



UNIVERSIDAD NACIONAL

PEDRO RUIZ GALLO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN



**“Calidad del servicio educativo y su influencia en el
rendimiento académico de los estudiantes de la
universidad de Lambayeque en el período 2015 - 2016”**

TESIS

**Presentada para optar el Grado Académico de Maestra
en Administración con mención en Gerencia Empresarial**

AUTORA:

C.P.C. Vergara Wekselman, Betty Liliana de los Milagros

ASESOR:

Dr. Ríos Villacorta, Mauro Adriel

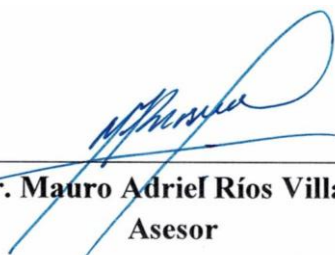
LAMBAYEQUE - PERÚ

2022

“Calidad del servicio educativo y su influencia en el rendimiento académico de los estudiantes de la universidad de Lambayeque en el período 2015 - 2016”



C.P.C. Betty Lilliana de los Milagros Vergara Wekselman
Autora




Dr. Mauro Adriél Ríos Villacorta
Asesor

Tesis presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para optar el Grado Académico de **Maestra en Administración con mención en Gerencia Empresarial**.

Aprobado por:



Dra. Laura Isabel Altamirano Delgado
Presidenta



M.Sc. Víctor Alza Tesén
Secretario



M.Sc. María del Pilar Fernández Célis
Vocal

Lambayeque, 2022

Acta de sustentación (copia)

 UNPRG UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO	ESCUELA DE POSGRADO <i>M.Sc. Francis Villena Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	29-8-2020
UNIDAD DE INVESTIGACION	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</u>	Pág. 1 de 3	

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 12 m. del miércoles 2 de febrero de 2022, se dio inicio a la Sustentación Virtual de Tesis soportado por el sistema Google Meet, preparado y controlado por la Unidad de Tele Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, con la participación en la Video Conferencia de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución N°0111-2019-EPG, de fecha 21 de enero de 2019, conformado por:

Dra. LAURA ISABEL ALTAMIRANO DELGADO	Presidenta
M.Sc. VÍCTOR ALZA TESÉN	Secretario
Dra. MARÍA DEL PILAR FERNÁNDEZ CELIS	Vocal
Dr. MAURO ADRIEL RÍOS VILLACORTA	Asesor

Para evaluar el informe de tesis de la tesista BETTY LILIANA DE LOS MILAGROS VERGARA WEKSELMAN, candidata a optar el grado de MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL con la tesis titulada "CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO ACADEMICO DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LAMBAYEQUE EN EL PERIODO 2015 - 2016".

La Sra. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes en la Video Conferencia de la Sustentación Virtual ordenó la lectura de la Resolución N°120-2022-EPG de fecha 27 de enero de 2022 que autoriza la Sustentación Virtual del Informe de tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó a la candidata a efectuar la Sustentación Virtual, otorgándole 20 minutos de tiempo y autorizando también compartir su pantalla.

Culminada la exposición de la candidata, se procedió a la intervención de los miembros del jurado, exponiendo sus opiniones y observaciones correspondientes, posteriormente se realizaron las preguntas a la candidata.

Culminadas las preguntas y respuestas, la Sra. Presidente, autorizó el pase de los miembros del Jurado a la sala de video conferencia reservada para el debate sobre la Sustentación Virtual del Informe de Tesis realizada por el candidato, evaluando en base a la rúbrica de sustentación y determinando el resultado total de la tesis con 14 puntos, equivalente a REGULAR, quedando la candidata apta para optar el Grado de MAESTRA EN

Formato : Físico/Digital	Ubicación : UI- EPG - UNPRG	Actualización:
--------------------------	-----------------------------	----------------

 UNPRG UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO	ESCUELA DE POSGRADO <i>M. Sc. Francis Villena Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	29-8-2020
UNIDAD DE INVESTIGACION	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL</u> <u>DE TESIS</u>	Pág. 2 de 3	

ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL.

Se retornó a la Video Conferencia de Sustentación Virtual, se dio a conocer el resultado, dando lectura del acta y se culminó con los actos finales en la Video Conferencia de Sustentación Virtual.

Siendo las 1 y 15 p.m. se dio por concluido el acto de Sustentación Virtual.



Dra. Laura Isabel Altamirano Delgado
PRESIDENTE



M. Sc. Víctor Alza Tesén
SECRETARIO



Dra. María del Pilar Fernández Celis
VOCAL

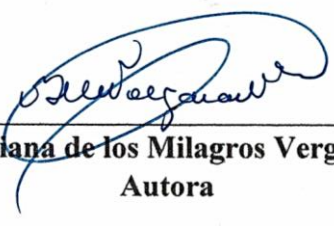
ASESOR

Formato : Físico/Digital	Ubicación : UI- EPG - UNPRG	Actualización:
---------------------------------	------------------------------------	-----------------------

Declaración jurada de originalidad

Yo, **Betty Liliana de los Milagros Vergara Wekselman**, investigadora principal, y el **Dr. Mauro Adriel Ríos Villacorta**, asesor del trabajo de investigación “**Calidad del servicio educativo y su influencia en el rendimiento académico de los estudiantes de la universidad de Lambayeque en el período 2015 - 2016**”, declaro bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrara lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiere lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 02 de Febrero del 2022



C.P.C. Betty Liliana de los Milagros Vergara Wekselman
Autora



Dr. Mauro Adriel Ríos Villacorta
Asesor

Dedicatoria

“A Dios por permitir que logre mis objetivos,

a mi madre por apoyarme en todo lo que me propongo

y a mis hijos por ser mi fuente de inspiración”

Agradecimiento

A mis profesores por sus enseñanzas y a mi asesor por estar siempre dispuesto a apoyarme.

Índice

Acta de sustentación (copia)	III
Declaración jurada de originalidad	V
Dedicatoria	VI
Agradecimiento	VII
Índice	VIII
Índice de tablas	X
Índice de gráficos	XII
Resumen	XIII
Abstract	XIV
Introducción	15
Capítulo I: Diseño teórico	17
1.1. Antecedentes de la Investigación	17
1.2. Bases Teóricas	20
1.2.1. Teoría sobre calidad del servicio	20
1.2.2. Teoría sobre rendimiento académico	23
1.3. Definiciones Conceptuales	26
1.3.1. Calidad del servicio educativo	26
1.3.2. Rendimiento académico	28
1.3.3. Otras definiciones	29
1.4. Operacionalización de las Variables	30
1.5. Matriz de Consistencia	30
1.6. Hipótesis	34
Capítulo II: Métodos y materiales	37
2.1. Tipo de Investigación	37
2.2. Método de Investigación	38
2.3. Diseño de Contrastación	39
2.4. Población, Muestra y Muestreo	39
2.5. Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos	42
2.6. Procesamiento y Análisis de Datos	45
Capítulo III: Resultados y discusión	46
3.1. Confiabilidad del instrumento de estudio	46
3.2. Estadísticos descriptivos de las variables de estudio	47

3.3. Discusión de resultados	89
Conclusiones.....	92
Recomendaciones.....	94
Referencias bibliográficas.....	96
Anexos.....	102

Índice de tablas

Tabla 1: Dimensiones del modelo SERVQUAL para medir la Calidad de los Servicios...	22
Tabla 2: Valoración del rendimiento académico	24
Tabla 3: Cuadro de operacionalización de las variables.....	30
Tabla 4: Consistencia	31
Tabla 5: Total de estudiantes por Escuela Profesional	40
Tabla 6: Estudiantes encuestados por Escuela Profesional	42
Tabla 7: Escala de Likert	42
Tabla 8: Aspectos Valorados por cada Dimensión.....	43
Tabla 9: Técnicas, Instrumentos y Materiales de Recolección de Datos	44
Tabla 10: Ficha Técnica de la Encuesta	46
Tabla 11:	48
Tabla 12:	50
Tabla 13:	52
Tabla 14:	53
Tabla 15:	55
Tabla 16:	57
Tabla 17:	59
Tabla 18:	60
Tabla 19:	62
Tabla 20:	64
Tabla 21:	65
Tabla 22:	67
Tabla 23:	69
Tabla 24:	71
Tabla 25:	73
Tabla 26:	74
Tabla 27:	76
Tabla 28:	78
Tabla 29:	80
Tabla 30:	81
Tabla 31:	83
Tabla 32:	84

Tabla 33:	85
Tabla 34:	86
Tabla 35:	86
Tabla 36:	87
Tabla 37:	87

Índice de gráficos

Gráfico 1	49
Gráfico 2	51
Gráfico 3	52
Gráfico 4	54
Gráfico 5	56
Gráfico 6	58
Gráfico 7	59
Gráfico 8	61
Gráfico 9	63
Gráfico 10	64
Gráfico 11	66
Gráfico 12	68
Gráfico 13	70
Gráfico 14	72
Gráfico 15	73
Gráfico 16	75
Gráfico 17	77
Gráfico 18	79
Gráfico 19	80
Gráfico 20	82
Gráfico 21	83

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo dar a conocer cuál es el efecto de la calidad del servicio educativo sobre el rendimiento académico de los estudiantes de la Universidad de Lambayeque. Los hallazgos expuestos son el resultado de un estudio cuali-cuantitativo, de tipo correlacional, de corte transversal, no experimental y descriptivo. El tamaño de la muestra fue de 243 estudiantes, a los cuales se les aplicaron encuestas en base al cuestionario ya acreditado dado por SERVQUAL para medir la Calidad del Servicio y se recolectó la información relacionada al Rendimiento Académico de los estudiantes de la Universidad de Lambayeque en el período 2015-2016. El muestreo fue estratificado y aleatorio simple. Una de las conclusiones más significativas de este trabajo de investigación es que la calidad del servicio educativo no influye en el rendimiento académico de los estudiantes de la Universidad de Lambayeque y que es insuficiente para lograr efectos positivos sobre el rendimiento académico de los estudiantes, en consecuencia, se observan los efectos de una baja calidad en el servicio educativo, lo cual está asociado a la dificultad de los egresados para obtener trabajo.

Palabras Clave: Calidad del servicio, Educación, Rendimiento académico, Capital humano, Inserción laboral.

ABSTRACT

The present research aims to show the effect of the quality of the educational service on the academic performance of the students of the University of Lambayeque. The exposed findings are the result of a qualitative-quantitative, correlational, cross-sectional, non-experimental and descriptive study. The sample size was 243 students, who were surveyed based on the questionnaire already accredited by SERVQUAL to measure the Quality of Service and collected information related to the Academic Performance of the Students of the University of Lambayeque in The period 2015-2016. Sampling was stratified and randomly simple. One of the most significant conclusions of this research work is that the quality of the educational service does not influence the academic performance of the students of the University of Lambayeque and that it is insufficient to achieve positive effects on the academic performance of the students, consequently, the effects of low quality in the educational service are observed, which is associated with the difficulty of graduates to obtain work.

KEY WORDS: QUALITY OF SERVICE, EDUCATION, ACADEMIC PERFORMANCE, HUMAN CAPITAL, LABOR INSERTION.

Introducción

El presente trabajo de investigación tiene como punto de partida la natural preocupación que tenemos los educadores y pensadores de la educación en torno a la naturaleza, sentido y esencia de la educación, esto es, la calidad del servicio educativo.

La calidad del servicio educativo significa la satisfacción de las partes interesadas comprendiendo tanto directivos, administrativos, como clientes: estudiantes, familiares, sociedad y organizaciones.

Una educación de calidad, será una educación efectiva, que permita el cumplimiento de los objetivos que la educación plantea, especialmente los académicos.

La calidad incluye la eficiencia educativa, es decir, la capacidad del sistema educativo de elevar al máximo el rendimiento académico de los estudiantes.

El rendimiento académico de los estudiantes universitarios constituye un factor imprescindible y fundamental para la valoración de la calidad educativa en la enseñanza superior.

Lamentablemente, uno de los problemas más graves de nuestra educación superior, es el bajo nivel académico de los estudiantes, lo cual está asociado a una deficiente calidad del servicio educativo.

Es por ello que, el Gobierno promulgó el 9 de Julio del 2014, la Ley Universitaria N° 30220, dando inicio a una de las reformas educativas más trascendentales de la historia del Perú. Para cumplir con este papel creó un organismo regulador, la SUNEDU, que está abocada en asegurar que todas las universidades cuenten con condiciones básicas de

calidad a través del proceso de licenciamiento y así mejorar la calidad de la educación que se imparte en las universidades tanto públicas como privadas.

Este trabajo de investigación pretende que las universidades tomen conciencia del importante papel que tiene la calidad del servicio educativo, refiriéndose a calidad como adecuación a propósitos; es decir, la calidad como el grado de ajuste entre las acciones que lleva a cabo la universidad para implementar las orientaciones contenidas en la misión y propósitos institucionales, y los resultados que dichas acciones obtienen en el rendimiento académico de los estudiantes de la universidad.

Capítulo I: Diseño Teórico

1.1. Antecedentes de la Investigación

Rodríguez (2014) en su artículo “Calidad institucional y rendimiento académico. El caso de las universidades del Caribe colombiano” pretende aportar evidencia empírica acerca de los determinantes del rendimiento académico de los estudiantes universitarios de la región del Caribe colombiana, a partir de los resultados en la prueba Saber Pro 2009. Mediante una modelación multinivel en las áreas de Administración, Contaduría, Economía, Derecho, Ingenierías, Medicina y Licenciaturas, se analiza cómo las variables socio económicas individuales del estudiante pueden estar asociadas al puntaje obtenido en la prueba, así como la calidad y naturaleza o tipo de universidad (pública o privada) de que proviene el individuo, como variables de segundo nivel. En el estudio se emplearon los datos del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación (ICFES) relacionados con el puntaje obtenido por 22 mil 525 estudiantes de 41 universidades de los departamentos de la región Caribe en la prueba Saber Pro aplicada en el 2009. Para explicar el desempeño académico universitario se exploró el efecto de diferentes variables que representan las características personales, familiares y socio económicas de quienes presentaron la prueba Saber Pro de 2009. Varios hallazgos encontrados tienen un particular interés para la explicación del rendimiento académico, como son: “el efecto universidad” determinado por la calidad de la institución, el débil poder explicativo que tiene el nivel socioeconómico de los estudiantes y las brechas de género encontradas en las diferentes áreas del conocimiento estudiadas. El estudio realizado mostró que existen factores que están relacionados con el desempeño académico de los estudiantes universitarios que realizaron la prueba Saber Pro 2009 en la región Caribe colombiana.

Olivera (2014) en su tesis titulada “Relación de la gestión de calidad educativa y el rendimiento escolar de los estudiantes del nivel secundaria de la Institución Educativa Pedro Ruiz Gallo, distrito Chorrillos, Lima – 2014” tiene como objetivo establecer la relación que existe entre la Gestión de la Calidad Educativa y el Rendimiento Escolar de los estudiantes del nivel secundaria de la Institución Educativa “Pedro Ruiz Gallo”, del distrito de Chorrillos en Lima en el año 2014. El tipo de investigación realizada es descriptiva correlacional, en una muestra probabilística de 127 estudiantes, se utilizó para la variable Gestión de la Calidad Educativa, un cuestionario tipo Likert, compuesto de 35 ítems que midió el grado de la gestión de la calidad en la institución educativa. Según los resultados obtenidos con la prueba de Chi cuadrado, con 9 grados de libertad, a un grado de confianza del 95%, se comprobó que la Gestión de la Calidad Educativa, se relaciona directa y significativamente con el Rendimiento Escolar de los estudiantes de la Institución Educativa “Pedro Ruiz Gallo” de Chorrillos, Lima – 2014.

Arias (2014) en su artículo “Gestión de la calidad educativa y rendimiento académico en la institución Arequipa” tiene como objetivo analizar la relación que existe entre la percepción de la calidad de la gestión educativa y el rendimiento académico de un grupo de estudiantes de la institución educativa Arequipa con edades comprendidas entre los 12 y 17 años y desde primero hasta quinto de secundaria. Para ello aplicó el cuestionario de percepción de la calidad educativa y se utilizó estadísticos descriptivos (media, desviación estándar, rango y varianza) además de pruebas paramétricas de correlación y no paramétricas. Los autores llegaron a la conclusión de que sí existe relación entre el rendimiento académico y la percepción de la calidad educativa, pero ésta es diferenciada, según el grado de estudios.

Garbanzo (2007) en su artículo “Factores Asociados al Rendimiento Académico en Estudiantes Universitarios, una reflexión desde la Calidad de la Educación Superior Pública” presenta una revisión de los hallazgos de investigación consignados en la literatura que se señalan como posibles factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios y su vinculación con la calidad de la educación superior pública en general, para lo que se apoya en estudios realizados en España, Colombia, Cuba, México y Costa Rica. Se agrupan en tres categorías: determinantes personales, determinantes sociales y determinantes institucionales que, a su vez, poseen sus propios indicadores. Se hace énfasis en que la búsqueda de la calidad educativa en el sector universitario, es un bien deseado por distintos sectores de la sociedad, y por el que luchan las Universidades desde diferentes ámbitos, con mayores cuestionamientos desde el sector público por la inversión estatal que conlleva. La búsqueda de la calidad implica una revisión integral de la Universidad que incluye estudios sobre el rendimiento académico de los estudiantes, por lo que sus resultados son un insumo importante, pues permiten conocer elementos que obstaculizan y facilitan el desempeño estudiantil, y en consecuencia permiten favorecer el control de los recursos estatales y la medición del impacto social. El análisis de la calidad debe incluir resultados de la investigación sobre el rendimiento académico de los estudiantes, pues es de gran utilidad en procesos de toma de decisiones en aras de un sistema educativo más justo. Garbanzo llegó a la conclusión que, el rendimiento académico de los estudiantes es un componente clave para determinar si una institución está alcanzando sus objetivos educativos. Por ello, resulta esencial que se mida los resultados del sistema universitario principalmente por el éxito académico alcanzado en sus alumnos, la idoneidad de sus graduados y su inserción laboral entre otros.

Vélez (1994) en su artículo “Factores que Afectan el Rendimiento Académico en la Educación Primaria” manifiesta que, aunque muchos trabajadores del sector de la educación en América Latina argumentan que los problemas y soluciones relacionados a la calidad de la educación son bien conocidos, y señalan que existen demasiados estudios sobre el tema, la evidencia empírica es aún limitada y los funcionarios todavía no saben qué tipo de intervenciones son las mejores. El supuesto general es que más y mejores "inputs" educativos como libros de textos y otros materiales didácticos, así como maestros mejor entrenados mejorarán la calidad de la educación. Sin embargo, si estos "inputs" no aumentan el rendimiento cognitivo de los estudiantes, las actuales y futuras inversiones en libros, materiales educativos y capacitación de maestros resultarán probablemente malgastadas. El objetivo central de la revisión, es incrementar el conocimiento de los factores críticos que afectan la calidad de la educación primaria en América Latina, para facilitar el diseño de políticas de inversión en educación primaria. La revisión se basó en el análisis de los resultados de investigaciones empíricas multivariadas en el nivel primario, más que en trabajos teóricos o cualitativos. La conclusión principal que se extrae de las revisiones que la bibliografía en América Latina confirma los hallazgos a nivel mundial. La evidencia empírica revisada para los países latinoamericanos sugiere que los inputs educativos, contribuyen a mejorar el rendimiento cognitivo.

1.2. Bases Teóricas

1.2.1. Teoría sobre calidad del servicio

- Parasuraman (1985) en su libro *“Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations”* en español *“Ofrecer un servicio de calidad: equilibrar las percepciones y expectativas de los clientes”*

aseguraba que la excelencia en el servicio al cliente es el sello de éxito en las industrias de servicios y entre fabricantes de productos que requieren un servicio confiable. Pero, ¿qué es exactamente un excelente servicio? Es la capacidad de cumplir lo que prometes, dicen los autores.

Los autores desarrollaron una herramienta en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en junio de 1992 con el instrumento SERVQUAL; el cual es considerado de los pocos y muy completos instrumentos de evaluación sobre la calidad de un servicio, simplemente hay que pensar en éste como una metodología para evaluar conceptos subjetivos y convertir sus resultados en una calificación cuantitativa al aplicarlo en el sector servicio.

En la actualidad, la escala consta de cinco dimensiones que se utilizan para juzgar la calidad de los servicios de una organización:

- Confiabilidad: entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.
- Responsabilidad o Capacidad de Respuesta: Disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud.
- Seguridad: El conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza.

- Empatía: Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa.
- Bienes materiales o tangibles: La apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales escritos (Zeithaml, 2003). Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

TABLA 1:
DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL PARA MEDIR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

Dimensión	Descripción
Confiabilidad	Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza
Capacidad de Respuesta	Buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito
Seguridad	Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza
Empatía	Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para comunicaciones

Análisis de la teoría:

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry la calidad del servicio no es solo un diferencial competitivo, sino un elemento de extrema importancia para las

relaciones comerciales. Eso porque una mala experiencia puede afectar negativamente los procesos de compra y venta, además de perjudicar la fidelización del contacto.

La calidad del servicio es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. La clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión.

De esta forma, el consumidor quedará feliz con el soporte y retornará con más frecuencia, porque obtuvo calidad en su transacción. Además de eso, ofrecer un servicio de calidad ayuda a corregir errores, ya que es posible identificar los momentos en que los consumidores necesitan más ayuda.

Para ello crearon una herramienta, el modelo SERVQUAL basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora. Y de comparación con otras organizaciones.

1.2.2. Teoría sobre rendimiento académico

- Lamas (2015) en su artículo *“Sobre el rendimiento académico”* dice que: El rendimiento académico se relaciona con el resultado de evaluaciones del aprendizaje cuyo propósito es medir el cumplimiento de metas y objetivos establecidos por el programa o asignatura expresado a través de calificaciones. Estas calificaciones pueden ser valoradas de manera

cuantitativa y cualitativa, así como se encuentra establecido en el Diseño Curricular Básico Nacional de Educación Superior (MINEDU, 2010), según la siguiente escala vigesimal sugerida:

TABLA 2:
VALORACIÓN DEL RENDIMIENTO ACADÉMICO

NOTAS	VALORACIÓN DEL RENDIMIENTO ACADÉMICO
20 - 19	Sobresaliente
18 - 17	Muy bueno
16 - 15 - 14	Bueno
13 -12 - 11	Suficiente
10 a menos	Insuficiente

Fuente: MINEDU (2010)

- **Sobresaliente:** Cuyo criterio de desempeño ha sido satisfecho ampliamente por el estudiante de acuerdo a los indicadores de evaluación establecidos en la matriz y otros adicionales. Calificación (19 – 20)
- **Muy bueno:** Cuyo criterio de desempeño ha sido satisfecho ampliamente por el estudiante de acuerdo a los indicadores de evaluación establecidos en la matriz. Calificaciones (17 – 18)
- **Bueno:** El criterio de desempeño ha sido satisfecho de manera significativa por el estudiante de acuerdo a los indicadores de evaluación establecidos en la matriz. Calificaciones (14-15-16)
- **Suficiente:** Cumple apenas con el nivel mínimo aceptable. Calificaciones (11-12-13)

- **Insuficiente:** Se considera deficiente para aprobar, no llega a hacer el mínimo aceptable. Calificación (10 a menos).

Análisis de la teoría:

El autor manifiesta que el rendimiento académico está relacionado con el resultado de las evaluaciones del aprendizaje de los estudiantes expresado a través de las calificaciones, las mismas que miden el desempeño del estudiante en función de los objetivos establecidos.

Resumiendo, el rendimiento académico es un indicador del nivel de aprendizaje alcanzado por el alumno, por ello, el sistema educativo brinda tanta importancia a dicho indicador. En tal sentido, el rendimiento académico se convierte en una "tabla imaginaria de medida" para el aprendizaje logrado en el aula, que constituye el objetivo central de la educación. Sin embargo, en el rendimiento académico, intervienen muchas otras variables externas al sujeto, como la calidad del maestro, el ambiente de clase, la familia, el programa educativo, etc., y variables psicológicas o internas, como la actitud hacia la asignatura, la inteligencia, la personalidad, el auto concepto del alumno, la motivación, etc. Es pertinente dejar establecido que aprovechamiento escolar no es sinónimo de rendimiento académico. El rendimiento académico o escolar parte del supuesto de que el alumno es responsable de su rendimiento. En tanto que el aprovechamiento escolar está referido, más bien, al resultado del proceso enseñanza-aprendizaje, de cuyos

niveles de eficiencia son responsables tanto el que enseña como el que aprende.

1.3. Definiciones Conceptuales

1.3.1. Calidad del servicio educativo

Concepto que se deriva de la propia definición de Calidad, entendida ésta como la satisfacción de necesidades y expectativas de los clientes o expresado en palabras de J.M. Juran, como *aptitud de uso*. La calidad de servicio supone el ajuste de las prestaciones a las necesidades, expectativas y deseos del cliente.

- SUNEDU (2015) en su publicación *“El Modelo de Licenciamiento y su Implementación en el Sistema Universitario Peruano”* manifiesta que: La calidad educativa es un valor fundamental de la educación superior; por lo tanto, la elección de una definición sobre la estrategia para el aseguramiento de la misma resulta importante. En la literatura, se encuentran diversas definiciones de calidad; sin embargo, no todas se adecúan a los sistemas de educación superior. Más aún, Green (1994) sugiere que no es posible elegir una única definición de calidad. En el Perú, la definición adoptada en la Política de Aseguramiento de la Calidad de la

Educación Superior Universitaria es la referida a calidad como adecuación a propósitos; es decir, la calidad se define como el grado de ajuste entre las acciones que lleva a cabo la universidad o programa académico para implementar las orientaciones contenidas en la misión y propósitos institucionales, y los resultados que dichas acciones obtienen.

- Gutiérrez (2005) en su libro *“La Calidad en los Servicios Educativos”* manifiesta que los conceptos actuales sobre calidad, universalmente aceptados, nos indican que al prestar un servicio se tienen que satisfacer las expectativas que los clientes pactan mediante una oferta del servicio, contrato, acuerdo o pacto... El alumno es el cliente primario de la educación, la familia el secundario y la sociedad el terciario.
- Aguerro (2001) define la calidad de la educación, partiendo del hecho que este proceso es un “sistema complejo”, caracterizado por contener unos subsistemas fuertemente conectados (políticos, sociales, económicos), como soportes estructurales del mismo. Hace ver que la calidad no sería cuestionada si existiera una congruencia o consistencia entre los ejes fundamentales (ideológicos, políticos y pedagógicos) y la organización del aparato educativo, o sea, entre el proyecto político vigente en la sociedad y el proyecto educativo que opera; de la misma manera, este autor, infiere que la calidad de la educación debe definirse en función de dos grandes dimensiones: una referida a los fines y objetivos de la educación y otra relacionada con el conjunto de opciones técnicas y pedagógicas dirigidas al logro de lo que se desea alcanzar.

1.3.2. Rendimiento académico

Mide las capacidades respondientes o indicativas que manifiestan, en forma estimativa, lo que una persona ha aprendido como consecuencia de un proceso de instrucción o formación.

- González (2008) en su investigación *“Estudio comparativo sobre los hábitos de estudio a nivel universitario”* señala que el rendimiento académico, además de las calificaciones obtenidas, debe guardar una relación entre el número de materias aprobadas y aplazadas y el tiempo que tarda el estudiante en graduarse.
- Colmenares & Delgado (2008) en su investigación *“La Correlación entre Rendimiento Académico y Motivación de Logro: Elementos para la Discusión y Reflexión”* para definir el término “rendimiento académico” plantean lo postulado por Fuentes y Romero (2002) como la relación entre lo que el alumno debe aprender y lo aprendido.
- Montero E. (2007) en su investigación *“Factores Institucionales, Pedagógicos, Psicosociales y Sociodemográficos asociados al Rendimiento Académico en la Universidad de Costa Rica: Un análisis multinivel”* para delimitar el concepto y ámbito de aplicación del término “rendimiento académico” considera como base el propuesto por Tournon (1984; 24), el cual indica que el rendimiento académico es el resultado del aprendizaje suscitado por la intervención pedagógica del profesor o la profesora, y producido por el alumno.

- Fermin (1997) en la tesis “Clima Organizacional y Rendimiento Estudiantil” afirma que el rendimiento es la utilidad o provecho que el estudiante obtiene de todas las actividades tanto educativas como informales que el alumno enfrenta durante la escuela y define rendimiento académico como el promedio de notas obtenidas por los estudiantes en cada lapso.

1.3.3. Otras definiciones

Algunas otras definiciones conceptuales son:

CALIDAD EDUCATIVA

La calidad educativa se entiende como un servicio que se presta a quienes se benefician de la misma. Lleva implícita dos conceptos básicos, los de eficacia (sirve para aquello para lo que fue realizado) y eficiencia (relación entre el costo y el resultado).

CALIFICACIÓN

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua, la definición de Calificación es:

1. f. Acción y efecto de calificar.
2. f. Puntuación obtenida en un examen o en cualquier tipo de prueba.

Según Word Reference la definición de Calificación es:

1. f. Acción y resultado de calificar:

calificación de un terreno.

2. Nota con que se valora un hecho o una cualidad:

ha obtenido unas calificaciones excelentes en la oposición.

1.4. Operacionalización de las Variables

TABLA 3:
CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INSTRUMENTO	ESCALA
VARIABLE INDEPENDIENTE (VI) CALIDAD DEL SERVICIO Zeithaml, Parasuraman y Berry	Confiabilidad Responsabilidad Seguridad Empatía Bienes Materiales o Tangibles	Encuesta SERVQUAL	Ordinal– Likert
VARIABLE DEPENDIENTE (VD) RENDIMIENTO ACADÉMICO MINEDU	Promedio Ponderado	Registro de Notas	Ratio

Fuente: Elaboración Propia

1.5. Matriz de Consistencia

TABLA 4:
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivo Principal/General	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Escala
PROBLEMA GENERAL ¿Cómo influye la calidad de servicio educativo en el rendimiento académico de los estudiantes de la Universidad de Lambayeque en el período 2015-2016? PROBLEMAS ESPECÍFICOS - ¿Cómo influye la confiabilidad en la Calidad del Servicio Educativo de la Universidad de Lambayeque en el período 2015-2016? - ¿Cómo influye la responsabilidad en la Calidad del Servicio Educativo de la Universidad de Lambayeque en el período 2015-2016? - ¿Cómo influye la seguridad en la Calidad del Servicio Educativo que brinda la Universidad de Lambayeque en el período 2015-2016? - ¿Cómo influye la empatía en la Calidad del Servicio Educativo de la Universidad de Lambayeque en el período 2015-2016? - ¿Cómo influyen los bienes materiales o tangibles en la Calidad del Servicio Educativo de la Universidad de Lambayeque en el período 2015-2016?	OBJETIVO GENERAL Determinar si la Calidad del Servicio Educativo influye en el Rendimiento Académico de los Estudiantes de la Universidad de Lambayeque en el período 2015-2016. OBJETIVOS ESPECÍFICOS - Determinar si la confiabilidad influye en la Calidad del Servicio Educativo de la Universidad de Lambayeque en el período 2015-2016. - Determinar la influencia de la responsabilidad en la Calidad del Servicio Educativo de la Universidad de Lambayeque en el período 2015-2016. - Determinar cómo influye la seguridad en la Calidad del Servicio Educativo que brinda la Universidad de Lambayeque en el período 2015-2016. - Determinar cómo influye la empatía en la Calidad del Servicio Educativo de la Universidad de Lambayeque en el período 2015-2016. - Determinar la influencia de los bienes materiales o tangibles en la Calidad del Servicio Educativo de la Universidad	HIPÓTESIS GENERAL La Calidad del Servicio Educativo influye en el Rendimiento Académico de los Estudiantes de la Universidad de Lambayeque en el período 2015-2016. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS - La confiabilidad influye en la Calidad del Servicio Educativo de la Universidad de Lambayeque en el período 2015-2016. - La responsabilidad influye en la Calidad del Servicio Educativo de la Universidad de Lambayeque en el período 2015-2016. - La seguridad influye en la Calidad del Servicio Educativo que brinda la Universidad de Lambayeque en el período 2015-2016. - La empatía influye en la Calidad del Servicio Educativo de la Universidad de Lambayeque en el período 2015-2016. - Los bienes materiales o tangibles influyen en la Calidad del Servicio Educativo de la Universidad de Lambayeque en el período 2015-2016.	VARIABLE INDEPENDIENTE (VI) CALIDAD DEL SERVICIO	Confiabilidad Responsabilidad Seguridad Empatía Bienes materiales o tangibles	Likert
			VARIABLE DEPENDIENTE (VD) RENDIMIENTO ACADÉMICO	Promedio Ponderado	Ratio

	de Lambayeque en el período 2015-2016.				
--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración Propia

1.6. Hipótesis

a) General

HIPÓTESIS NULA

La Calidad del Servicio Educativo influye en el Rendimiento Académico de los Estudiantes de la Universidad de Lambayeque de la ciudad de Chiclayo en el período 2015-2016.

HIPÓTESIS ALTERNA

La Calidad del Servicio Educativo no influye en el Rendimiento Académico de los Estudiantes de la Universidad de Lambayeque de la ciudad de Chiclayo en el período 2015-2016.

b) Específicas

PRIMERA HIPÓTESIS

HIPÓTESIS NULA

La confiabilidad influye en la Calidad del Servicio Educativo de la Universidad de Lambayeque de la ciudad de Chiclayo en el período 2015-2016.

HIPÓTESIS ALTERNA

La confiabilidad no influye en la Calidad del Servicio Educativo de la Universidad de Lambayeque de la ciudad de Chiclayo en el período 2015-2016.

SEGUNDA HIPÓTESIS**HIPOTESIS NULA**

La responsabilidad influye en la Calidad del Servicio Educativo de la Universidad de Lambayeque de la ciudad de Chiclayo en el período 2015-2016.

HIPÓTESIS ALTERNA

La responsabilidad no influye en la Calidad del Servicio Educativo de la Universidad de Lambayeque de la ciudad de Chiclayo en el período 2015-2016.

TERCERA HIPÓTESIS**HIPOTESIS NULA**

La seguridad influye en la Calidad del Servicio Educativo de la Universidad de Lambayeque de la ciudad de Chiclayo en el período 2015-2016.

HIPÓTESIS ALTERNA

La seguridad no influye en la Calidad del Servicio Educativo de la Universidad de Lambayeque de la ciudad de Chiclayo en el período 2015-2016.

CUARTA HIPÓTESIS**HIPOTESIS NULA**

La empatía influye en la Calidad del Servicio Educativo de la Universidad de Lambayeque de la ciudad de Chiclayo en el período 2015-2016.

HIPÓTESIS ALTERNA

La empatía no influye en la Calidad del Servicio Educativo de la Universidad de Lambayeque de la ciudad de Chiclayo en el período 2015-2016.

QUINTA HIPÓTESIS**HIPOTESIS NULA**

Los bienes materiales o tangibles influyen en la Calidad del Servicio Educativo de la Universidad de Lambayeque de la ciudad de Chiclayo en el período 2015-2016.

HIPÓTESIS ALTERNA

Los bienes materiales o tangibles no influyen en la Calidad del Servicio Educativo de la Universidad de Lambayeque de la ciudad de Chiclayo en el período 2015-2016.

Capítulo II: Métodos y Materiales

2.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación realizado tiene un enfoque cuali-cuantitativo o mixto, de tipo correlacional, no experimental, de corte transversal y descriptiva.

- La investigación es cuali-cuantitativa o mixta porque implicó la recolección y análisis de datos cualitativos y cuantitativos, así como su integración y discusión conjunta, se realizaron inferencias producto de toda la información obtenida (meta inferencias) para lograr un mayor entendimiento del fenómeno estudiado. Decimos que es cualitativa porque se basó en la toma de muestras pequeñas o en la observación de grupos de población reducidos y se utilizaron técnicas de investigación que tuvieron una base cualitativa como la encuesta. Decimos que es cuantitativa porque utilizó la recolección de datos para probar la hipótesis, con la base de la medición numérica del rendimiento académico y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar así la teoría.
- La investigación realizada es de tipo correlacional en la cual se midió la influencia de la variable Calidad del Servicio Educativo en la variable Rendimiento Académico de los Estudiantes de la Universidad de Lambayeque.
- Es una investigación no experimental porque se realizó sin manipular variables deliberadamente. Se basó fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural y se analizaron con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los

sujetos del estudio, es decir, los estudiantes. Los cuales fueron investigados en su ambiente natural.

- Es una investigación descriptiva porque tuvo como objetivo llegar a conocer la influencia de la calidad del servicio en el rendimiento académico de los estudiantes de la Universidad de Lambayeque. Su meta no se limitó a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones existentes entre las dos variables. La investigación no fue una mera tabulación, sino que buscó recoger los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponer y resumir la información de manera cuidadosa y luego analizar minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento del grado de influencia de la calidad del servicio educativo en el rendimiento académico de los estudiantes de la Universidad de Lambayeque.

2.2. Método de Investigación

Los métodos de investigación se definen como el conjunto de técnicas que, coherentes con la orientación de una investigación y el uso de determinadas herramientas, permitirán la obtención de un producto o resultado particular.

La técnica utilizada para nuestro trabajo de investigación es la Encuesta; que es una técnica oral o escrita que pretende obtener información que posee un grupo de personas, en nuestro caso en particular de estudiantes, en relación a un tema específico, la Calidad del Servicio Educativo que brinda la Universidad de Lambayeque.

Adicionalmente, se recolectó la información relacionada al Promedio Ponderado de los Estudiantes de las cinco escuelas profesionales de la Universidad de Lambayeque en el período 2015-2016.

2.3. Diseño de Contrastación

Contrastar es someter a prueba algo para comprobar su valor, autenticidad y pureza.

Para demostrar la verdad o falsedad de la hipótesis planteada; si, la Calidad del Servicio Educativo influye en el Rendimiento Académico de los Estudiantes de la Universidad de Lambayeque, se realizó el análisis estadístico de datos, utilizando el SPSS. Se ingresó la información obtenida de las encuestas realizadas a los estudiantes y se verificó la confiabilidad de los resultados a través del estadístico del Alfa de Cronbach. Luego se utilizó un test de Correlación de Pearson para probar la relación entre las variables y determinar si la Calidad del Servicio influye en el Rendimiento Académico de los estudiantes de la Universidad de Lambayeque.

Finalmente, se realizó una Regresión Lineal entre la variable independiente que en este caso vendría a ser Calidad del Servicio y sus dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles.

2.4. Población, Muestra y Muestreo

Población:

La población del presente trabajo de investigación es finita porque está constituida por el total de estudiantes de las diferentes Escuelas Profesionales de la Universidad de Lambayeque, que asciende a 661 estudiantes.

Las características de la población están definidas según la Escuela Profesional y distribuidos de la siguiente manera:

TABLA 5:
TOTAL DE ESTUDIANTES POR ESCUELA PROFESIONAL

ESCUELA PROFESIONAL	N° ESTUDIANTES	%
Administración y Marketing	186	28.14
Administración Turística	46	6.96
Ingeniería Ambiental	252	38.12
Ingeniería Comercial	82	12.41
Ingeniería de Sistemas	95	14.37
TOTAL	661	100.00

Fuente: Elaboración Propia

Muestra:

Para hallar la muestra representativa de la población se aplicó la fórmula de poblaciones finitas:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

N = Tamaño de la Población

Z = Valor Crítico Normal de Confianza

p = Probabilidad a favor de la ocurrencia de un evento

q = Probabilidad en contra de la ocurrencia de un evento

e = Error entre la media teórica y la empírica

n = Tamaño de la Muestra

Para el presente trabajo de investigación se trabajó con los siguientes valores:

$N = 661$

$Z = 1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

$p = 0.5$

$q = 1 - p = 1 - 0.5 = 0.5$

$e = 5\%$

$n = ?$

Reemplazando en la fórmula de poblaciones finitas:

$$n = \frac{(661)^* (1.96)^2 * (0.95)(0.5)}{(0.05)^2 * (661-1) + (1.96)^2 (0.95)(0.5)}$$

$$n = \frac{1206.16636}{1.65 + 1.82476}$$

$$n = 243$$

La muestra utilizada en nuestro trabajo de investigación estuvo compuesta por 243 estudiantes distribuidos en las cinco Escuelas Profesionales, de la siguiente manera:

TABLA 6:
ESTUDIANTES ENCUESTADOS POR ESCUELA PROFESIONAL

ESCUELA PROFESIONAL	%	N° ESTUDIANTES
Administración y Marketing	28.14	68
Administración Turística	6.96	17
Ingeniería Ambiental	38.12	93
Ingeniería Comercial	12.41	30
Ingeniería de Sistemas	14.37	35
TOTAL	100.00	243

Fuente: Elaboración Propia

Muestreo:

El muestreo fue estratificado y aleatorio simple.

2.5. Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos

Para desarrollar este trabajo de investigación dada su naturaleza cualitativa, se empleó la técnica de encuesta y su instrumento un cuestionario sobre la percepción de la calidad del servicio, el cual estuvo diseñado con un escalonamiento y alternativas de tipo Likert.

TABLA 7:
ESCALA DE LIKERT

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

En base al cuestionario ya acreditado dado por **SERVQUAL** que se usa para medir la Calidad del Servicio en una amplia variedad de empresas, ya que permite la flexibilidad suficiente para adaptarse a cada caso en particular. El cuestionario constó de 21 preguntas representativas de las cinco dimensiones, distribuidas de acuerdo a la importancia que cada dimensión tiene para la empresa. En estas dimensiones, el encuestado debía valorar mediante una escala de tipo Likert veintiún aspectos originales:

TABLA 8:
ASPECTOS VALORADOS POR CADA DIMENSIÓN

DIMENSIÓN	ASPECTOS VALORADOS	MEDICIÓN
Confiabilidad: Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable.	1) Cumplimiento de las promesas 2) Interés por la resolución de problemas 3) Realizar el servicio a la primera 4) Concluir en el plazo prometido 5) No cometer errores	Escala Likert
Responsabilidad: Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles servicio rápido.	6) Colaboradores comunicativos 7) Colaboradores rápidos 8) Colaboradores dispuestos a ayudar	Escala Likert
Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente.	9) Colaboradores que transmiten confianza 10) Clientes seguros con su proveedor 11) Colaboradores amables 12) Colaboradores bien formados	Escala Likert

Empatía: Atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes.	13) Atención individualizada al cliente	Escala Likert
	14) Horario conveniente	
	15) Atención personalizada de los colaboradores	
	16) Preocupación por los intereses de clientes	
	17) Comprensión de las necesidades de clientes	
Bienes Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	18) Equipamiento de aspecto moderno	Escala Likert
	19) Instalaciones físicas visiblemente modernas	
	20) Apariencia pulcra de colaboradores	
	21) Elementos tangibles atractivos.	

Fuente: Adaptada de Camisón Sonia & Tomás (2007; 920)

Para obtener la confiabilidad de los instrumentos y consistencia del cuestionario se analizó con el índice alfa de Cronbach (α). a todos los ítems del cuestionario, que se aplicaron a la muestra y se realizaron algunas iteraciones para determinar aquellos que podían ser eliminados. Para tener al final, solamente los atributos más relevantes.

TABLA 9:
TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TÉCNICA	INSTRUMENTO	FUENTE O INFORMANTE
Encuesta	Cuestionario	Estudiantes
Análisis Documental	Ficha	Base de Datos de la UDL

Fuente: Elaboración Propia

2.6. Procesamiento y Análisis de Datos

En esta fase se capturó y analizó la información en:

SPSS: Es un software informático muy usado para realizar el análisis estadístico de los datos obtenidos en la recolección de datos, el cual nos permitió, tomar decisiones más inteligentes, resolver problemas y mejorar los resultados.

Microsoft Excel: Software de hoja de cálculo que pertenece a Microsoft office. Usado normalmente para realizar tareas estadísticas, financieras y contables.

Modelo de Regresión T-Student: es un contraste de significación por el cual se utilizan los resultados muestrales de la estimación para verificar la verdad o falsedad de una determinada hipótesis.

Coefficiente Pearson: Es una medida de la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas. A diferencia de la covarianza, la correlación de Pearson es independiente de la escala de medida de las variables.

Capítulo III: Resultados y Discusión

3.1. Confiabilidad del instrumento de estudio

TABLA 10:
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN: Determinar si la Calidad del Servicio Educativo influye en el Rendimiento Académico de los Estudiantes de la Universidad de Lambayeque de la ciudad de Chiclayo en el período 2015-2016.			
1. DISEÑO MUESTRAL MUESTREO	2. TRABAJO DE CAMPO	3. OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN:	4. ANÁLISIS DE DATOS:
1.1. POBLACIÓN: La población está constituida por el total de estudiantes de las diferentes Escuelas Profesionales de la Universidad de Lambayeque, que asciende a 661 estudiantes.	2.1. PERIODO DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO: Noviembre y Diciembre del 2018	3.1. TÉCNICA E INSTRUMENTO: - Técnica: Encuesta - Instrumento: Cuestionario - Análisis Documental: Ficha	4.1. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS Medidas de tendencia central (media, porcentajes, prueba de hipótesis).
1.2. MUESTRA: 243 estudiantes elegidos en forma aleatoria simple y estratificada.	2.2. LUGAR DE APLICACIÓN: Aulas de la Universidad de Lambayeque.	3.2. MATERIAL AUXILIAR: Base de Datos de la Universidad de Lambayeque.	4.2. PROGRAMAS INFORMÁTICOS: SPSS versión 22 Excel
1.3. ERROR PERMITIDO: +/- 5%	2.3. HORARIO DE APLICACIÓN: Entre 13:00 hrs. y 17:30 hrs.		
1.4. NIVEL DE CONFIANZA:	2.4. SUPERVISIÓN: Personal.		

95%			
1.5. COBERTURA: Estudiantes de las diferentes de las Escuelas Profesionales de la Universidad.			
1.6. REPRESENTA- TIVIDAD: 90%			
1.7. SEGMENTACIÓN: Por Escuela Profesional.			
1.8. PROCEDIMIENTO DE MUESTREO: Polietápico, con selección de las unidades muestrales de manera aleatoria, por escuela profesional y por ciclo de estudios.			

Fuente: Elaboración Propia

3.2. Estadísticos descriptivos de las variables de estudio

En las siguientes Tablas de Frecuencias podemos observar los resultados a las preguntas de las Encuestas realizadas a los 243 estudiantes de la Universidad de Lambayeque, agrupadas de acuerdo a las dimensiones de Calidad del Servicio.

Dimensión de Confiabilidad

Pregunta 1: ¿Cuándo la UDL promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple?

TABLA 11:

Cuando_UDL_promete_hacer_algo_lo_cumple	
Totalmente en desacuerdo	14
En desacuerdo	31
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	67
De acuerdo	86
Totalmente de acuerdo	40
Promedio	3.38

Los resultados de esta pregunta arrojaron un promedio de 3.38 lo cual significa que la mayoría de los estudiantes respondieron estar *De acuerdo* o *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con la premisa de que la Universidad de Lambayeque cuando promete hacer algo lo cumple.

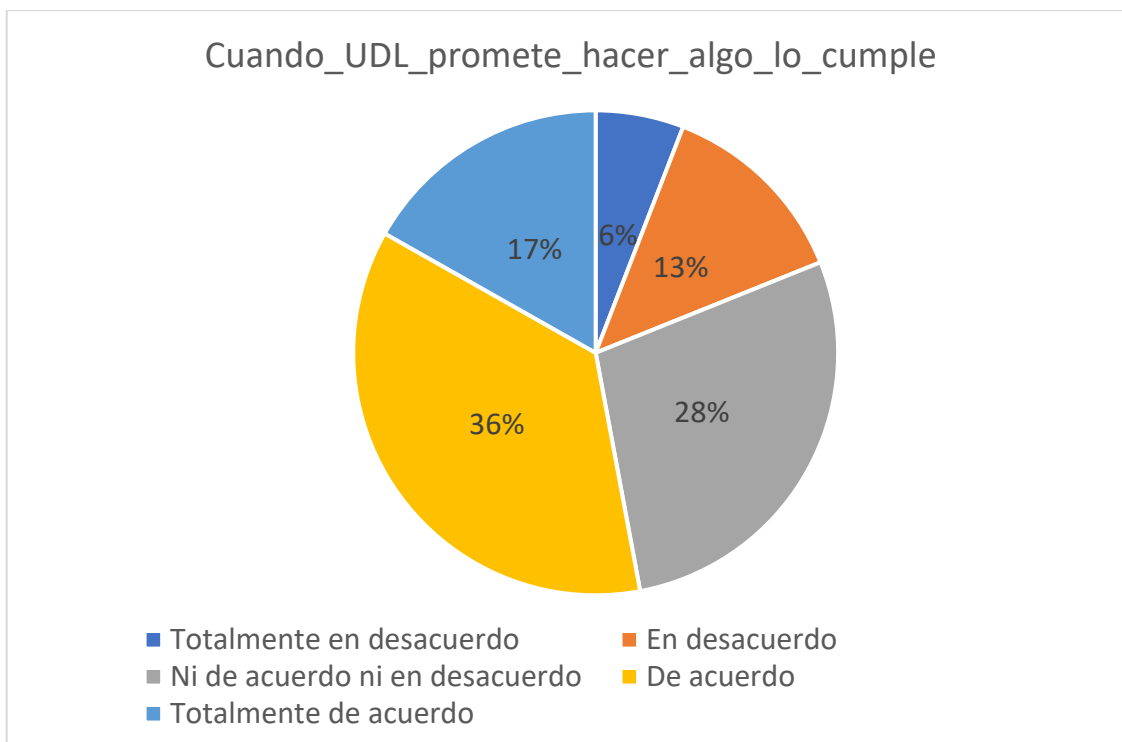


GRÁFICO 1

Según los resultados de las encuestas, un 53% de los estudiantes respondieron estar *Totalmente de acuerdo* y *De acuerdo* que la Universidad de Lambayeque cuando promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple. Un 28% de ellos no estuvo *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con esta premisa y solo un 19% de la población estudiantil de la Universidad estuvo *Totalmente en desacuerdo* y *En desacuerdo* ante esta interrogante.

Pregunta 2: ¿Cuándo usted tiene un problema, la UDL muestra sincero interés por resolverlo?

TABLA 12:

Si_usted_tiene_problema_la_UDL_intenta_resolverlo	
Totalmente en desacuerdo	15
En desacuerdo	26
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	93
De acuerdo	81
Totalmente de acuerdo	21
Promedio	3.19

Según se puede observar en este cuadro, ante esta pregunta el promedio de 3.19 indica que los estudiantes respondieron estar *De acuerdo* o *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con la afirmación de que si un estudiante tiene un problema la Universidad de Lambayeque intenta resolverlo.

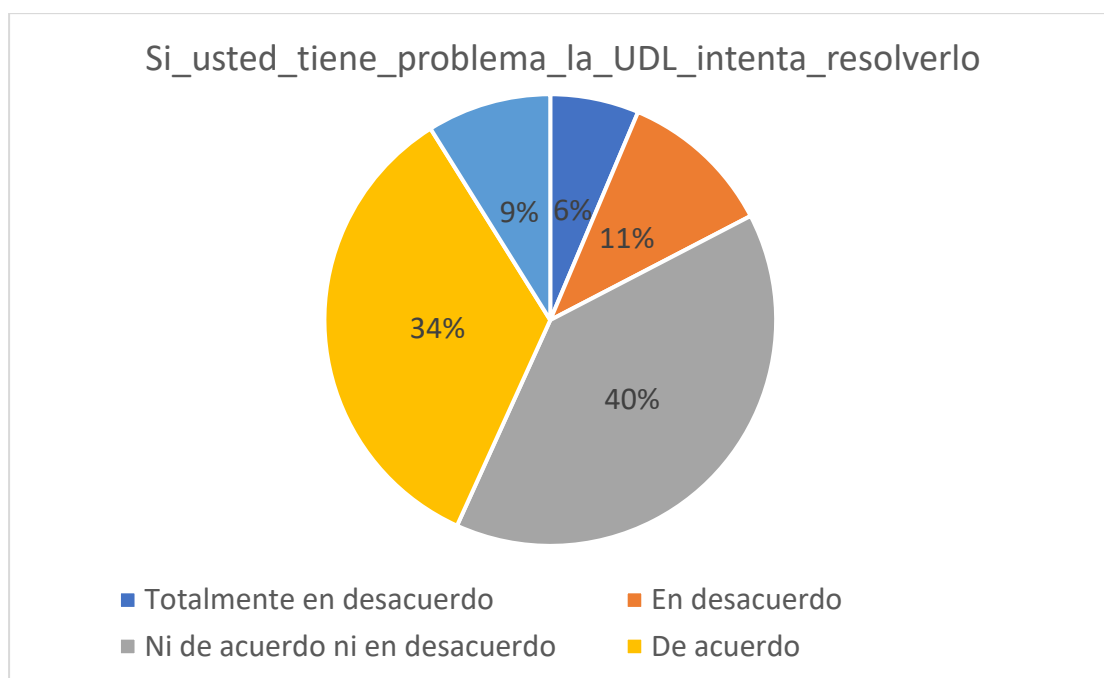


GRÁFICO 2

Ante esta pregunta el 45% de los estudiantes manifiestan estar *Totalmente de acuerdo* y *De acuerdo* que, ante un problema de los estudiantes, la Universidad de Lambayeque muestra sincero interés por resolverlo, y un 40% no está *Ni de acuerdo ni en desacuerdo*, o no opina al respecto. Y solo un 17% de ellos está *Totalmente en desacuerdo* o *En desacuerdo* con el supuesto interés de la Universidad de Lambayeque por resolver los problemas de los estudiantes.

Pregunta 3: ¿La UDL desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez?

TABLA 13:

La_UDL_desempeña_servicio_de_manera_correcta	
Totalmente en desacuerdo	12
En desacuerdo	24
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	81
De acuerdo	92
Totalmente de acuerdo	27
Promedio	3.32

El promedio de 3.32 indica que los estudiantes están *De acuerdo* o *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con el correcto desempeño del servicio por parte de la Universidad de Lambayeque.

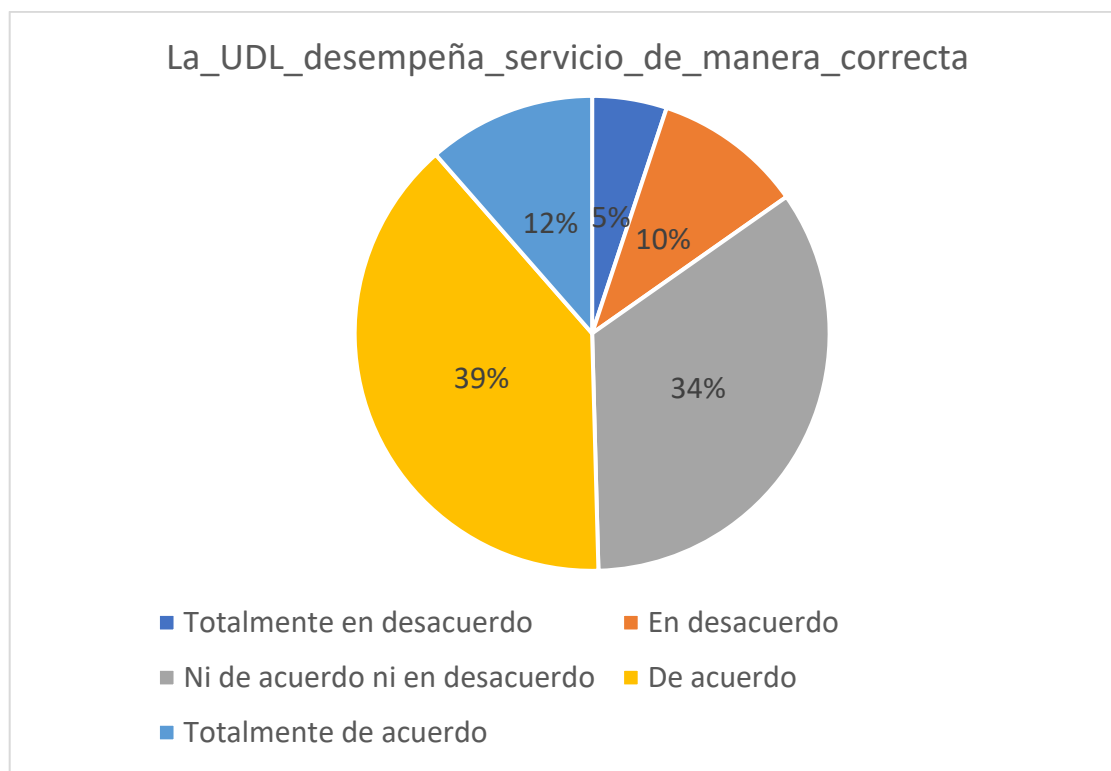


GRÁFICO 3

Un 51% de los estudiantes ante esta pregunta respondieron que está *Totalmente de acuerdo* y *De acuerdo* que la Universidad de Lambayeque desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez, un 34% que no está *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con ese supuesto. Y solo el 15% de los estudiantes está *Totalmente en desacuerdo* y *En desacuerdo* o no cree que la Universidad desempeñe el servicio de manera correcta a la primera vez.

Pregunta 4: ¿La UDL proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo?

TABLA 14:

La_UDL_proporciona_servicio_en_oportunidad_prometida	
Totalmente en desacuerdo	14
En desacuerdo	31
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	79
De acuerdo	81
Totalmente de acuerdo	31
Promedio	3.26

Los resultados de esta pregunta arrojaron un promedio de 3.26 lo cual indica que la mayoría de los estudiantes opinan que están *De acuerdo* o *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* de que la Universidad de Lambayeque proporciona el servicio en la oportunidad prometida.

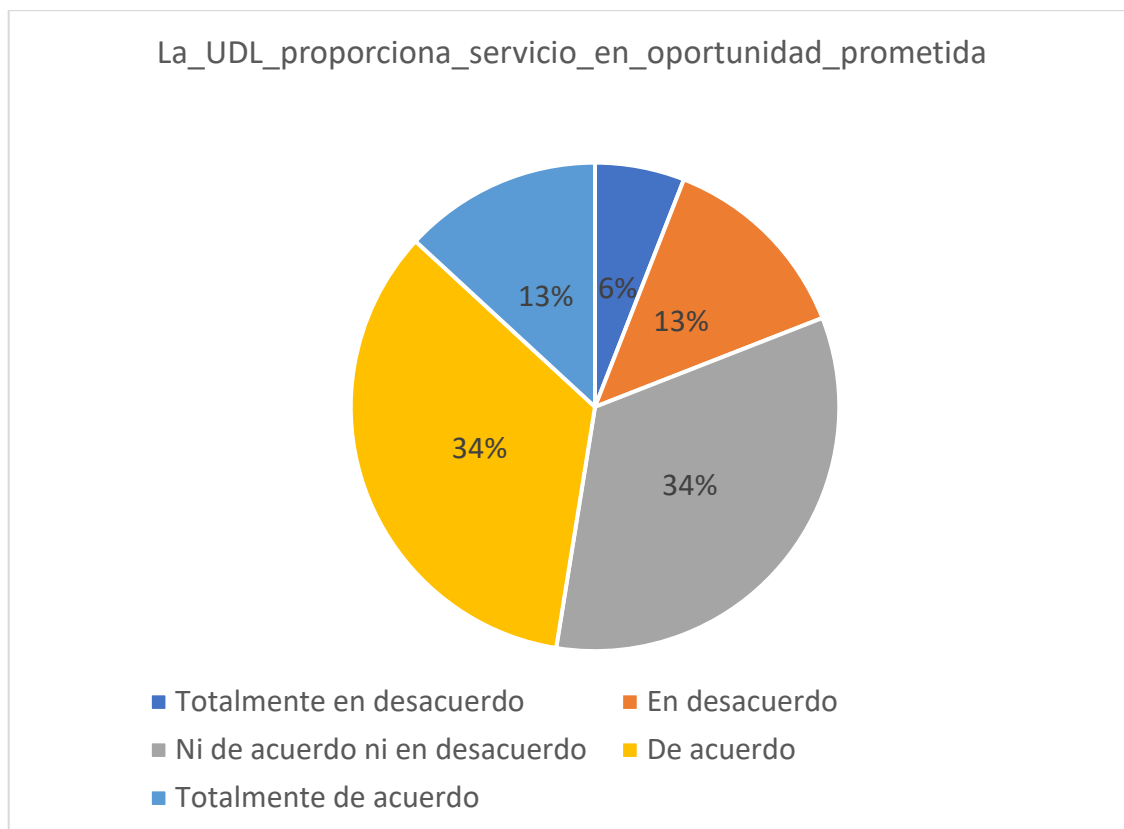


GRÁFICO 4

Las respuestas ante esta pregunta nos indican que el 47% de los estudiantes opina que la Universidad de Lambayeque proporciona sus servicios oportunamente, un 34% no está *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* o no sabe que responder y solo un 19% opina lo contrario y manifiesta que la Universidad no proporciona sus servicios en la fecha indicada.

Pregunta 5

¿La UDL mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios?

TABLA 15:

La_UDL_informa_a_clientes_momento_del_servicio	
Totalmente en desacuerdo	13
En desacuerdo	36
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	78
De acuerdo	82
Totalmente de acuerdo	27
Promedio	3.22

Según este cuadro, los resultados arrojaron un promedio de 3.22 lo que representa que los estudiantes manifiestan que están *De acuerdo* o *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con que la Universidad de Lambayeque informa a los estudiantes el momento en que se va a brindar el servicio.

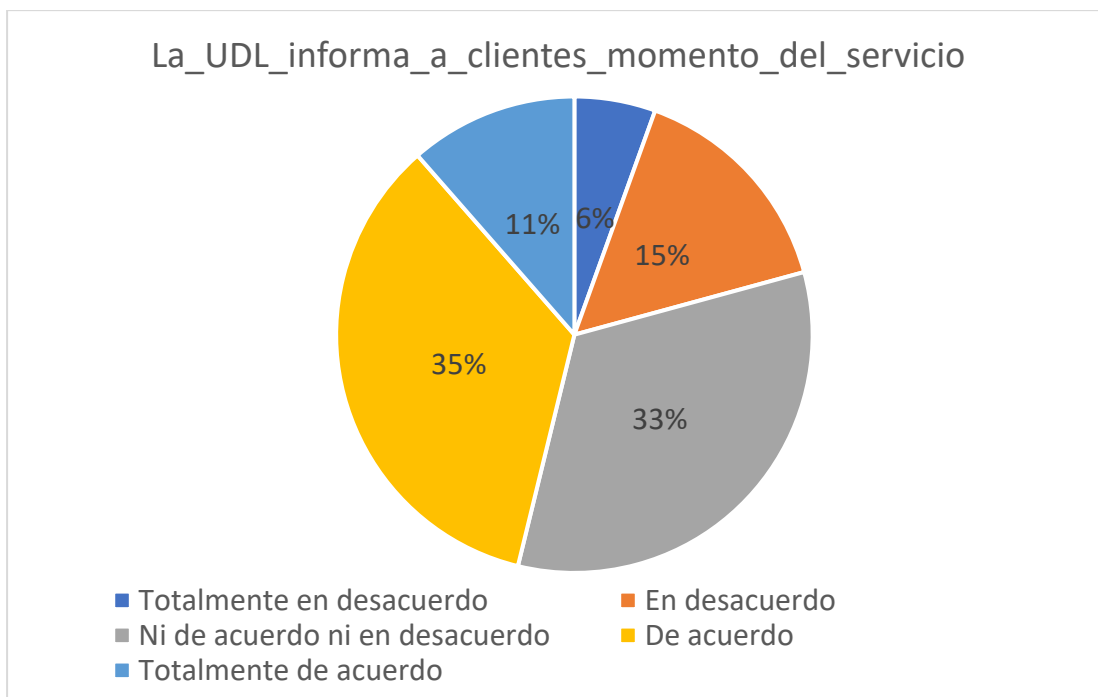


GRÁFICO 5

Los estudiantes ante esta pregunta respondieron; un 46% estar *De acuerdo* que la Universidad de Lambayeque mantiene informados a los estudiantes sobre el momento en que se van a realizar los servicios, un 33% no está *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* y solo un 21% está *En desacuerdo* con ese supuesto.

Dimensión de Responsabilidad

Pregunta 6: ¿Los empleados de la UDL le brindan el servicio con prontitud?

TABLA 16:

Empleados_de_la_UDL_brindan_servicio_con_prontitud	
Totalmente en desacuerdo	30
En desacuerdo	42
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	70
De acuerdo	78
Totalmente de acuerdo	18
Promedio	2.99

El promedio de 2.99 ante esta pregunta nos indica que la mayoría de los estudiantes no están *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con la afirmación de que los empleados de la Universidad de Lambayeque brindan el servicio con prontitud.

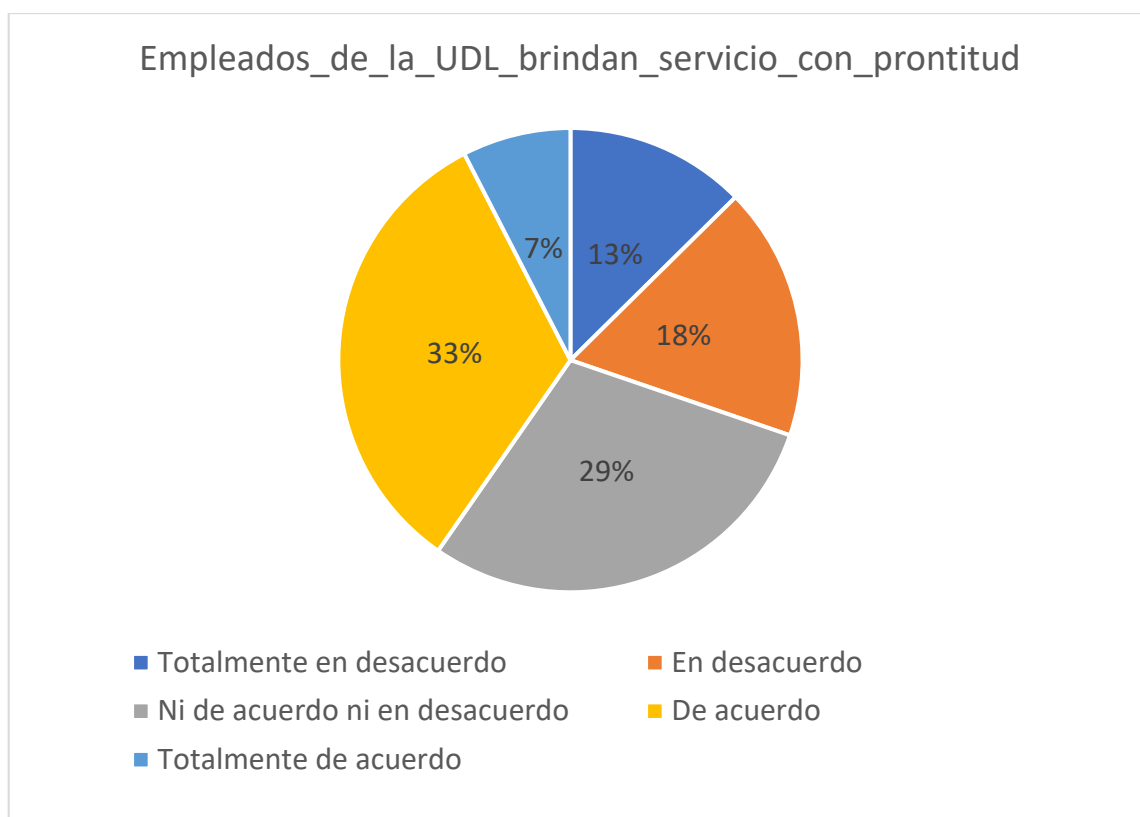


GRÁFICO 6

Ante esta pregunta un 40% de los estudiantes manifestaron que están *De acuerdo* con la afirmación de que los empleados de la Universidad de Lambayeque brindan el servicio con prontitud, un 29% de los estudiantes no están *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con dicha afirmación, y solo un 31% estuvieron *En desacuerdo* y creen que los empleados no brindan el servicio con rapidez.

Pregunta 7: ¿Los empleados de la UDL siempre se muestran dispuestos a ayudar a los clientes?

TABLA 17:

Empleados_de_la_UDL_se_muestran_dispuestos_ayudar_a_clientes	
Totalmente en desacuerdo	22
En desacuerdo	43
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	76
De acuerdo	72
Totalmente de acuerdo	24
Promedio	3.06

Este promedio nos indica que la mayoría de los estudiantes están *De acuerdo* o *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con que los empleados de la Universidad de Lambayeque se muestran siempre dispuestos a ayudar a los estudiantes.

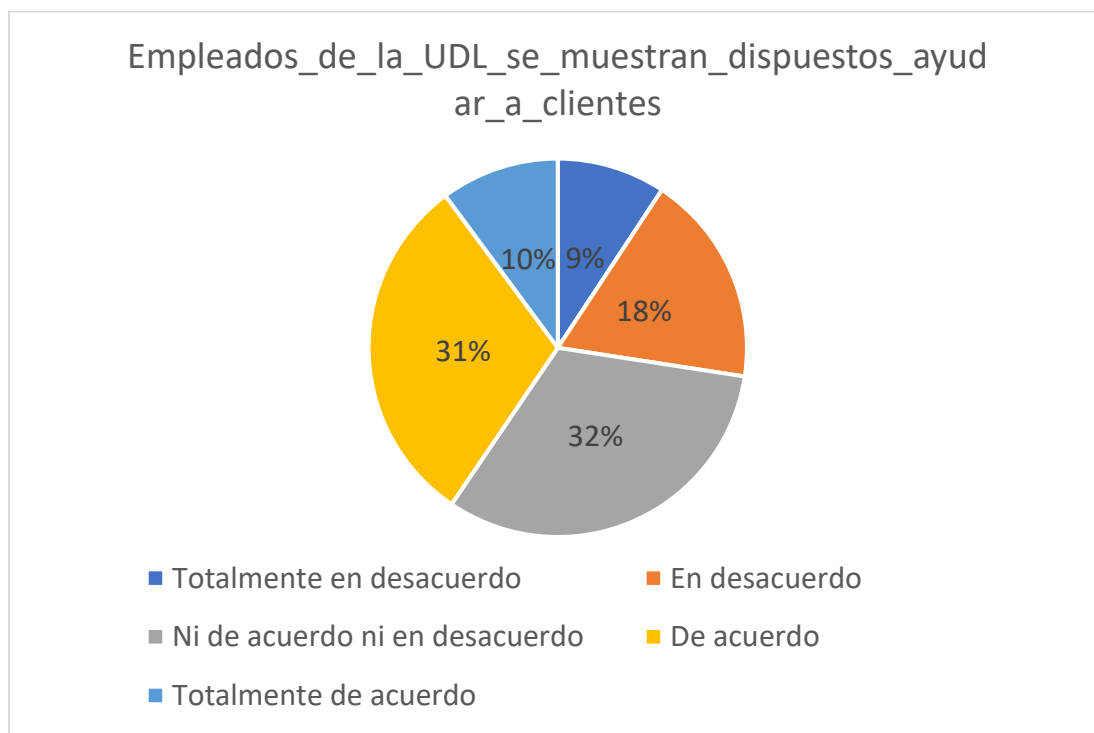


GRÁFICO 7

El 41% de los estudiantes manifiestan estar *De acuerdo* de que los empleados de la Universidad de Lambayeque siempre se muestran dispuestos a ayudar a los estudiantes, un 32% de los estudiantes no están *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* y solo un 27% de los estudiantes están *En desacuerdo* con dicha afirmación.

Pregunta 8: ¿Los empleados de la UDL nunca están demasiado ocupados como para no atender a un cliente?

TABLA 18:

Empleados_de_UDL_nunca_están_ocupados_para_no_atender_a_clientes	
Totalmente en desacuerdo	9
En desacuerdo	28
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	61
De acuerdo	100
Totalmente de acuerdo	35
Promedio	3.39

De acuerdo a las respuestas de los estudiantes ante esta pregunta nos arrojó un promedio de 3.39 lo cual nos indica que los estudiantes están *De acuerdo* o *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con la premisa de que los empleados de la Universidad de Lambayeque nunca están demasiado ocupados como para no atender a los estudiantes.

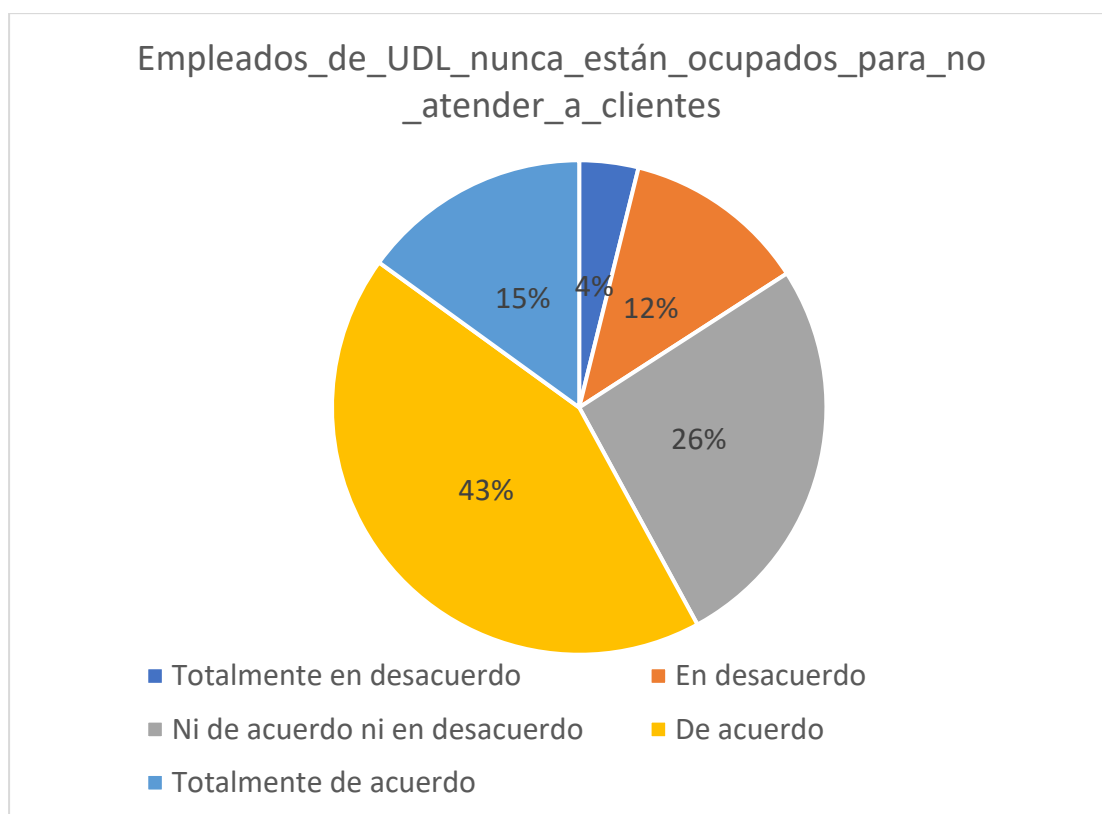


GRÁFICO 8

Ante esta pregunta un 58% de los estudiantes respondieron que los empleados de la Universidad de Lambayeque nunca están demasiado ocupados como para no atender a un estudiante, el 26% no está *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con esta afirmación y solo un 16% están *En desacuerdo* con que los empleados de la Universidad nunca están demasiado ocupados como para no atender a los estudiantes.

Dimensión de Seguridad

Pregunta 9: ¿El comportamiento de los empleados de la UDL le inspira confianza?

TABLA 19:

Comportamiento_de_empleados_de_la_UDL_inspira_confianza	
Totalmente en desacuerdo	17
En desacuerdo	25
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	78
De acuerdo	84
Totalmente de acuerdo	33
Promedio	3.30

El promedio obtenido con las respuestas a esta pregunta es de 3.30 lo cual nos indica que, los estudiantes manifestaron estar *De acuerdo* o *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con el comportamiento de los empleados de la Universidad de Lambayeque y que les inspira confianza.

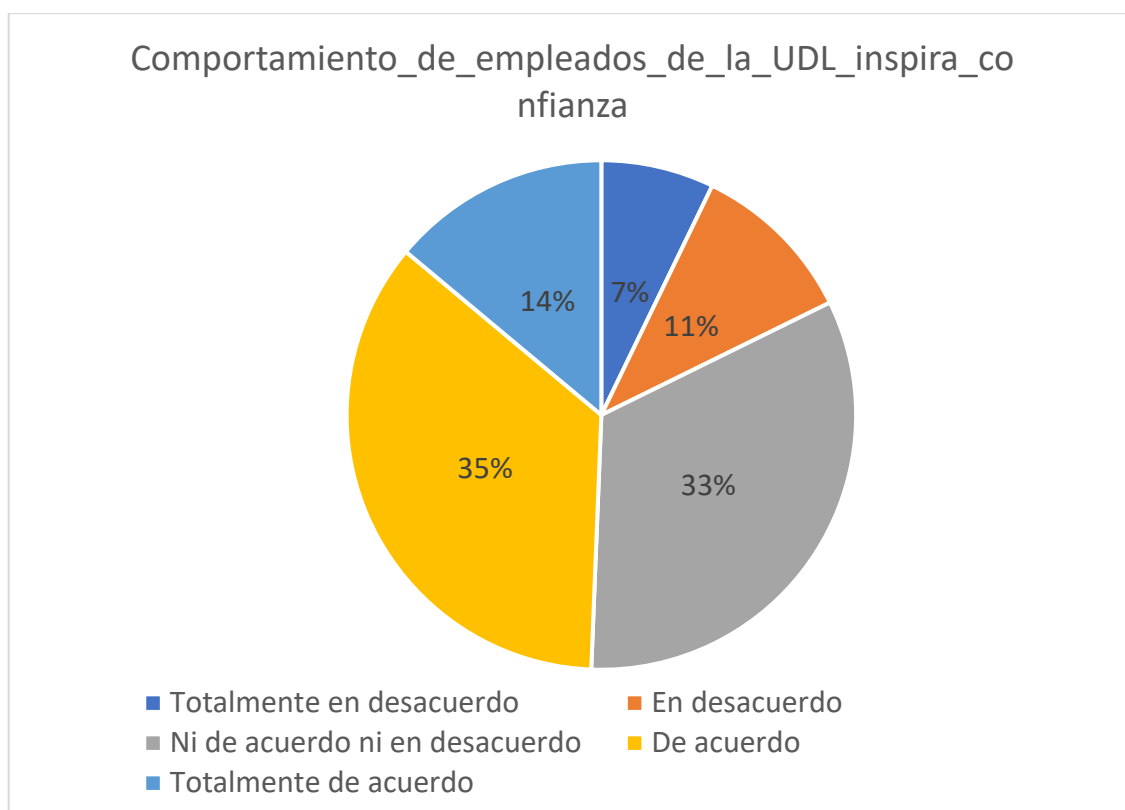


GRÁFICO 9

De acuerdo a las respuestas de las encuestas se determinó que, el 49% de los estudiantes cree que el comportamiento de los empleados de la Universidad de Lambayeque les inspira confianza, un 33% de los estudiantes no está *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con dicha suposición, y solo un 18% está *En desacuerdo* y manifiestan que el comportamiento de los empleados de la Universidad de Lambayeque no les inspira confianza.

Pregunta 10: ¿Se siente seguro al realizar transacciones con la UDL?

TABLA 20:

Se_siente_seguro_al_realizar_transacciones_con_la_UDL	
Totalmente en desacuerdo	16
En desacuerdo	29
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	62
De acuerdo	94
Totalmente de acuerdo	37
Promedio	3.38

En esta pregunta, el promedio obtenido de las respuestas de los estudiantes es de 3.38 lo cual indica que ellos están *De acuerdo* o *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con la afirmación de que se sienten seguros al realizar transacciones con la Universidad de Lambayeque.

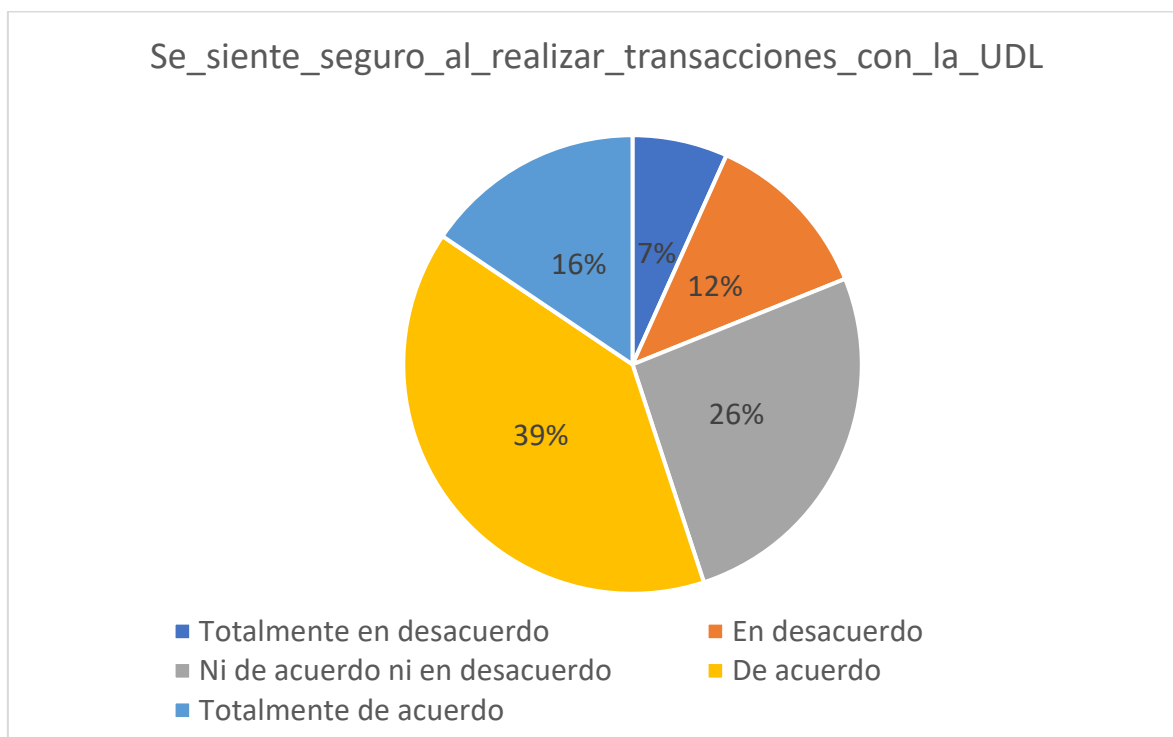


GRÁFICO 10

Según las encuestas, el 55% de los estudiantes manifiestan que se sienten seguros al realizar sus transacciones con la Universidad de Lambayeque, un 26% de ellos se muestran indecisos y no están *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con la seguridad que les ofrece la Universidad y solo un 19% manifiestan sentirse inseguros al realizar sus transacciones con la Universidad de Lambayeque.

Pregunta 11: ¿Los empleados de la UDL lo tratan siempre con cortesía?

TABLA 21:

Empleados_de_la_UDL_lo_tratan_con_cortesía	
Totalmente en desacuerdo	10
En desacuerdo	34
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	62
De acuerdo	91
Totalmente de acuerdo	40
Promedio	3.41

El promedio obtenido de las respuestas de los estudiantes en esta pregunta es de 3.41, esto refleja que los estudiantes ante la pregunta si los empleados de la Universidad de Lambayeque los tratan con cortesía, ellos manifiestan estar *De acuerdo* o *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con esa afirmación.

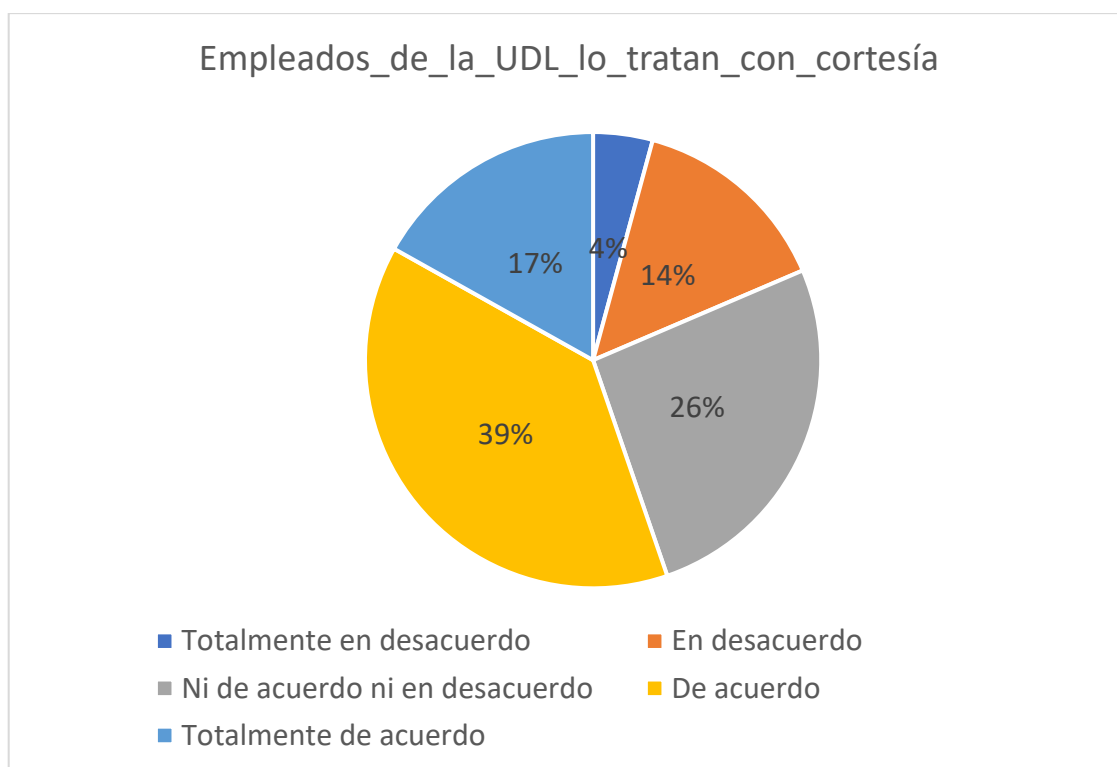


Gráfico 11

Las respuestas a esta pregunta arrojaron que el 56% de los estudiantes está *De acuerdo* que los empleados de la Universidad de Lambayeque los tratan con cortesía, un 26% de ellos se muestran indecisos y no están *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* y solo un 18% de los estudiantes creen que los empleados de la Universidad no son corteses en su trato.

Pregunta 12: ¿Los empleados de la UDL cuentan con el conocimiento para responder sus consultas?

TABLA 22:

Empleados_de_UDL_tienen_conocimientos_para_responder_consultas	
Totalmente en desacuerdo	14
En desacuerdo	31
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	67
De acuerdo	86
Totalmente de acuerdo	40
Promedio	3.38

En esta pregunta, el promedio obtenido de las respuestas de los estudiantes es de 3.41, esto refleja que los estudiantes ante la pregunta si los empleados de la Universidad de Lambayeque tienen el conocimiento necesario para responder sus consultas, ellos manifiestan estar *De acuerdo* o *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con esa afirmación.

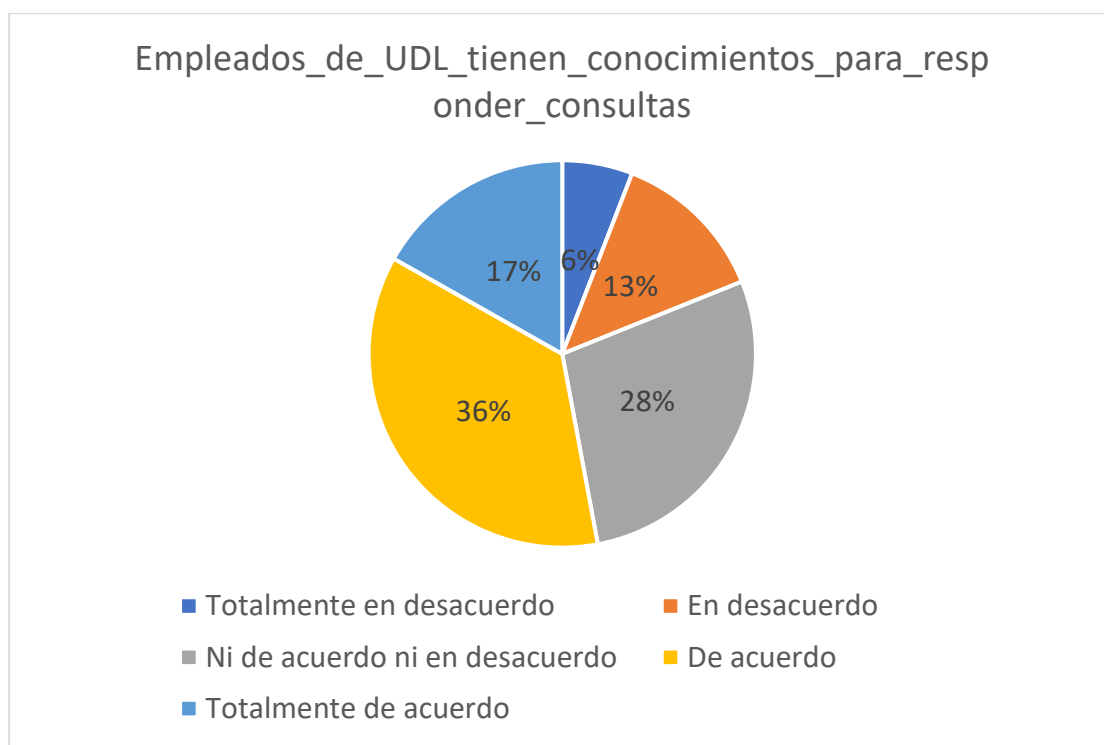


GRÁFICO 12

Según las encuestas, un 53% de los estudiantes manifestaron que los empleados de la Universidad de Lambayeque tienen el conocimiento necesario para responder a sus consultas, un 28% se muestra indeciso ante esta pregunta y solo un 19% de ellos cree que el personal de la Universidad no se encuentra apto para absolver sus dudas o resolver sus problemas.

Dimensión de Empatía

Pregunta 13: ¿La UDL le brinda atención individual?

Tabla 23:

La_UDL_brinda_atención_individual	
Totalmente en desacuerdo	15
En desacuerdo	26
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	93
De acuerdo	81
Totalmente de acuerdo	21
Promedio	3.19

El promedio obtenido de las respuestas de los estudiantes en esta pregunta es de 3.19, lo cual indica que los estudiantes ante la pregunta si la Universidad de Lambayeque brinda atención individual, ellos manifiestan estar *De acuerdo* o *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con dicha afirmación.

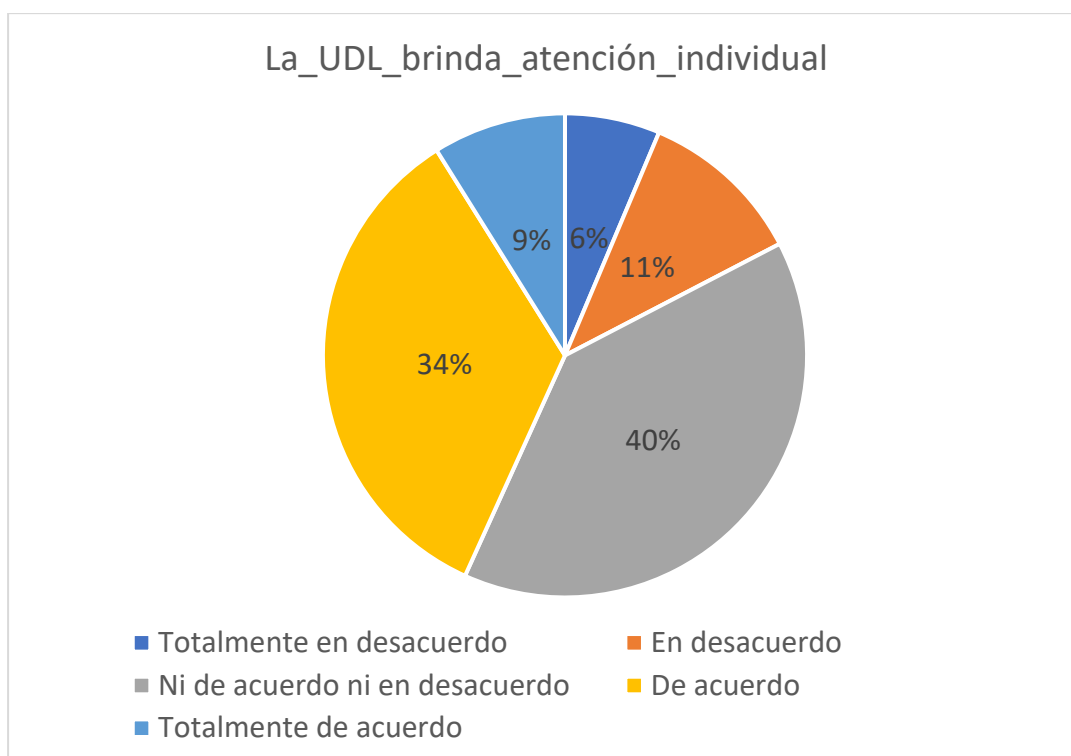


GRÁFICO 13

De acuerdo a las respuestas de los estudiantes se determinó que, el 53% de ellos manifiesta que la Universidad de Lambayeque les brinda una atención personalizada, un 40% no está *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con ese supuesto y solo el 17% de los estudiantes manifestó estar En desacuerdo y cree que la Universidad no les brinda la atención que ellos se merecen.

Pregunta 14: ¿La UDL cuenta con empleados que le brindan atención personal?

TABLA 24:

La UDL cuenta con empleados que brindan atención personal	
Totalmente en desacuerdo	12
En desacuerdo	24
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	81
De acuerdo	92
Totalmente de acuerdo	27
Promedio	3.32

Aquí se obtuvo un promedio de 3.32 de las respuestas de los estudiantes ante la pregunta si la Universidad de Lambayeque cuenta con empleados que brinden una atención personalizada, es decir, la mayoría de ellos manifiesta estar *De acuerdo* o *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con dicha afirmación.

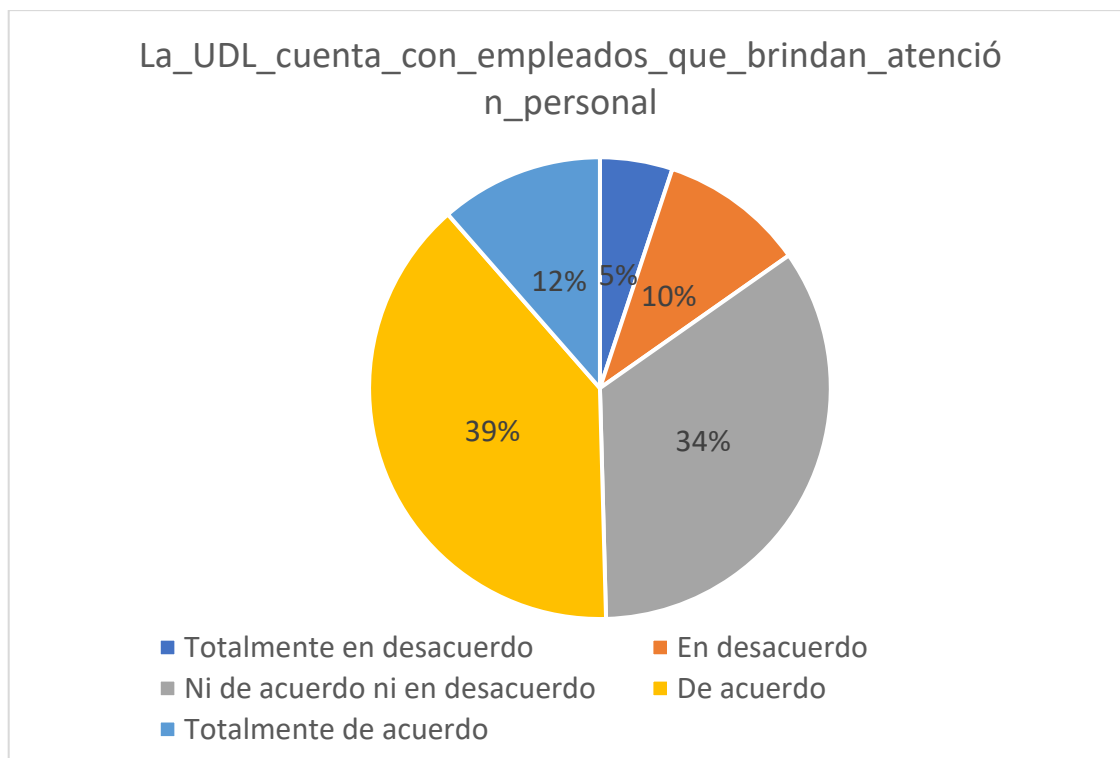


GRÁFICO 14

De acuerdo a los resultados de las encuestas, un 51% de los estudiantes manifiestan que la Universidad de Lambayeque cuenta con el personal suficiente para brindar una atención personalizada, un 34% de ellos se muestran indecisos y no están *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* o no saben que responder a esa pregunta y solo el 15% de los estudiantes cree que la Universidad no cuenta con el personal necesario para brindar una atención personalizada. Cabe resaltar que la Universidad cuenta con 20 trabajadores en el área administrativa y 97 docentes para atender a 661 estudiantes de las cinco escuelas profesionales.

Pregunta 15: ¿La UDL se preocupa de cuidar los intereses de sus clientes?

TABLA 25:

La_UDL_se_preocupa_de_cuidar_intereses_de_clientes	
Totalmente en desacuerdo	14
En desacuerdo	31
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	79
De acuerdo	81
Totalmente de acuerdo	31
Promedio	3.26

De las respuestas de los estudiantes se obtuvo un promedio de 3.26, lo cual indica que ante la pregunta si la Universidad de Lambayeque se preocupa de cuidar los intereses de sus estudiantes, ellos respondieron mayoritariamente que están *De acuerdo* o *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con dicha afirmación.

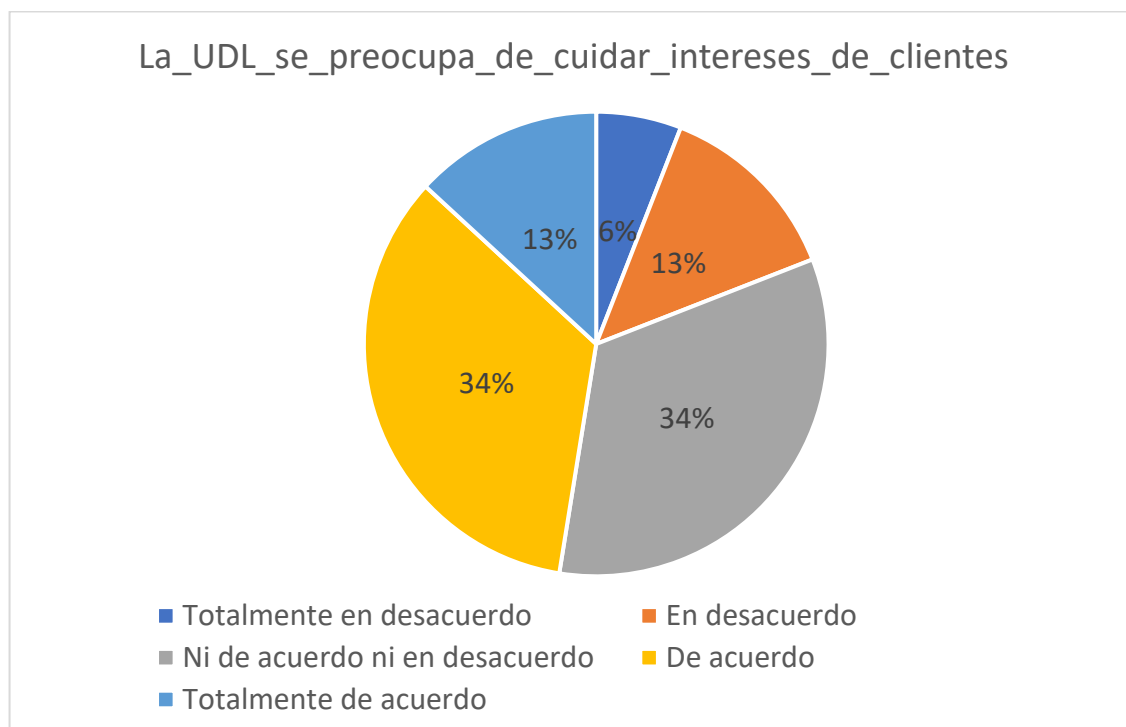


GRÁFICO 15

Ante esta pregunta, un 47% de los estudiantes manifestaron que la Universidad de Lambayeque se preocupa de cuidar sus intereses, un 34% no está *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con esa afirmación y un 19% cree lo contrario y opina que la Universidad no se preocupa de velar por los intereses de sus clientes.

Pregunta 16: ¿Los empleados de la UDL entienden sus necesidades específicas?

TABLA 26:

Empleados_de_UDL_entienden_necesidades_específicas_de_clientes	
Totalmente en desacuerdo	13
En desacuerdo	36
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	78
De acuerdo	82
Totalmente de acuerdo	27
Promedio	3.22

Aquí se obtuvo un promedio de 3.22 de las respuestas de los estudiantes ante la pregunta si los empleados de la Universidad de Lambayeque entienden las necesidades específicas de sus clientes, la mayoría de ellos manifiesta estar *De acuerdo* o *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con dicha afirmación.

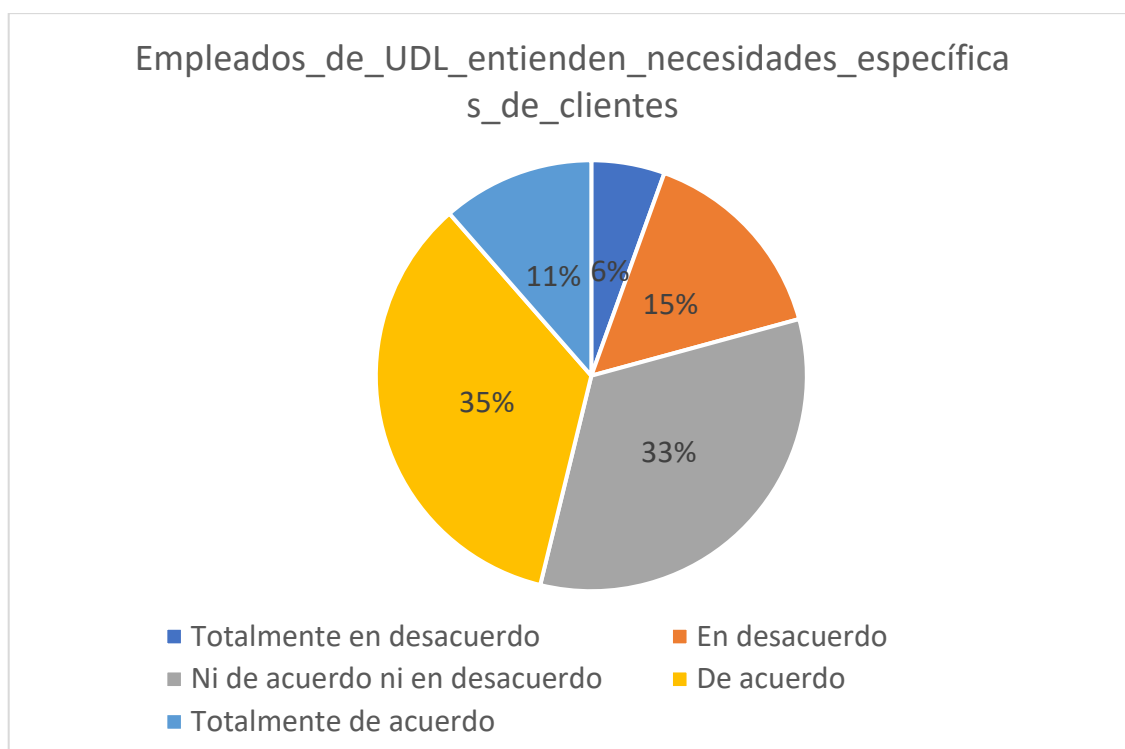


GRÁFICO 16

El 46% de la población estudiantil de la Universidad de Lambayeque manifestaron que, los empleados de la Universidad entienden sus necesidades específicas, un 33% se muestra indeciso ante esta pregunta y no está *Ni de acuerdo ni en desacuerdo*, y un 21% opina lo contrario y cree que los empleados no los entienden.

Dimensión de Bienes Tangibles

Pregunta 17: ¿La apariencia de los equipos de la UDL es moderna?

TABLA 27:

Apariencia_de_equipos_de_la_UDL_son_modernos	
Totalmente en desacuerdo	30
En desacuerdo	42
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	70
De acuerdo	78
Totalmente de acuerdo	18
Promedio	2.99

En el cuadro se observa que, se obtuvo un promedio de 2.99 de las respuestas de los estudiantes ante la pregunta si considera la apariencia de los equipos de la Universidad de Lambayeque modernos, ellos respondieron que no están *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con dicha afirmación.

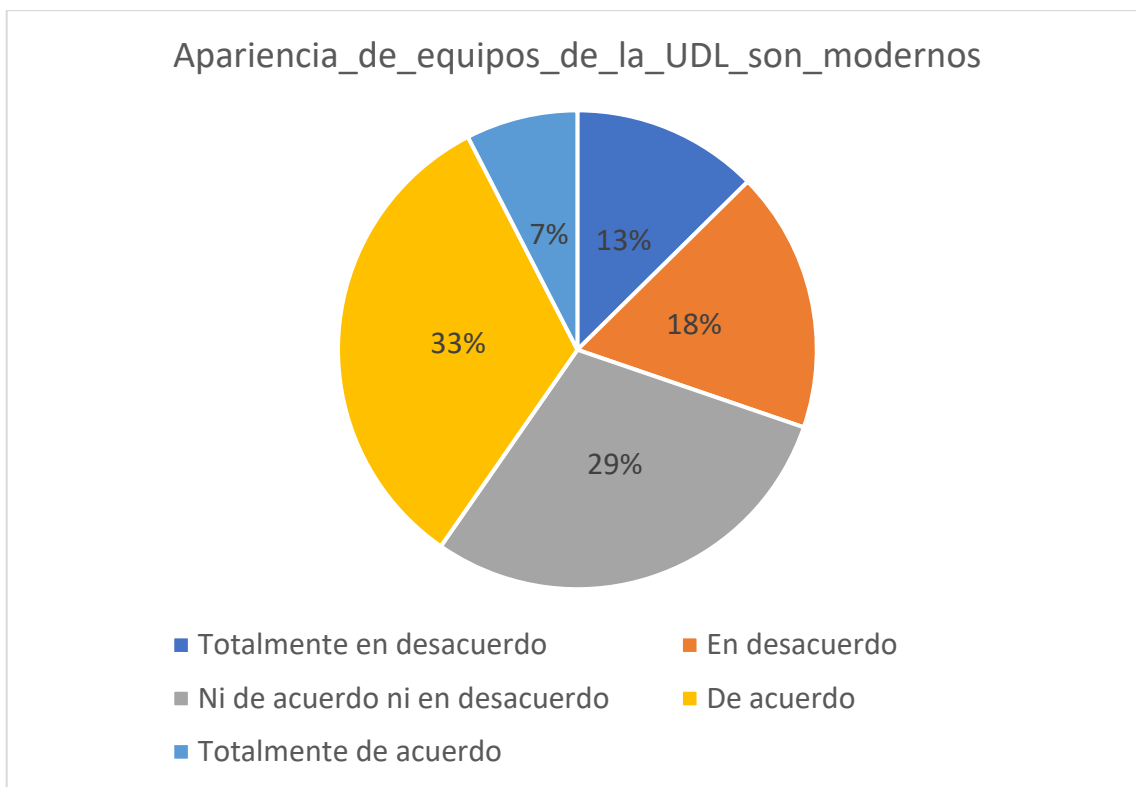


GRÁFICO 17

Ante esta pregunta, el 40% de los estudiantes respondieron que está *De acuerdo* con la apariencia de los equipos y piensa que son modernos, un 29% de ellos no está *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con esa suposición y un 31% de los estudiantes manifestaron que los equipos no son modernos y no cumplen con los parámetros de calidad mínimos para el desarrollo de las labores académicas.

Pregunta 18: ¿Las instalaciones físicas de la UDL son visualmente atractivas?

TABLA 28:

Instalaciones físicas de la UDL son visualmente atractivas	
Totalmente en desacuerdo	22
En desacuerdo	43
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	76
De acuerdo	72
Totalmente de acuerdo	24
Promedio	3.06

Del promedio obtenido de 3.06 podemos afirmar que, las respuestas de los estudiantes ante la pregunta sobre si las instalaciones físicas de la Universidad de Lambayeque son visualmente atractivas, la mayoría de ellos manifestaron estar *De acuerdo* o *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con dicha afirmación.

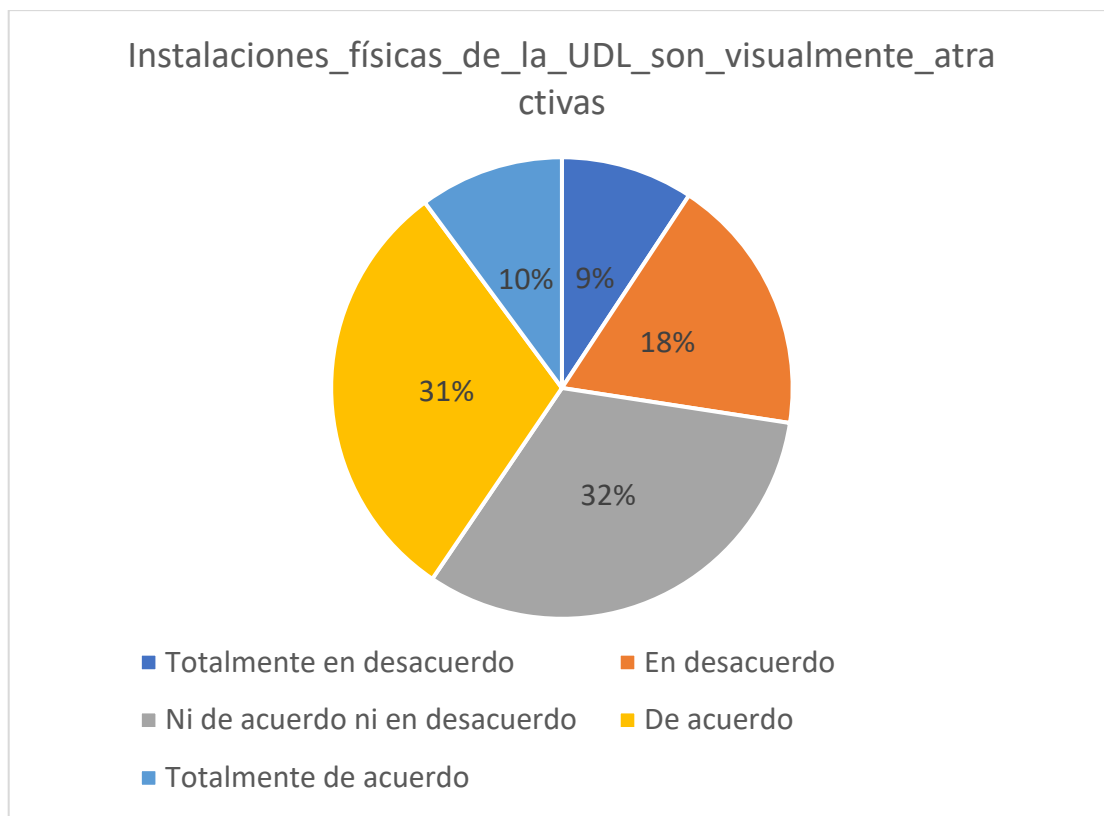


GRÁFICO 18

De acuerdo a los resultados de las encuestas, el 41% de la población estudiantil de la Universidad, cree que las instalaciones físicas de la UDL son visualmente atractivas, un 32% de los estudiantes no está *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con esta premisa y un 27% opina que las instalaciones físicas de la Universidad de Lambayeque no son visualmente atractivas.

Pregunta 19: ¿La presentación de los empleados de la UDL es buena?

TABLA 29:

Presentación_de_empleados_de_la_UDL_es_buena	
Totalmente en desacuerdo	9
En desacuerdo	28
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	61
De acuerdo	100
Totalmente de acuerdo	35
Promedio	3.39

De las respuestas de los estudiantes a la pregunta si la presentación de los empleados de la Universidad de Lambayeque es buena, se obtuvo un promedio de 3.39, esto quiere decir que, la mayoría de los estudiantes está *De acuerdo* o *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con dicha afirmación.

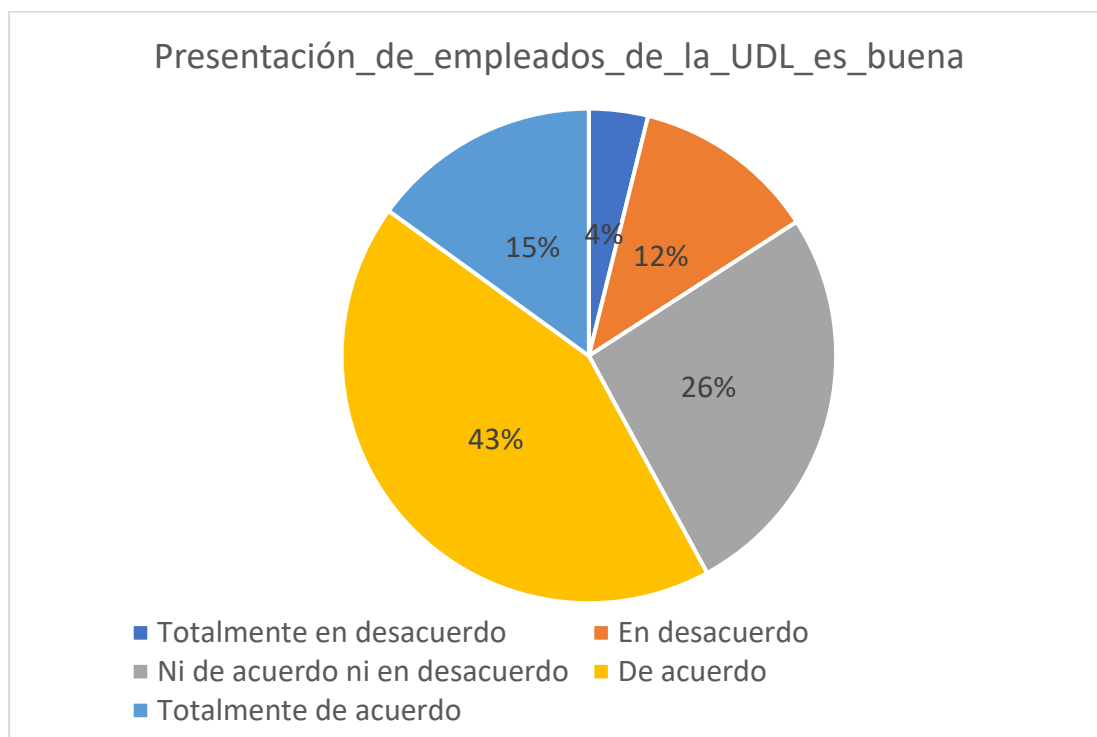


GRÁFICO 19

Según las encuestas, el 58% de los estudiantes manifiesta que la presentación de los empleados de la Universidad de Lambayeque es buena, un 26% no sabe que opinar y solo el 16% de la población estudiantil cree que la presentación de los empleados de la Universidad de Lambayeque no es buena.

Pregunta 20: ¿Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de la UDL son visualmente atractivos?

TABLA 30:

Materiales_asociados_con_servicio_visualmente_atractivos	
Totalmente en desacuerdo	17
En desacuerdo	25
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	78
De acuerdo	84
Totalmente de acuerdo	33
Promedio	3.30

El promedio de 3.30 ante esta pregunta nos indica que la mayoría de los estudiantes están *De acuerdo* o *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con la afirmación de que los materiales de la Universidad de Lambayeque asociados con el servicio como folletos o catálogos son visualmente atractivos.

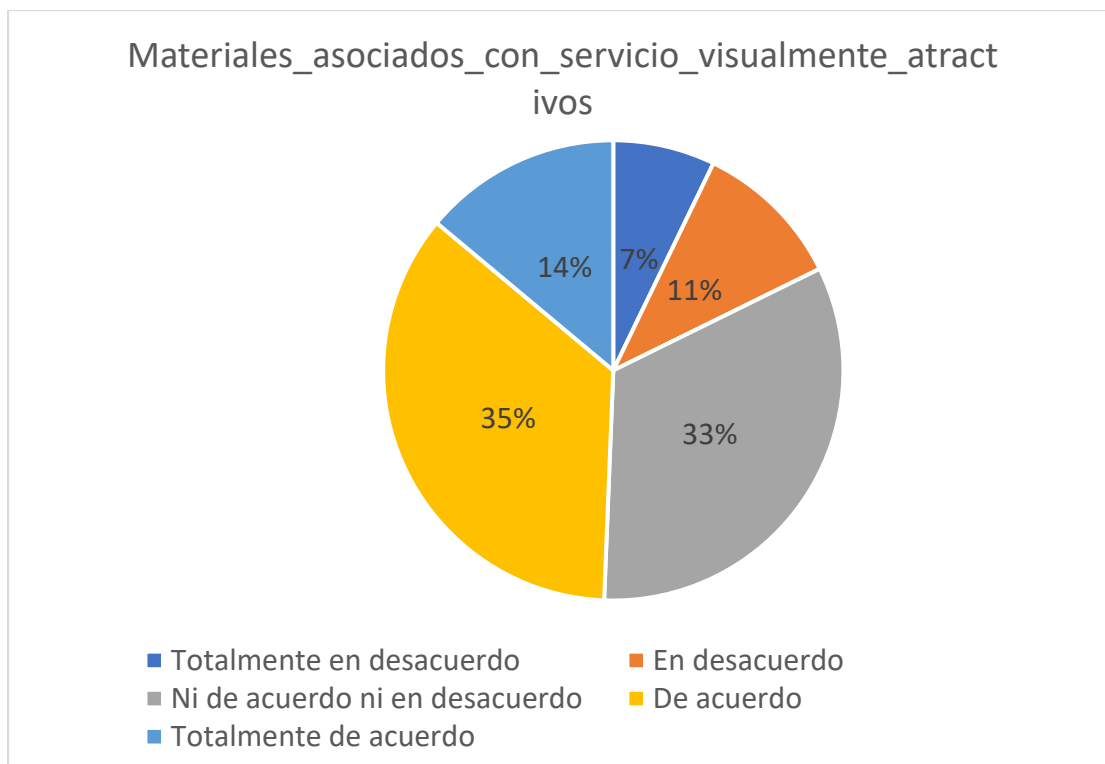


GRÁFICO 20

Ante esta pregunta los estudiantes respondieron, un 49% cree que los materiales asociados con el servicio como folletos o catálogos de la Universidad de Lambayeque son visualmente atractivos, un 33% se muestra indeciso ante esta pregunta y no está *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con dicha afirmación y un 18% de los estudiantes respondieron que el material impreso de la Universidad no es atractivo y por ende no ayuda a captar más clientes.

Pregunta 21: ¿Los horarios de actividades de la UDL son convenientes?

TABLA 31:

Horarios_de_actividades_de_UDL_son_convenientes	
Totalmente en desacuerdo	16
En desacuerdo	29
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	62
De acuerdo	94
Totalmente de acuerdo	37
Promedio	3.38

Aquí se obtuvo un promedio de 3.38 de las respuestas de los estudiantes ante la pregunta si los horarios de las actividades de la Universidad de Lambayeque son convenientes, la mayoría de ellos respondieron estar *De acuerdo* o *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con dicha afirmación.

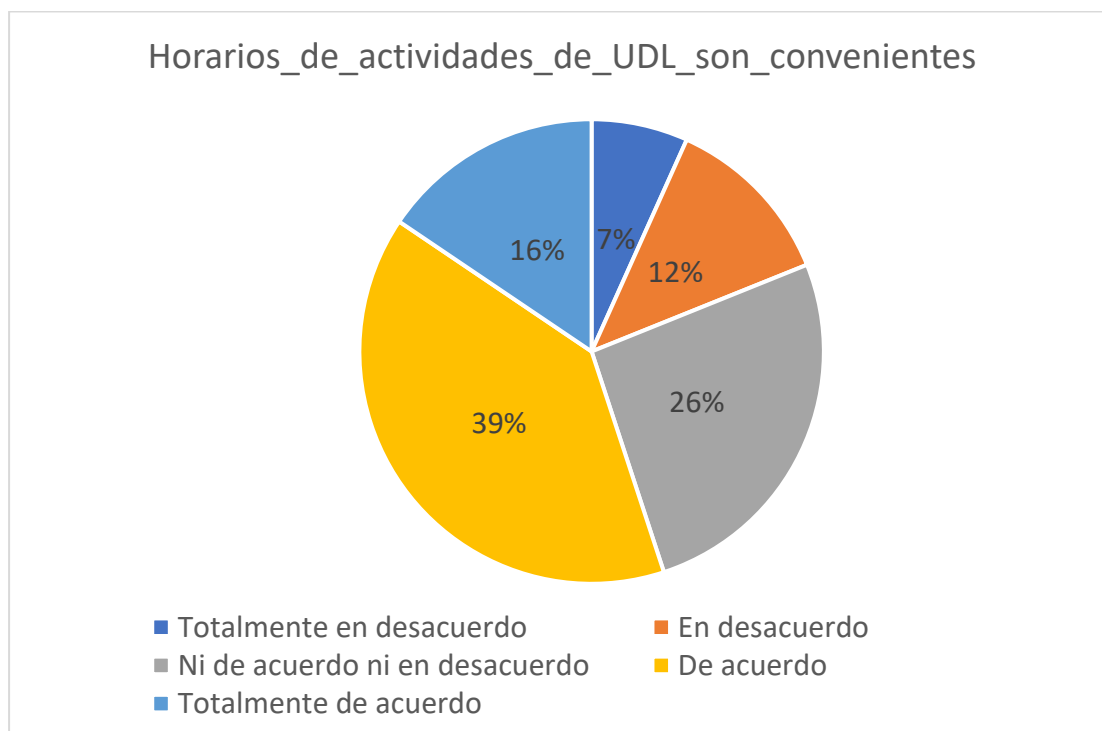


GRÁFICO 21

Según las encuestas, el 55% de los estudiantes de la Universidad cree que los horarios de las actividades de la Universidad de Lambayeque son convenientes, un 26% de ellos no está *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* con los horarios asignados a las actividades y un 19% de la población estudiantil opina que los horarios son inadecuados y que deberían cambiarse.

ANÁLISIS DE FIABILIDAD

TABLA 32:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.876	.889	5

El Alfa de Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida. Se utiliza para medir una cualidad no directamente en una población de sujetos, para ello se mide *n* variables que sí son observables (*n* respuestas a un cuestionario) de cada uno de los sujetos.

El Alfa de Cronbach permite cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de las *n* variables observadas.

El método de consistencia interna basado en el Alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes del Alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa > 0.9 es excelente
- Coeficiente alfa > 0.8 es bueno
- Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa > 0.5 es pobre
- Coeficiente alfa < 0.5 es inaceptable

Son valores aceptables de alfa para propósitos de investigación ≥ 0.7

En esta investigación el estadístico del nivel del Alfa de Cronbach es 0.876 lo que representa un nivel alto de la confiabilidad en la escala de medición utilizada.

Para responder al objetivo principal de esta investigación - Determinar si la Calidad del Servicio Educativo influye en el Rendimiento Académico de los Estudiantes de la Universidad de Lambayeque de la ciudad de Chiclayo en el período 2015-2016 - se ha empleado un test de correlaciones de Pearson, los resultados se presentan en la siguiente tabla:

TABLA 33:

Correlaciones

		Calidad de Servicio	Rendimiento
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	-.046
	Sig. (bilateral)		.520
	N	198	198
Rendimiento Académico	Correlación de Pearson	-.046	1
	Sig. (bilateral)	.520	

N	198	242
---	-----	-----

Los resultados de prueba de Correlación de Pearson, concluyen que las variables calidad de servicio y rendimiento académico tienen una relación negativa y moderada, sin embargo, esta correlación no tiene significancia, lo cual indica que en nuestra investigación la calidad de servicio no influye en el rendimiento educativo de los estudiantes de la Universidad de Lambayeque.

La calidad del servicio educativo de la Universidad se describe analizando cinco dimensiones: confiabilidad, responsabilidad o capacidad de respuesta, seguridad, empatía y bienes tangibles. En la siguiente tabla se presentan los resultados de la influencia de cada una de estas dimensiones sobre la calidad del servicio educativo.

TABLA 34:

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	.720 ^a	.518	.505	13.80398

a. Predictores: (Constante), bienestang1, empatia1, confiabilidad1, responsabilidad1, seguridad1

TABLA 35:

ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	39310.233	5	7862.047	41.260	.000 ^b
Residuo	36585.566	192	190.550		
Total	75895.799	197			

TABLA 36:**Coeficientes^a**

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	27.714	4.699		5.898	.000
	Confiabilidad	.827	.313	.173	2.639	.009
	Responsabilidad	.621	.621	.079	1.000	.319
	Seguridad	-.081	.525	-.013	-.154	.878
	Empatía	1.556	.325	.319	4.784	.000
	bienestang	1.400	.383	.302	3.656	.000

TABLA 37:**Correlaciones**

		Calidad de Servicio
Confiabilidad	Correlación de Pearson	.544**
	Sig. (bilateral)	0
	N	198
Responsabilidad	Correlación de Pearson	.532**
	Sig. (bilateral)	0
	N	198
Seguridad	Correlación de Pearson	.559**
	Sig. (bilateral)	0
	N	198
Empatía	Correlación de Pearson	.615**
	Sig. (bilateral)	0
	N	198
Bienes tangibles	Correlación de Pearson	.640**
	Sig. (bilateral)	0
	N	198

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Con relación a los objetivos específicos, se realiza una regresión lineal entre la variable dependiente que en este caso vendría a ser Calidad de Servicio y sus dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles. Para lo cual, el análisis muestra que el modelo tiene un coeficiente de determinación de 51.8%, lo que quiere decir que la variable Calidad de Servicio es explicada en un 51,8% por las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles.

Con relación al objetivo específico 1: Determinar si la confiabilidad influye en la Calidad del Servicio Educativo de la Universidad de Lambayeque de la ciudad de Chiclayo en el período 2015-2016. En función a los resultados observados, se aplicó un test de hipótesis t de Student, el cual determinó que la confiabilidad influye de manera positiva en la calidad del servicio educativo de la Universidad de Lambayeque de la ciudad de Chiclayo.

Con relación al objetivo específico 2: Determinar la influencia de la responsabilidad en la Calidad del Servicio Educativo de la Universidad de Lambayeque de la ciudad de Chiclayo en el período 2015-2016. En función a los resultados observados, se aplicó un test de hipótesis t de Student, el cual determinó que la responsabilidad no influye en la calidad del servicio educativo de la Universidad de Lambayeque de la ciudad de Chiclayo.

Con relación al objetivo específico 3: Determinar cómo influye la seguridad en la Calidad del Servicio Educativo que brinda la Universidad de Lambayeque de la ciudad de Chiclayo en el período 2015-2016. En función a los resultados observados, se aplicó un test de hipótesis t de Student, el cual determinó que la seguridad no

influye en la calidad del servicio educativo de la Universidad de Lambayeque de la ciudad de Chiclayo.

Con relación al objetivo específico 4: Determinar cómo influye la empatía en la Calidad del Servicio Educativo de la Universidad de Lambayeque de la ciudad de Chiclayo en el período 2015-2016. En función a los resultados observados, se aplicó un test de hipótesis t de Student, el cual determinó que la empatía influye de manera positiva en la calidad del servicio educativo de la Universidad de Lambayeque de la ciudad de Chiclayo.

Con relación al objetivo específico 5: Determinar la influencia de los bienes materiales o tangibles en la Calidad del Servicio Educativo de la Universidad de Lambayeque de la ciudad de Chiclayo en el período 2015-2016. En función a los resultados observados, se aplicó un test de hipótesis t de Student, el cual determinó que los bienes materiales o tangibles influyen de manera positiva en la calidad del servicio educativo de la Universidad de Lambayeque de la ciudad de Chiclayo.

3.3. Discusión de resultados

Los resultados del presente trabajo de investigación nos permiten afirmar que las variables calidad del servicio educativo y rendimiento académico tienen una relación negativa y moderada, $r = -0.046$ sin embargo, esta correlación no tiene significancia, lo cual significa que en esta investigación la calidad de servicio no afecta el rendimiento educativo de los estudiantes de la Universidad de Lambayeque.

Ramos (2018) realizó una investigación sobre la Percepción de la Calidad de Servicio en la Enseñanza Universitaria y su relación con el Rendimiento Académico de los estudiantes de la Facultad de Agronomía de la Universidad San Agustín de

Arequipa – 2018. Según los resultados se comprobó que la percepción de la calidad de servicio en la enseñanza se relaciona directamente con el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Agronomía de la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa el año 2018, al tener una alta significancia.

Olivera (2014) realizó una investigación para medir la Relación de la gestión de calidad educativa y el rendimiento escolar de los estudiantes del nivel secundaria en la Institución Educativa “Pedro Ruiz Gallo”, distrito de Chorrillos, Lima – 2014. Según los resultados se comprobó que existe una relación directa y significativa de la gestión de calidad educativa con el rendimiento escolar de los estudiantes del nivel secundaria en la institución educativa “Pedro Ruiz Gallo”, Distrito de Chorrillos, Lima – 2014.

Con lo cual podríamos afirmar que, en el presente trabajo de investigación, la calidad del servicio educativo no afecta en el rendimiento académico de los estudiantes.

En función a los resultados observados, se aplicó un test de hipótesis t de Student a cada una de las dimensiones de Calidad del Servicio, el cual determinó que la confiabilidad, empatía y bienes tangibles influyen de manera positiva en la calidad del servicio educativo de la Universidad de Lambayeque de la ciudad de Chiclayo.

Sin embargo, se establece que, responsabilidad o capacidad de respuesta y seguridad, no influyen en la calidad del servicio educativo de la Universidad de Lambayeque de la ciudad de Chiclayo.

Basantes (2017) realiza una investigación y también analiza el modelo SERVQUAL como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su

influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador. Tiene como soporte el modelo SERVQUAL, pero el autor agrega dos dimensiones más que han permitido integrar, el elemento de la demanda de la sociedad y las exigencias de los estándares de acreditación.

Las pruebas de las hipótesis específicas evidencian también de manera particular la alta influencia de cada una de las dimensiones sobre la satisfacción percibida por los estudiantes, así: los elementos tangibles influyen en la satisfacción; la fiabilidad influye en la satisfacción; la capacidad de respuesta influye en la satisfacción; la seguridad influye en la satisfacción y la empatía también se evidenció que influye en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba - Ecuador. En todos estos casos la tendencia fue que, a mejor evaluación de las dimensiones, mayores satisfacciones tenían los estudiantes.

Conclusiones

- A partir del análisis precedente, llegamos a la conclusión que la calidad del servicio educativo no influye en el rendimiento académico de los estudiantes de la Universidad de Lambayeque y que es insuficiente para lograr efectos positivos sobre el rendimiento académico de los estudiantes. El rendimiento académico de los estudiantes de la Universidad de Lambayeque tiene un promedio ponderado general de 13.21 lo cual nos indica que apenas sobrepasa el nivel *Suficiente* según lo establecido en el Diseño Curricular Básico Nacional de Educación Superior (MINEDU, 2010), es decir que, el rendimiento del estudiante apenas cumple con el nivel mínimo aceptable. Para el logro de la calidad del servicio educativo es necesaria la participación de los directivos de la Universidad, docentes, personal administrativo y de servicio, estudiantes, padres de familia y comunidad en general para realizar un buen trabajo en el proceso de enseñanza aprendizaje.
- De acuerdo con los objetivos planteados, podemos afirmar que la confiabilidad, es decir, la habilidad de la Universidad de Lambayeque para prestar el servicio de manera cuidadosa y fiable si influye en la percepción que tienen los estudiantes de la Calidad del Servicio Educativo.
- La evidencia presentada nos lleva a concluir que, en nuestro caso en particular, la predisposición y buena voluntad de los empleados para ayudar a los estudiantes y brindarles un servicio rápido, como parte de la responsabilidad o capacidad de respuesta de la Universidad de Lambayeque no influye en la percepción que tienen los estudiantes de la Calidad del Servicio Educativo.

- Como consecuencia de lo expuesto sostenemos que la seguridad, entendida como la habilidad de la Universidad para inspirar credibilidad y confianza en los estudiantes no influye en la percepción de la Calidad del Servicio Educativo que brinda la Universidad de Lambayeque.
- Otra de las conclusiones a las que se ha llegado en este trabajo de investigación es que la empatía del personal y la atención personalizada que la Universidad de Lambayeque ofrece a sus estudiantes si influye en la percepción que los estudiantes tienen de la Calidad del Servicio Educativo que brinda la Universidad de Lambayeque.
- Por último, se determinó que la apariencia de los bienes materiales o tangibles, llámese instalaciones, equipos, materiales y personal si influyen en la percepción de la Calidad del Servicio que tienen los estudiantes de la Universidad de Lambayeque.

Recomendaciones

- Los directivos de la Universidad de Lambayeque deben tomar conciencia del importante papel que tiene la calidad del servicio en la enseñanza superior y si bien ésta no afecta el rendimiento académico de los estudiantes, es imprescindible diseñar e implementar un plan para lograr un óptimo desarrollo de la capacidad intelectual de los estudiantes y elevar el rendimiento académico para facilitar su inserción laboral en un mundo globalizado y cada vez más competitivo que les permita superar la desigualdad y exclusión, como estrategia para llegar al camino hacia un desarrollo sustentable de las sociedades.
- Fortalecer la cultura de servicio o atención al cliente, hacer más esfuerzos continuos en la capacitación del personal, medir el tiempo de respuesta a las consultas de los estudiantes y tomar acciones correctivas para el mejoramiento en la forma de prestar el servicio con cero errores.
- Estudiar las actitudes y comportamiento del personal docente y administrativo, así como desarrollar acciones continuas para acompañar a los estudiantes en el proceso de aprendizaje.
- Crear una oficina de Orientación y Bienestar del Estudiante, esto tendrá un efecto positivo en el mejoramiento del rendimiento académico e influir en el desarrollo del talento humano.
- La Universidad se debe preocupar por los intereses de los estudiantes, comprender sus necesidades y brindar una atención personalizada.

- Por último, la Universidad debe centrar sus esfuerzos en el mejoramiento de la infraestructura, los espacios académicos, áreas de estudio y biblioteca, implementación de laboratorios, áreas de recreación, equipos de cómputo de última generación, en general, que todos los elementos tangibles, sean visiblemente atractivos y modernos porque eso influye en la percepción de Calidad del Servicio que tienen los estudiantes.

Referencias Bibliográficas

Aguerrondo, I. (2001). *La Calidad de la Educación: Ejes para su Definición y Evaluación*.

Argentina: Editorial Troquel S. A. .

Albornoz, O. (1996). *La Calidad de la Educación Superior. La cuestión de la productividad, rendimiento y competitividad académica del personal docente y de investigación en América Latina y el Caribe*. La Habana, Cuba: Educación Superior Siglo XXI.

Alcarraz. (1997). Aplicación del Plan Keller.

Almaguer, T. (s.f.).

Arias, Z. &. (2014). Gestión de la calidad educativa y rendimiento académico en la institución educativa Arequipa. *Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 101-111.

Astin, A. W. (1991). ¿Por qué no intentar otras formas de medir la calidad? *Educación Superior*, 25 -40.

Basantes, R. A. (2017). *Modelo SERVQUAL académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos*. Obtenido de Modelo SERVQUAL académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos:
<https://industrial.unmsm.edu.pe/upg/archivos/TESIS2018/DOCTORADO/tesis20.pdf>

Bricklin, B. (1988). Causas Psicológicas del bajo Rendimiento Escolar.

Carrasco, J. (1985). *La Recuperación Educativa*. España: Editorial Anaya.

- Casanova, M. A. (2004). *Evaluación y Calidad de Centros Educativos*. Madrid: La Muralla.
- Chadwick, C. B. (1979). Estrategias Cognoscitivas y Afectivas de Aprendizaje. *Revista Latinoamericana de Psicología*, año /vol. 20 , 163 - 184.
- Colmenares, M. &. (2008). La Correlación entre Rendimiento Académico y Motivación de Logro: Elementos para la Discusión y Reflexión. *Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 179 - 191.
- Colmenares, M., & Delgado, F. (2008). La Correlación entre Rendimiento Académico y Motivación de Logro: Elementos para la Discusión y Reflexión. *REDHECS*, 179-191.
- Díaz, P. A. (2002).
- Fermin, I. (1997). Clima Organizacional y Rendimiento Estudiantil.
- Forteza, J. (1975). Modelo Instrumental de las Relaciones entre Variables Motivacionales y Rendimiento. *Revista de Psicología Aplicada*, 132, 75 - 91.
- Fuentes. (2002).
- Garbanzo, G. (2007). Factores asociados al Rendimiento Académico en Estudiantes Universitarios, una Reflexión desde la Calidad de la Educación Superior Pública. *Revista Educación* , 44 - 62.
- González, P. (2008). Estudio Comparativo sobre los Hábitos de Estudio a Nivel Universitario.

Grönroos, C. (1984). Un modelo de calidad de servicio y sus implicaciones de marketing.

Modelo de Calidad de Servicio.

Gutiérrez, S. &. (2005). *La Calidad en los Servicios Educativos*. España: Ediciones Díaz de Santos.

Herán & Villarroel. (1987). Caracterización de algunos factores del alumno y su familia de Escuelas Urbanas y su incidencia en el rendimiento de castellano y matemática en el primer ciclo de enseñanza general básica.

Kaczynska, M. (1986). El Rendimiento Escolar y la Inteligencia.

Lamas, H. A. (2015). Sobre el rendimiento escolar. *Propósitos y Representaciones*, 313-386.

Miljanovich, M. (2000). Relaciones entre la inteligencia general, el rendimiento escolar y la comprensión de lectura en el campo educativo. *Revista de Psicología*, 102-142.

Montero, E. (2007). Factores Institucionales, Pedagógicos, Psicosociales y Sociodemográficos asociados al Rendimiento Académico en la Universidad de Costa Rica: Un análisis multinivel. *RELIEVE*, 215-234.

Montero, R. (2007).

Nováez, M. (1986). *Psicología de la Actividad Escolar*. Mexico: Editorial Iberoamericana.

Oliver. (1981). Expectancy - Disconfirmation. *Revista Internacional de Investigación Académica en Ciencias Empresariales y Sociales*.

- Olivera, C. &. (2014). *Relación de la gestión de calidad educativa y el rendimiento escolar de los estudiantes del nivel secundario en la Institución Educativa "Pedro Ruiz Gallo" distrito Chorrillos, Lima - 2014*. Lima: Repositorio de la UCV.
- Olivera, C. (2014). *Relación de la gestión de calidad educativa y el rendimiento escolar de los estudiantes del nivel secundaria*. Obtenido de Relación de la gestión de calidad educativa y el rendimiento escolar de los estudiantes del nivel secundaria:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4909/Olivera_SCR-Ram%C3%ADrez_LPMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parasuraman, A. Z. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*. 49 , 41 - 50.
- Piñeros, L. &. (1998). *Los insumos escolares en la Educación Secundaria y su efecto sobre el Rendimiento Académico de los Estudiantes Un estudio en Colombia*. Colombia: Banco Mundial.
- Pizarro, R. (1985). Rasgos y Actitudes del Profesor Efectivo. *Tesis para Optar el Grado de Magister en Ciencias de la Comunicación*. Santiago de Chile, Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Porcel, E., Dapozo, G., & López, M. (2010). Predicción del rendimiento académico de alumnos de primer año de la FACENA (UNNE) en función de su caracterización socioeducativa. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*.
- Ramos, E. (2018). *Percepción de la Calidad de Servicio en la Enseñanza Universitaria y su relación con el Rendimiento Académico de los estudiantes de la Facultad de Agronomía de la Universidad San Agustín de Arequipa – 2018*. Obtenido de Percepción de la Calidad de Servicio en la Enseñanza Universitaria y su relación

con el Rendimiento Académico de los estudiantes de la Facultad de Agronomía de la Universidad San Agustín de Arequipa – 2018:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8415/EDMracaef.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Reyes Murillo, E. (1988). *Influencia del programa curricular y del trabajo docente en el Aprovechamiento Escolar en Historia del Perú*. Lima - Perú: Tesis para optar el Grado Académico de Doctora en Educación.

Rodríguez, A. &. (2014). Calidad institucional y rendimiento académico. El caso de las universidades del Caribe colombiano. *Perfiles Educativos*, 10-29.

Salanova, e. a. (2005). Bienestar psicológico en estudiantes universitarios: facilitadores y obstaculizadores del Desempeño Académico. *Anales de Psicología*, 170 - 180.

SUNEDU. (Noviembre de 2015). *El Modelo de Licenciamiento y su Implementación en el Sistema Universitario Peruano*. Obtenido de El Modelo de Licenciamiento y su Implementación en el Sistema Universitario Peruano:
<https://www.sunedu.gob.pe/condiciones-basicas-de-calidad-2/>

Tedesco, J. (1987). *El Desafío Educativo: Calidad y Democracia*. Grupo Editor Latinoamericano.

Toranzos, L. (2011). El Problema de la Calidad en el Primer Plano de la Agenda Educativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, Madrid.

Vélez, S. V. (1994). Factores que Afectan el Rendimiento Académico en la Educación Primaria. *Revista latinoamericana de Innovaciones Educativas*.

Zeithaml, V. &. (2003). *Services Marketing, Integrating Customer Focus across the Firm*.

New York: Mc Graw - Hill.

Anexos



DATOS DEL ENTREVISTADO

Sexo: Femenino () Masculino ()

Edad:

Ciclo de Estudios:

Escuela Profesional:

OBJETIVO:

Medir la Percepción de la Calidad del Servicio de Educación por parte de los Estudiantes de la Universidad de Lambayeque.

Lee cuidadosamente las instrucciones. En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación. No existen respuestas correctas ni incorrectas, tan solo se quiere conocer su opinión.

Anexo 1: Evaluación de la preponderancia de las dimensiones de calidad de servicio -

SERVQUAL

Instrucciones

A continuación, se listan cinco características de las empresas que ofrecen servicios. Deseamos conocer que tan importante es cada una de esas características si usted está evaluando a una organización excelente. Por favor, distribuya un total de 100 puntos entre las cinco características de acuerdo con la importancia que para usted tenga cada una de

ellas: entre más importante sea una característica, más puntos se le asignarán. No olvide asegurarse que la suma de todos los puntos debe ser 100.

CUESTIONARIO SOBRE PREPONDERANCIA DE LAS DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO

		Puntaje
1	La apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación.	
2	La habilidad de la empresa para desempeñar el servicio prometido confiable y correctamente.	
3	La disponibilidad de la compañía para ayudar a los clientes y proveer un pronto servicio	
4	El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza.	
5	El cuidado y la atención personalizada que la compañía brinda a sus clientes.	
		100 puntos

Anexo 2: Evaluación de las percepciones sobre calidad de servicios - SERVQUAL

Instrucciones

Piense en como lo hace la organización en estudio cuando se trata de brindar servicios al cliente e indique su percepción en cada pregunta del cuestionario. Por favor, indique el grado que usted piensa que la organización tiene respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados. Si usted siente que la característica no es totalmente satisfecha, encierre el número 1. Si cree que la característica es absolutamente satisfecha por la organización en estudio, encierre el número 7. Si su decisión no es muy definida, encierre uno de los números intermedios. No existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a las empresas que ofrecen una excelente calidad en el servicio.

CUESTIONARIO SOBRE PERCEPCIONES

Declaraciones sobre expectativas de la dimensión de Confiabilidad						
		Total Desacuerdo			Total Acuerdo	
		1	2	3	4	5
1	Cuando la UDL promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple					
2	Cuando Ud. tiene un problema, la UDL muestra sincero interés por resolverlo					
3	La UDL desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez					
4	La UDL proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo.					
5	La UDL mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios					
Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de Responsabilidad						
		Total Desacuerdo			Total Acuerdo	
		1	2	3	4	5
1	Los empleados de la UDL le brindan el servicio con prontitud.					
2	Los empleados de la UDL siempre se muestran dispuestos a ayudar a los clientes					
3	Los empleados de la UDL nunca están demasiado ocupados como para no atender a un cliente					
Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de Seguridad						
		Total Desacuerdo			Total Acuerdo	
		1	2	3	4	5
1	El comportamiento de los empleados de la UDL le inspira confianza.					
2	Se siente seguro al realizar transacciones con la UDL.					

3	Los empleados de la UDL lo tratan siempre con cortesía.					
4	Los empleados de la UDL cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.					

Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de Empatía

		Total Desacuerdo			Total Acuerdo		
		1	2	3	4	5	
1	La UDL le brinda atención individual.						
2	La UDL cuenta con empleados que le brindan atención personal.						
3	La UDL se preocupa de cuidar los intereses de sus clientes.						
4	Los empleados de la UDL entienden sus necesidades específicas						

Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de Bienes Tangibles

		Total Desacuerdo			Total Acuerdo		
		1	2	3	4	5	
1	La apariencia de los equipos de la UDL es moderna.						
2	Las instalaciones físicas de la UDL son visualmente atractivas.						
3	La presentación de los empleados de la UDL es buena.						
4	Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de la UDL son visualmente atractivos.						
5	Los horarios de actividades de la UDL son convenientes.						

MUCHAS GRACIAS.

ANEXO 01

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Mauro Adriel Rios Villanueva, Docente¹/Asesor de tesis²/Revisor del trabajo de investigación³, del (los) estudiante(s),
Betty Liliana de Los Milagros Vergara Wekselman

Titulada:

En la carrera de Contabilidad

, luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 04 de junio del 2021



MAURO ADRIEL RIOS VILLACORTA
DNI: 16500982
ASESOR

Se adjunta:

Resumen del Reporte (Con porcentaje y parámetros de configuración)

Recibo digital.

TESIS CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE LAMBAYEQUE EN EL PERÍODO 2015 - 2016

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Hector P. Madrid, Cristian A. Vasquez, Malcolm Patterson. "Measurement of the Psychosocial Work Environment in Spanish: Validation of the Psychosocial Factors Questionnaire 75 (PSF-Q75) to Capture Demands and Resources at Different Levels of Analysis", Frontiers in Psychology, 2020

Publicación

2%

2

calidad-de-servicio-unexpo2011.wikispaces.com

Fuente de Internet

2%

3

www.redalyc.org

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.unprg.edu.pe

Fuente de Internet

2%

5

Ximena Gutiérrez Gómez. "Factores relacionados al rendimiento académico en estudiantes del máster en Salud Sexual y

1%



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.


La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Betty Liliana Vergara Wekselman
Título del ejercicio:	TESIS
Título de la entrega:	TESIS CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SU INFLUENCIA E...
Nombre del archivo:	DAD_DE_LAMBAYEQUE_EN_EL_PERIODO_2015_-_2016_Versio...
Tamaño del archivo:	327.67K
Total páginas:	79
Total de palabras:	17,150
Total de caracteres:	98,803
Fecha de entrega:	20-may-2021 01:56p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	1590542254

**UNIVERSIDAD NACIONAL
"PEDRO RUIZ GALLO"**

ESCUELA DE POST GRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA
EMPRESARIAL**



**"CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y SU INFLUENCIA EN
EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES DE LA
UNIVERSIDAD DE LAMBAYEQUE EN EL PERÍODO 2015 - 2016"**

Presentado por:
**C.P.C. BETTY LILIANA DE LOS MILAGROS VERGARA
WEKSELMAN**

Lambayeque-Chiclayo, Perú
2020