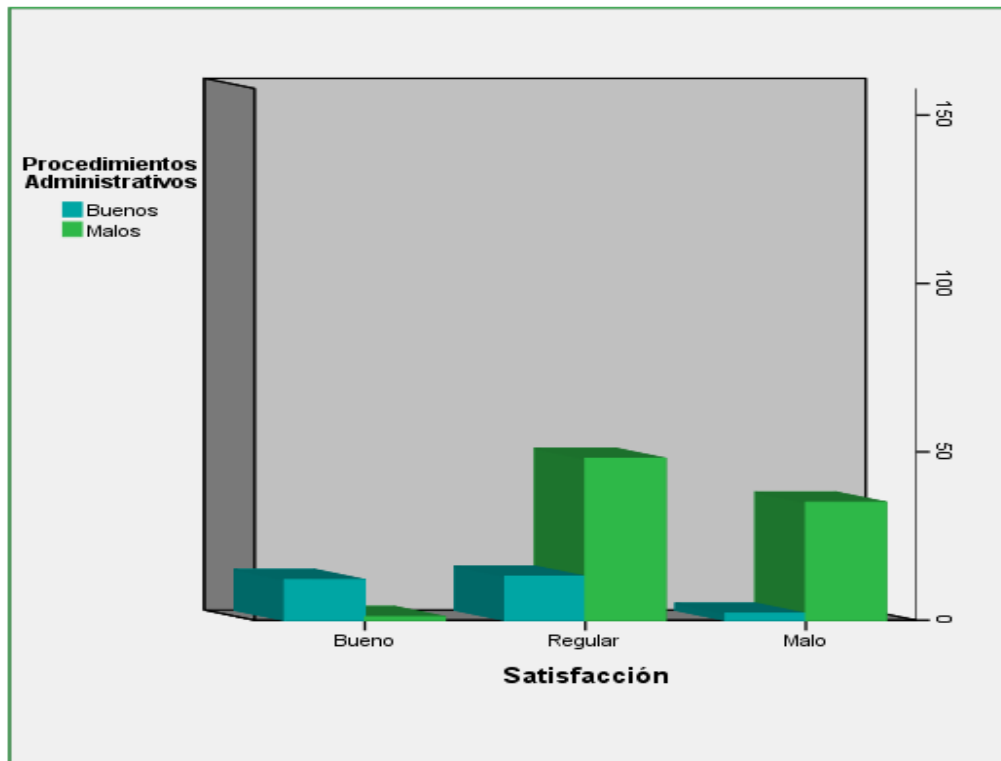


Figura 23. Niveles de Satisfacción

Fuente: Cuadro 23
Elaboración: Propia

Como se observa en el gráfico, la satisfacción mayormente de los estudiantes se encuentra media, inestable e irregular por motivo de unos malos procedimientos como se indica son tres veces mayor a los procedimientos que se puedan distinguir buenos.

Destacando también que si se encuentran totalmente insatisfechos nominándolo como malo, es motivo de procedimientos administrativos grandemente malos e incorrectos para los objetivos de la institución y de

lo que se espera ofrecer al estudiante. Siendo muy bajo quienes se encuentran relativamente satisfechos considerando una proporción altamente diferenciada de bueno entre el mal procedimiento.

Concluyendo que depende de mucho los procedimientos administrativos para lograr la satisfacción de los estudiantes, ya que son procesos fundamentales para el desarrollo del tramites académicos y administrativos.

4.2.3. Correlación de variables

Podemos determinar que si existe correlación entre las variables desarrolladas, ya que son dependientes una a otra variable. Afirmando dicha influencia y asociatividad mediante el Software SPSS que determinó con una inferencia menor de 5% (0.00%) a los datos categóricos, comprobando la confiabilidad y aceptación de las hipótesis.

4.2.4. Verificación de la Hipótesis General

“Los servicios académicos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, influyen en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, periodo 2013”.

La hipótesis de estudio planteada, ha sido verificada en función de las dos hipótesis específicas:

- a) Los reclamos frecuentes de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, influyen por los servicios académicos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, periodo 2013.

- b) El nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, influyen por los procedimientos administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, periodo 2013.

Las cuales han sido comprobadas tanto por los instrumentos de medición empleados y por las pruebas estadísticas sometidas. Mostrando además, los indicadores de la hipótesis general cuales son también relacionados efectivamente mediante la comprobación que refleja los resultados en el siguiente cuadro.

Cuadro 25. Verificación de la Hipótesis General

			Nivel de Satisfacción			Total	
			Bueno	Regular	Malo		
Atención Servicios Académicos	Eficientes	Recuento	5	5	0	10	
		% de Satisfacción	10,4%	2,4%	0,0%	3,2%	
	Eficaces	Recuento	18	13	0	31	
		% de Satisfacción	37,5%	6,3%	0,0%	10,0%	
	Burocráticos	Recuento	22	128	14	164	
		% de Satisfacción	45,8%	61,8%	25,5%	52,9%	
	Deficientes	Recuento	3	61	41	105	
		% de Satisfacción	6,2%	29,5%	74,5%	33,9%	
	Total		Recuento	48	207	55	310
			% de Satisfacción	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario Evaluación de los servicios académicos
Elaboración: Propia

Comprobando nuevamente la confiabilidad de la hipótesis General con la Razón de verosimilitudes, siendo una medida totalmente confiable y exacta por ser menor al 5 % (0.00), como indica a continuación:

Cuadro 26. Comprobación de la Hipótesis General

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Razón de verosimilitudes	95,022	6	,000
N de casos válidos	310		

Fuente: Cuestionario Evaluación de los servicios académicos
Elaboración: Propia

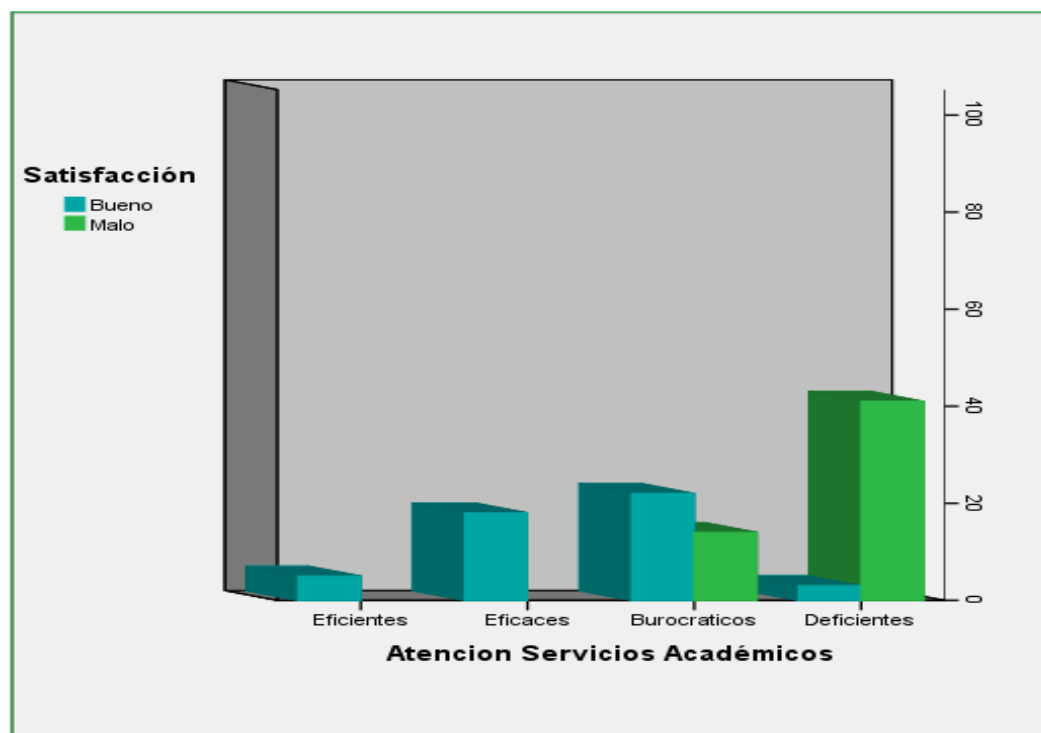


Figura 24. Comprobación de la Hipótesis General

Fuente: Cuadro 25
Elaboración: Propia

Como muestra el grafico podemos inferir los datos más significativos que se obtiene como satisfacción, analizando que mientras se realice la atención de los servicios académicos deficientemente se obtendrá una insatisfacción altamente mala, seguidamente quienes consideran que la Atención de los servicios académicos son burocráticos es poca la diferencia entre bueno y malo, determinando que algunos estudiantes aceptan dicho sistema considerándolo como bueno. Siendo también como eficaz y eficiente lo esperado en la atención de los servicios académicos.

Calificando también como indica el cuadro N^o21 que existe un gran número de estudiantes que se sienten regularmente satisfechos con la atención de los servicios académicos, destacando lo Burocrático. Siendo información incierta e inestable, ya que aún no se tiene una opinión definida con mayor sustento por parte de los estudiantes, motivo de desinterés o falta de información que puedan recabar de estos por la imagen que proyecta.

Por lo tanto, en función de los objetivos e hipótesis planteada queda verificada y aceptada la Hipótesis General. Mostrando la relación que existe entre ambos indicadores de estudio.

CONCLUSIONES

1. El trabajo de investigación permitió obtener información necesaria e importante para conocer y estudiar detalladamente el problema que existe en la ausencia de satisfacción del estudiante, referente a los servicios académicos. Determinando la influencia que existe entre ambas variables, y reconociendo que el servicio académico es relevante pero poco fiable para los estudiantes.
2. Por ser parte de la población a estudio, me facilito recabar información real y visible de los procedimientos del servicio académico, reconociendo la falta de mejora del servicio que se ha presentado desde inicios de mis estudios universitarios. Concluyendo que todo permanece igual manteniendo el descontento de los estudiantes, como son en compañeros, egresados y de manera particular, esperando se logre un cambio (reingeniería) y una mejora continua.
3. Con el presente estudio conocí más aún a mi Universidad, tanto en lo académico y lo social, ya que me permitió percibir más de cerca la inquietud de estudiantes de diferentes Escuelas, además de

estar constantemente en las oficinas del personal; requiriendo de servicios académicos. Finalizando que concluí la primera etapa de mi función, esperando lograr ver la satisfacción de estudiantes de mi querida casa superior.

RECOMENDACIONES

1. El servicio académico que brinda la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, debe ser un proceso importante para la gestión de esta organización, considerando los diferentes factores que lo integran, tanto como implementar nuevas herramientas de trabajo, ambientes académicos suficientes y cómodos e incrementar la capacitación del personal para mejorar la atención. Manteniendo además, una supervisión constante en los procesos, todo ello con el fin de mejorar y lograr un servicio de calidad.
2. El cliente es el motor de toda organización, ya que sin ellos no existiría ni funcionaría, por ello a los estudiantes de esta casa superior se les debe mostrar la debida importancia en todos sus requerimientos y necesidades, buscando que se sientan satisfechos y orgullosos en pertenecer a su Universidad; ya que son ellos también quienes califican y determinan la enseñanza y el servicio académico que reciben.

3. Determinando que si existe influencia de los servicios académicos en la satisfacción de los estudiantes, se debe realizar un cambio radical en la gestión, optando por reducir los procedimientos administrativos, mejorando el trato y la atención del personal, implementando adecuados ambientes académicos (laboratorios-bibliotecas) y brindando oportunidades al estudiante referente a lo académico preparándolo para ser un profesional competitivo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Armstrong, P. K. (2003). *Fundamentos de marketing*. Mexico: Pearson Education.

Crosby, P. (1979). *La calidad no cuesta*.

Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad*. Ediciones Diaz de Santos.

Ishikawa, K. (1997). *¿Que es el control total de la calidad?* Editorial Norma.

Perez Torres, V. C. (2006). *Calidad Total en la Atencion*. España: IdeasPropias.

Robert, M. R. (2005). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Pearson Education.

Rosander, A. (1994). *Los catorce Puntos de Deming* . Ediciones Diaz de Santos.

WEBIBLIOGRAFIA

<http://www.unjbg.edu.pe/transparenciainst/pdf/planestrategico2007-2011.pdf>

<http://www.unjbg.edu.pe/transparenciainst/pdf/planestrategico2012-2021.pdf>

<http://www.unjbg.edu.pe/transparenciainst/pdf/boletinestadistico2011.pdf>

<http://oasa.unjbg.edu.pe/Default.aspx>

<http://faca.unjbg.edu.pe/webesad/mision.htm>

http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/DECRETO_LEGISLATIVO_N_276.htm

<http://www.pucp.edu.pe/educacion-virtual/informacion-academica/modelo-educativo/disenio-instruccional/>

ANEXOS

ENCUESTA

Señores estudiantes, su opinión será de gran importancia para conocer el nivel de satisfacción del servicio académico que brinda la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales. Buscando mejorar dicho servicio y lograr su satisfacción.

.....

- 1. ¿Usted, a qué Escuela pertenece?**
 - a) Escuela de Administración
 - b) Escuela de Ciencias Contables y Financieras
 - c) Escuela de Derecho y Ciencias Políticas
 - d) Escuela de Ingeniería Comercial

- 2. ¿Cuáles son los servicios académicos que Usted requiere con mayor frecuencia?**
 - a) Constancias de Estudios
 - b) Información de horarios de docentes
 - c) Registro de notas
 - d) Aulas virtuales – biblioteca virtual

Variable Independiente: “Servicios académicos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann”

- 3. ¿Cómo calificaría a los procedimientos administrativos de su Universidad?**
 - a) Excelentes
 - b) Buenos
 - c) Regulares
 - d) Malos

- 4. ¿Cómo evaluaría las orientaciones y el trato del personal administrativo?**
 - a) Excelentes
 - b) Buenos
 - c) Regulares
 - d) Malos

5. **¿Cómo considera el uso y manejo de los sistemas informáticos (software) en el desarrollo de los procesos administrativos?**
- a) Excelentes
 - b) Buenos
 - c) Regulares
 - d) Malos
6. **¿Presentan constantes ausencias el personal administrativo durante el año académico?**
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
7. **El servicio del laboratorio de cómputo de su Escuela es:
(Referente a equipos, horarios, otros)**
- a) Excelente
 - b) Bueno
 - c) Regular
 - d) Malo
8. **El servicio de la biblioteca de su Escuela es:
(Referente a materiales bibliográficos actualizados, suficientes, necesarios)**
- a) Excelente
 - b) Bueno
 - c) Regular
 - d) Malo
9. **¿Cómo son los procesos de matrículas a inicios del año académico? (referente a eficiencia y rapidez)**
- a) Excelentes
 - b) Buenos
 - c) Regulares
 - d) Malos

Variable Dependiente: “Satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales”

10. ¿Te encuentras identificado(a) en representar a tu Facultad?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Nunca

11. ¿Te encuentras con facilidades en realizar trámites académicos?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Nunca

12. ¿Mantienes reclamos frecuentes del servicio académico de tu Facultad?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Nunca

13. Señale el reclamo más frecuente:

- a) Demora en trámites administrativos y académicos
- b) Falta de disposición en la información
- c) Mala atención y trato
- d) Ausentismo del personal

14. ¿Sientes temor e incomodidad en solicitar información académica y realizar consultas?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Nunca

15. ¿Recorres con frecuencia al laboratorio de cómputo y biblioteca de tu Escuela?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Nunca

16. ¿Participas de las actividades académicas y eventos que realiza tu Facultad?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Nunca

17. ¿Cómo considera Usted la atención de los servicios académicos?

- a) Eficientes
- b) Eficaces
- c) Burocráticos
- d) Deficientes

18. ¿Cuál es el nivel de satisfacción que Usted recibe de los servicios académicos?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

Muchas Gracias...

MATRIZ DE PROCESO DE INVESTIGACION

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	PASO 5
Idea a Investigar	Plantear problema	Elaborar Marco Teorico	Tipo de investigacion	Hipotesis
				. Hipotesis General
Influencia de los Servicios académicos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann en la Satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, periodo 2013.			Investigacion Descriptiva	Los servicios académicos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, influyen en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, periodo 2013.
				. H1: Hipotesis Especifica
				Los reclamos frecuentes de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, influyen por los servicios académicos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, periodo 2013.
	Preguntas de la Investigacion			. H2: Hipotesis Especifica

<p>¿Cuál es la influencia de los servicios académicos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, periodo 2013?</p>			<p>El nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, influyen por los procedimientos administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, periodo 2013.</p>
<p>Objetivos de la Investigacion</p>			<p>Variables. (indep/depen)</p>
<p>General:</p>			<p>. Varibles Independiente</p>
<p>Determinar la influencia de los servicios académicos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, periodo 2013.</p>			<p>Servicios Académicos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.</p>
<p>Especificos:</p>			<p>. Variable Dependiente</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los servicios académicos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. • Evaluar la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas Empresariales. 			<p>Satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales.</p>
<p>Justificacion</p>			<p>cuadro de conceptualizacion y operacionalizacion</p>

PASO 6	PASO 7	PASO 8	PASO 9	PASO 10
Diseño de investigación	Población y Muestra	Recolección de datos	Analizar datos	Presentar resultados
	Determinar la población	Instrumento de medición		
<p>Se adoptó el diseño de investigación no experimental (transeccional descriptivo), por el hecho de describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Considerando que se percibe medir la relación directa existente entre las dos variables.</p>	<p>La población de estudio está representado por los estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, considerando a las cuatro Escuelas de dicha Facultad.</p>	<p>Cuestionario - Encuesta</p>	<p>La información se procesó electrónicamente, utilizando para ello el programa Microsoft Excel (versión 2010), el software SPSS (versión 15). para presentar los ítems mediante una base de datos y gráficos, al mismo tiempo estimar las frecuencias absolutas y relativas de cada reactivo entre indicadores</p>	

Extraer la muestra	Validez y confiabilidad	Seleccionar las pruebas.	Elaborar reporte de result.
			Presentar reporte.