

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**  
**“ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS”**



**TESIS DE GRADO**

**“CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO – ADMINISTRATIVO DESDE  
LA PERCEPCIÓN ESTUDIANTIL DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS Y FINANCIERAS DURANTE LA GESTIÓN 2023”**

**AUTORA**

**SAAVEDRA ARAUCO BRITNEY MELISA**

**DOCENTE GUÍA**

**LIC. ROXANA ALEMÁN CASTILLO**

**Tarija – Bolivia**  
**2023**

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar este trabajo en primer lugar a DIOS por haberme permitido llegar hasta aquí, por darme su fuerza y salud para poder cumplir mis metas.

A mi familia a quienes debo lo que soy, por su amor, confianza y apoyo incondicional.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTOS.....	3
ÍNDICE GENERAL.....	4
ÍNDICE DE CUADROS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	8
RESUMEN.....	10

### CAPÍTULO I

#### INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES.....	12
1.1.1. A nivel Internacional.....	12
1.1.2. A nivel Nacional.....	14
1.1.3. A nivel Local.....	15
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	16
1.2.1. Justificación Científica.....	16
1.2.2. Justificación Práctica.....	16
1.2.3. Justificación Social.....	16
1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.3.1. Identificación del Problema.....	16
1.3.2. Definición del Problema.....	18
1.3.3. Formulación del Problema.....	19
1.4. PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS.....	19
1.4.1. Variable Independiente.....	19
1.4.2. Variable Dependiente.....	19
1.4.3. Operacionalización de las variables.....	20
1.5. OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN.....	20
1.5.1. Objetivo General.....	20
1.5.2. Objetivos Específicos.....	20
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
1.6.1. Tipos de Investigación o estudio.....	21

1.6.2. Métodos o técnicas.....	21
1.6.3. Diseño de Investigación.....	22
1.6.4. Población, Muestra y Muestreo.....	22
1.6.5. Fuentes de información.....	23
1.7. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
1.7.1. Geográfica.....	24
1.7.2. Teórica.....	24
1.7.3. Temporal.....	24

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO CONCEPTUAL**

2.1. La calidad.....	26
2.2. Servicio.....	27
2.2.1. Características de los servicios.....	27
2.2.2. Elementos de los servicios.....	28
2.2.3. Medición de los servicios.....	30
2.3. Calidad del Servicio.....	31
2.4. Percepción de la calidad.....	32
2.4.1. Percepción.....	32
2.4.2. La calidad y el Servicio Percibido.....	33
2.5. Evaluación de la calidad.....	33
2.5.1. Evaluación de la calidad universitaria.....	33
2.5.2. Modelo de la Evaluación de la Calidad.....	34
2.6. Satisfacción de la calidad del servicio.....	35
2.6.1. Satisfacción del cliente.....	35
2.6.2. Elementos que conforman la satisfacción del cliente.....	35
2.6.3. Modelo Servqual.....	36
2.6.4. Dimensión de los servicios.....	37

## **CAPÍTULO III**

### **DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

3.1. La Universidad Autónoma “Juan Misael Saracho”.....	40
3.1.1. Facultad de Ciencias Económicas y Financieras.....	40
3.1.2. Unidad de Administración Académica – UNADA.....	45

<b>3.1.3. La calidad del servicio universitario.....</b>	<b>48</b>
<b>3.1.4. Calidad del servicio administrativo.....</b>	<b>49</b>
<b>3.1.5. Necesidad de mejora en la calidad administrativa.....</b>	<b>52</b>

## **CAPÍTULO IV**

### **APLICACIÓN DEL MODELO SERVQUAL**

<b>4.1. Diseño de Cuestionario.....</b>	<b>54</b>
<b>4.2. Validez y Confiabilidad del Instrumento.....</b>	<b>56</b>
<b>4.3. Análisis de Fiabilidad.....</b>	<b>56</b>
<b>4.4. Población, Muestra Y Muestreo.....</b>	<b>57</b>
<b>4.4.1. Población.....</b>	<b>57</b>
<b>4.4.2. Muestra.....</b>	<b>58</b>
<b>4.4.3. Muestreo.....</b>	<b>59</b>

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS**

<b>5.1. Resultados de investigación.....</b>	<b>61</b>
<b>5.2. Análisis, interpretación y discusión de los resultados.....</b>	<b>61</b>
<b>5.3. Análisis de los resultados por dimensión.....</b>	<b>76</b>
<b>5.3.1. Análisis de los resultados de dimensión por semestre.....</b>	<b>76</b>
<b>5.3.2. Análisis de los resultados de dimensión por tipo de usuario.....</b>	<b>81</b>

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

<b>6.1. Conclusiones.....</b>	<b>90</b>
<b>6.2. Recomendaciones.....</b>	<b>91</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>92</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>100</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°1 Definición de Calidad.....	26
Cuadro N°2 Fecha de creación de las carreras.....	41
Cuadro N°3 Principios y Valores – FCEF.....	42
Cuadro N°4 Matriz Foda Del Servicio Administrativo – FCEF.....	49
Cuadro N°5 Dimensiones de la calidad de servicio en educación superior.....	54
Cuadro N°6 Escalas De Calificación.....	55
Cuadro N°7 Nivel de Satisfacción deseado.....	55

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1 Operacionalización de las variables.....	20
Figura N°2 Organigrama – FCEF.....	43
Figura N°3 Organigrama – UNADA.....	46
Figura N°4 Trato del sector administrativo hacia el estudiante.....	50
Figura N°5 Percepción del personal administrativo 2018.....	51

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1 Total de casos válidos para las variables.....	56
Tabla N°2 Análisis de fiabilidad a través del Alfa de Cronbach.....	57
Tabla N°3 Estudiantes matriculados en la gestión 2023.....	57
Tabla N°4 Estudiantes titulados de la FCEF – gestión 2023.....	58
Tabla N°5 Población total de Estudiantes y Titulados de la FCEF.....	58
Tabla N°6 Muestreo estratificado por Carreras – FCEF.....	59
Tabla N°7 Prueba Chi cuadrado para la dimensión tangibilidad y semestre.....	76
Tabla N°8 Prueba Chi cuadrado para la dimensión confiabilidad y semestre.....	77
Tabla N°9 Prueba Chi cuadrado para la dimensión respuesta y semestre.....	78
Tabla N°10 Prueba Chi cuadrado para la dimensión seguridad y semestre.....	79
Tabla N°11 Prueba Chi cuadrado para la dimensión empatía y semestre.....	80

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1 Sexo.....	61
Gráfico N°2 Edad.....	62
Gráfico N°3 Edad Agrupada.....	62
Gráfico N°4 Carrera.....	63
Gráfico N°5 Semestre al que pertenece.....	63
Gráfico N°6 ¿Cuándo ingresa a la UNADA esta se ve visualmente atractiva?.....	64
Gráfico N°7 ¿El personal de la UNADA está siempre presentable?.....	65
Gráfico N°8 Los documentos emitidos como ser: trámites, solicitudes, ¿son visualmente atractivos? .....	65
Gráfico N°9 ¿Cuándo la UNADA le promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple? .....	66
Gráfico N°10 ¿Cuándo tienes un problema, la UNADA muestra sincero interés en solucionarlo? .....	66
Gráfico N°11 ¿El personal realiza bien el servicio desde la primera vez?.....	67
Gráfico N°12 ¿La UNADA concluye el servicio en el tiempo prometido?.....	67
Gráfico N°13 ¿El personal de la UNADA se esfuerza por mantener sus documentos (trámites) sin errores? .....	68
Gráfico N°14 ¿El personal de la UNADA le comunica cuando concluirán sus trámites?.....	68
Gráfico N°15 ¿En la UNADA se le ofrece un servicio puntual?.....	69
Gráfico N°16 ¿La UNADA está siempre dispuesto a ayudarlo?.....	69
Gráfico N°17 ¿El personal de la UNADA está siempre disponible para atenderle?....	70
Gráfico N°18 ¿La página web de la UNADA cuenta con información clara, detallada y actualizada sobre los diferentes trámites académicos?.....	70
Gráfico N°19 ¿La información que le brinda el personal de la UNADA satisface sus necesidades?.....	71
Gráfico N°20 ¿El comportamiento del personal de la UNADA le inspira confianza?..	71
Gráfico N°21 ¿Se siente seguro realizando sus trámites académicos en la UNADA?..	72
Gráfico N°22 ¿El personal administrativo de la UNADA es siempre amable con usted?.....	72

<b>Gráfico N°23 ¿El personal cuenta con los conocimientos suficientes para responderle?.....</b>	<b>73</b>
<b>Gráfico N°24 ¿El personal de la UNADA le brinda una atención personalizada?.....</b>	<b>73</b>
<b>Gráfico N°25 ¿La UNADA cuenta con horarios de trabajo convenientes para los estudiantes?.....</b>	<b>74</b>
<b>Gráfico N°26 ¿El personal se preocupa por tus necesidades e intereses?.....</b>	<b>74</b>
<b>Gráfico N°27 ¿La UNADA comprende la importancia de tus trámites académicos?..</b>	<b>75</b>
<b>Gráfico N°28 ¿Qué servicios realiza con más frecuencia cuando acude a la UNADA?.....</b>	<b>75</b>
<b>Gráfico N°29 Dimensión Tangibilidad por semestre.....</b>	<b>77</b>
<b>Gráfico N°30 Dimensión Confiabilidad por semestre.....</b>	<b>78</b>
<b>Gráfico N°31 Dimensión Capacidad de Respuesta por semestre.....</b>	<b>79</b>
<b>Gráfico N°32 Dimensión Seguridad por semestre.....</b>	<b>80</b>
<b>Gráfico N°33 Dimensión Empatía por semestre.....</b>	<b>81</b>
<b>Gráfico N°34 Dimensión Tangibilidad Estudiantes.....</b>	<b>82</b>
<b>Gráfico N°35 Dimensión Confiabilidad Estudiantes.....</b>	<b>82</b>
<b>Gráfico N°36 Dimensión Capacidad de Respuesta Estudiantes.....</b>	<b>83</b>
<b>Gráfico N°37 Dimensión Seguridad Estudiantes.....</b>	<b>83</b>
<b>Gráfico N°38 Dimensión Empatía Estudiantes.....</b>	<b>84</b>
<b>Gráfico N°39 Dimensión Tangibilidad Titulados.....</b>	<b>85</b>
<b>Gráfico N°40 Dimensión Confiabilidad Titulados.....</b>	<b>85</b>
<b>Gráfico N°41 Dimensión Capacidad de respuesta Titulados.....</b>	<b>86</b>
<b>Gráfico N°42 Dimensión Seguridad Titulados.....</b>	<b>87</b>
<b>Gráfico N°43 Dimensión Empatía Titulados.....</b>	<b>87</b>