

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y  
EDUCACIÓN**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN**



**TESIS**

**Percepción de la calidad del servicio educativo y las dimensiones del modelo SERVQUAL, en los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020.**

Presentada para obtener el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la Educación con mención en Docencia y Gestión Universitaria.

**Investigadora:** Pérez Herrera, Liliana

**Asesor:** Ríos Rodríguez, Martha.

**Lambayeque- Perú**

**2024**

**Percepción de la calidad del servicio educativo y las dimensiones del modelo SERVQUAL, en los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020**

Tesis presentada para obtener el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la Educación con mención en Docencia y Gestión Universitaria.



---

Liliana Perez Herrera  
Investigador



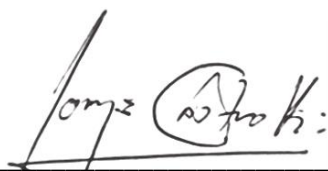
---

Dra. María Elena Segura Solano  
Presidente



---

Dra. Laura Isabel Altamirano Delgado  
Secretario



---

Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi



---

Dra. Martha Ríos Rodríguez  
Asesor



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN**  
**UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**  
**N° 079**

Siendo las 10:00 horas, del día 29 de febrero de 2024 en los Ambientes de la FACHSE: Aula 501/145  
FACHSE, por mandato de la Resolución N° 0391-2024-V-D-FACHSE de fecha 22 de febrero 2024 que autoriza la sustentación, se reunieron los miembros del Jurado designado según Resolución N° 465-2020-UP-D-FACHSE de fecha 25 de febrero 2020 y su modificatoria la Resolución N° 1101-2023-V-D-FACHSE de fecha 26 de mayo 2023; Jurado integrado por los siguientes miembros:

Presidente(a)	: Dra. María Elena Segura Solano
Secretario(a)	: Dra. Laura Isabel Altamirano Delgado
Vocal	: Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi
Asesor(es)	: Dra. Martha Ríos Rodríguez
	:





Con la finalidad de evaluar la(él) Tesis titulada(o): PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LAS DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL, EN LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2020". Presentada por LILIANA PÉREZ HERRERA para obtener el Grado de Maestra, en Ciencias de la Educación, Mención: Docencia y Gestión Universitaria.

Leída la resolución de autorización, se inicia el acto sustentación, al término del cual y de conformidad con el Reglamento General de Investigación de la UNPRG (Res. N° 184-2023-CU de fecha 24 de abril de 2023) y el Reglamento de Grados y Títulos de la UNPRG (Res. N° 267-2023-CU de fecha 20 de junio de 2023), los miembros del jurado realizaron la evaluación respectiva, haciendo las preguntas, observaciones y recomendaciones al/los sustentante(s), quien(es) respondió(eron) las interrogantes planteadas.

Dada la deliberación correspondiente por parte del jurado, se sucedió la valoración, obteniendo el calificativo de 17 en la escala vigesimal, que equivale a la mención de Buena. Siendo las 11:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico, con la lectura del acta y la firma de los miembros del jurado.

  
Dra. María Elena Segura Solano  
PRESIDENTE(A)

  
Dra. Laura Isabel Altamirano Delgado  
SECRETARIO(A)

  
Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi  
VOCAL

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

El presente acto académico se sustenta en el Reglamento General de Investigación de la UNPRG (Res. N° 184-2023-CU de fecha 24 de abril de 2023) los artículos 20°, 33°, 46°, 54° o 66° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (aprobado con Resolución N° 267-2023-CU de fecha 20 de junio de 2023 y su modificatoria aprobada por Resolución N° 385-2023-CU de fecha 11 de diciembre del 2023) y por la Resolución N° 403-2023-CU de fecha 27 de diciembre de 2023, ésta última que amplía el límite de las fechas de sustentación de proyectos aprobados del 2017 al 2020.

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Liliana Perez Herrera investigadora principal, y la Dra. Martha Ríos Rodríguez asesora del trabajo de investigación “Percepción de la calidad del servicio educativo y las dimensiones del modelo SERVQUAL, en los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020” declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiera lugar. Que pueda conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 11 de julio del 2022



---

Liliana Perez Herrera  
Investigador principal



---

Dra Martha Rios Rodriguez.  
Asesora

## CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo Dra. MARTHA RIOS RODRIGUEZ usuario revisor de la Tesis titulada: Percepción de la calidad del servicio educativo y las dimensiones del modelo SERVQUAL, en los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020.

Cuyo autor (es):

LILIANA PEREZ HERRERA; identificada con documento de identidad :16629717; declaro que la evaluación realizada por el Programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud 18%, verificables en el Resumen del Reporte automatizado de similitudes que se acompaña.

El suscrito (a) analizó reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos, Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, julio del 2022.



---

Dra Martha Rios Rodriguez.  
DNI 16655814  
Asesora

## **DEDICATORIA**

*En primer lugar, a Dios, que me ha brindado una vida llena de muchas bendiciones, permitiéndome vivir una muy grata experiencia en esta etapa.*

*A mi esposo quien, en todo momento me ha apoyado, brindándome la oportunidad para realizarme profesionalmente y motivándome para seguir este trabajo de investigación, asimismo a mis dos hijas, por darme todo su ayuda y apoyo siempre.*

## AGRADECIMIENTOS

*Quiero expresar mi agradecimiento a Dios, quien es mi guía y ayuda en todos los aspectos de la vida.*

*A mi esposo Walter Terán Ramírez, por la orientación y ayuda que me brindó para la realización de esta tesis, por su apoyo en todo momento.*

*A mis hijas Lilian y Anagracia, quienes son mi motivación para seguir adelante.*

## ÍNDICE GENERAL

Hoja de Jurado .....	ii
Acta de sustentación .....	iii
Declaración jurada de originalidad.....	iv
Constancia de verificación de originalidad.....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice general .....	viii
Índice de tablas .....	x
Índice de figuras.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO.....	11
1.1. Antecedentes de la investigación.....	11
1.2. Base teórica.....	18
1.2.1 La calidad.....	18
1.2.2 Servicio.....	19
1.2.3 El cliente .....	19
1.2.4 La calidad de servicio .....	21
1.2.5 Calidad total del producto .....	22
1.2.6 Características del servicio de calidad .....	23
1.2.7 Beneficios y costos de la calidad de servicio .....	23
1.2.8 La calidad educativa en postgrado .....	24
1.2.9 Educación superior y globalización .....	25
1.2.10 El Modelo SERVQUAL .....	26
1.2.11 Dimensiones del modelo SERVQUAL .....	27
1.2.12 Las brechas del modelo SERVQUAL .....	30
1.2.13 Teoría del consumidor .....	32
1.2.14 Metodología PDCA .....	34
CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO.....	37
2.1. Tipo de investigación .....	37
2.2. Diseño de investigación.....	37



2.3. Método.....	38
2.4. Población y muestra.....	39
2.4.1 Población .....	39
2.4.2 Población y muestra .....	39
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	40
2.6 Procesamiento y análisis de datos .....	40
2.7 Validez y confiabilidad del instrumento.....	41
CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	42
3.1. Análisis e interpretación de los datos .....	42
3.1.1 Relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y las dimensiones del modelo SERVQUAL.....	42
3.1.2 Nivel de percepción de la calidad de servicio educativo .....	48
3.1.3 Estudio de los componentes de la calidad de servicio de Los Programas...	49
3.1.4 Brecha de la calidad de servicio.....	54
CAPITULO IV: PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.....	57
4.1 Propuesta teórica .....	57
4.1.1 Propuesta de mejora: Dimensión Tangibilidad.....	57
4.1.2 Propuesta de mejora: Dimensión Fiabilidad.....	60
4.1.3 Propuesta de mejora: Dimensión Capacidad de Respuesta.....	62
4.1.4 Propuesta de mejora: Dimensión Seguridad.....	63
4.1.5 Propuesta de mejora: Dimensión Empatía.....	65
Conclusiones.....	66
Recomendaciones.....	67
Referencias.....	68
Anexos .....	73

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Criterios para implementar acciones de mejora.....	32
Tabla 2. Población estudiantil, por Facultades.....	39
Tabla 3. Correlación de Calidad de Servicio con la Dimensión Tangibilidad.....	43
Tabla 4. Correlación de Calidad de Servicio con la Dimensión Fiabilidad.....	44
Tabla 5. Correlación de Calidad de Servicio con la Dimensión Capacidad de Respuesta.....	45
Tabla 6. Correlación de Calidad de Servicio con la Dimensión Seguridad.....	46
Tabla 7. Correlación de Calidad de Servicio con la Dimensión Empatía.....	47
Tabla 8. Brecha de las Dimensiones de la Calidad de Servicio.....	55
Tabla 9. Brecha de la Calidad de Servicio .....	56
Tabla 10. Propuesta de Mejora: Dimensión Tangibilidad.....	58
Tabla 11. Propuesta de Mejora: Dimensión Tangibilidad (Cont.).....	59
Tabla 12. Propuesta de Mejora: Dimensión Fiabilidad.....	60
Tabla 13. Propuesta de Mejora: Dimensión Fiabilidad (Cont.).....	61
Tabla 14. Propuesta de Mejora: Dimensión Capacidad de Respuesta.....	62
Tabla 15. Propuesta de Mejora: Dimensión Capacidad de Respuesta (Cont.).....	63
Tabla 16. Propuesta de Mejora: Dimensión Seguridad .....	64
Tabla 17. Propuesta de Mejora: Dimensión Empatía.....	65

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Percepción de la calidad de servicio educativo.....	48
Figura 2. Percepción de la dimensión Elementos Tangible.....	50
Figura 3. Percepción de la dimensión Fiabilidad .....	51
Figura 4. Percepción de la dimensión Capacidad de Respuesta.....	52
Figura 5. Percepción de la dimensión Seguridad.....	53
Figura 6. Percepción de la dimensión Empatía.....	54

## RESUMEN

La presente investigación, aborda el tema de la calidad de servicio impartida por la Universidad Nacional de Cajamarca, la misma que planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y las dimensiones del modelo SERVQUAL, de los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020. El desarrollo de la tesis, fue posible gracias al uso del método hipotético científico, a su vez las variables de la tesis fueron calidad de servicio educativo y las dimensiones de la calidad de servicio, bajo el modelo SERVQUAL, las mismas que fueron estudiadas de manera individual y se determinó las diversas correlaciones existentes entre las variables de estudio, según los objetivos planteados. Se precisa que la investigación ha sido no experimental, correlacional y transversal; en cuanto al tipo de investigación esta fue aplicada. El estudio ha utilizado una muestra probabilística para una población de 9704 estudiantes del nivel de pre grado, determinándose así una muestra que fue de 240 estudiantes, para la recolección de datos, la tesis utilizó la encuesta como técnica y su instrumento fue el cuestionario. La investigación arribó a la siguiente conclusión: existe una relación directa y/o positiva entre considerable y muy fuerte, las mismas que fueron altamente significativas entre la calidad de servicio educativo y las dimensiones de la calidad de servicio, puesto que, el coeficiente de Pearson oscila entre 0.755 y 0.902, a su vez el *p-value* ha sido igual a 0.000. Se realizó una propuesta de mejora en cuanto a la calidad de servicio educativo, para ello se valió de los resultados obtenidos de las dimensiones de la variable de estudio, en el marco de la metodología de mejora continua.

**Palabras clave:** Calidad de servicio educativo y dimensiones de la calidad de servicio.

## ABSTRACT

The present investigation addresses the issue of the quality of service provided by the National University of Cajamarca, the same that raised as a general objective: To determine the relationship between the perception of the quality of the educational service and the dimensions of the SERVQUAL model, of the students. of undergraduate of the National University of Cajamarca, 2020. The development of the thesis, was possible thanks to the use of the scientific hypothetical method, in turn the variables of the thesis were quality of educational service and the dimensions of the quality of service, under the SERVQUAL model, the same ones that were studied individually and the various existing correlations between the study variables were determined, according to the stated objectives. It is specified that the research has been non-experimental, correlational and transversal; Regarding the type of research, this was applied. The study has used a probabilistic sample for a population of 9704 undergraduate students, thus determining a sample that was 240 students, for data collection, the thesis used the survey as a technique and its instrument was the questionnaire. The investigation arrived at the following conclusion: there is a direct and/or positive relationship between considerable and very strong, the same ones that were highly significant between the quality of educational service and the dimensions of the quality of service, since the Pearson coefficient oscillates between 0.755 and 0.902, in turn the p-value has been equal to 0.000. An improvement proposal was made regarding the quality of the educational service, for which the results obtained from the dimensions of the study variable were used, within the framework of the continuous improvement methodology.

**Keywords:** Quality of educational service and dimensions of service quality.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizó en la mención de Docencia y Gestión Universitaria, la misma que aborda diversos campos, tales como la enseñanza, uso de estrategias y técnicas de enseñanza actuales, a su vez, la investigación y desarrollo de conocimiento científico en aras de transformar la realidad, aunado a ello está el tema de gestión de instituciones universitarias, gestión que aborda cabalmente el proceso administrativo, tal como la planificación, organización, la dirección y control. El estudio desarrollado corresponde a la gestión universitaria, puesto que se trató el tema de la calidad del servicio, para lo cual se usó la metodología SERVQUAL, la misma que fue aplicada a la población estudiantil de pre grado de la Universidad Nacional de Cajamarca, para el periodo 2020.

La gestión educativa, actualmente es considerada como un quehacer de suma importancia, puesto que ella permite reducir riesgos por medio de una planificación adecuada, la misma que debe ser organizada de manera correcta, para que quien dirija lleve a cabo de la mejor manera, a su vez se pueda efectuar con eficiencia y eficacia el control, el cual permite reducir las brechas entre lo planificado y lo realizado, en razón de ello es importante considerar, que el servicio que se brinda sea el adecuado en aras de satisfacer las expectativas de los usuario; en tal sentido, para López Rupérez (2003) la calidad es vista por las personas como una referencia de valor, atributo (s) que son parte de los objetos, servicio o de relaciones que se dan en la sociedades, y a partir de la percepción, las personas pueden tener expectativas razonables lo cual permite, que dichas personas brinden su confianza. Considerando lo manifestado, es importante que la planificación de la educación se realice atendiendo las demandas del mercado laboral,

pero también considerando las expectativas de los usuarios de la educación, ello implica que es aplicable a los diferentes niveles de la educación.

La educación es uno de los pilares que permite el desarrollo para una sociedad, de allí que las universidades tratan de no estar a espaldas de la realidad, ya sea global, nacional, regional y/o local, en virtud de ello, La Asociación Universitaria Iberoamericana de Postgrado (2002) señala que: “En la mayoría de los países se aprecia la influencia de la universidad en los procesos económicos y sociales, lo que se corresponde con respuestas eficientes y efectivas a los retos que se derivan de los procesos de modernización tecnológica y a la vinculación creciente entre la investigación científica y tecnológica y la producción de bienes y servicios” (p. 9).

Al considerar la educación universitaria a nivel de postgrado en el tercer mundo, y en concordancia con Manso, Rivera y Rodríguez (2006) puede ser una inversión rentable, importante para las políticas de desarrollo, en razón de ello, manifiestan que debe ser urgente la concientización de los diversos agentes, autoridades involucrados con la educación, en aras de estructurar políticas y sistemas de educación, para el dominio y generación del conocimiento científico, técnico y humanístico.

La globalización, viene jugando un papel preponderante en la educación, y se hace necesario que las universidades se vean obligadas a alinearse con las buenas prácticas y/o estándares internacionales, en aras de ser competitivas; sin embargo como lo señala Moreno y Ruiz (2009) existen ciertos riesgos y costos como: “Uno de los riesgos es que la agenda de investigación de nuestras universidades públicas puede parecerse más y más a la agenda internacional, mientras que los problemas nacionales ocupen un lugar secundario en favor de los problemas más globales” (p. 28).

En cuanto a Latinoamérica, el debate se centra en aspectos, como lo ha señalado Dávila (2012) “tales como la duración de los estudios, su arquitectura de grados y títulos, los estándares que deben guiar los procesos de aseguramiento de la calidad, la conformación de espacios regionales y la competitividad internacional de la educación superior latinoamericana” (p. 25).

La calidad de la educación, resulta ser importante, puesto que tiene implicancias de diversa índole, así como: mejora del bienestar, traducido con mejores estándares de vida, más y mejores oportunidades, ayuda en el largo plazo a que un país logre un mayor desarrollo económico, etc; en razón de ello la educación debe asegurarse que llegue a los diversos estratos sociales de la población.

La calidad de la educación, es transversal, es decir, su alcance está dirigido a todos los niveles educativos; en la presente investigación, se orienta a conocer la percepción que tienen los usuarios de la educación a nivel superior, de manera específica, a nivel de pre grado que se brinda.

El Peruano (2014), con la Ley Universitaria N° 30220, en su artículo 1, señala que esta tiene: “por objeto normar la creación, funcionamiento, supervisión y cierre de las universidades. Promueve el mejoramiento continuo de la calidad educativa de las instituciones universitarias como entes fundamentales del desarrollo nacional, de la investigación y de la cultura”. De allí que, las labores que realizan las universidades por acreditar y/o licenciar se hace una tarea imprescindible, en aras de garantizar una educación adecuada y de calidad, labor que es monitoreada, supervisada y fiscalizada por la SUNEDU (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria).

En la actualidad, la ciudad de Cajamarca, cuenta con universidades establecidas como: Universidad César Vallejo (UCV), Universidad Privada San Pedro (UPSP), Universidad



Antonio Guillermo Urrelo (UPAGU), Universidad Alas Peruanas (UAP), Universidad Privada del Norte (UPN), Universidad Nacional de Cajamarca (UNC), a ellas se suman universidades como ESAN, CENTRUM, La Molina, etc que brindan servicios de maestría, diplomados, etc. Con la presencia de un gran número de universidades, queda claro que Cajamarca cuenta con una gran cantidad de usuarios del servicio educativo y por tanto también se observa la respuesta de la oferta (instituciones que ofrecen servicios educativos). Según lo manifestado, deja en clara evidencia el desarrollo creciente y diversificación del mercado educativo en el medio local.

La región Cajamarca cuenta con la presencia de la universidad privada y pública, que tienen como tres ejes fundamentales en su quehacer universitario, siendo estas: la formación profesional, la investigación científica y la proyección y extensión universitaria; el desarrollo de estos ejes depende de la prioridad que cada una de las universidades tengan, respecto a ello.

Se puede evidenciar en el primer caso, formación profesional, es desarrollado en común por todas las universidades, quedando para el análisis si es apropiado el tema curricular, infraestructura, tecnología, organización, administración y calidad de docentes, con que cuentan; con respecto a la investigación científica se puede decir que su desarrollo es limitado en cuanto a calidad y cantidad, dado que, por varios años se implementó el uso del curso de titulación, el cual originó que los egresados realicen menos investigación, a ello cabe precisar una distinción, en términos generales, entre la universidad pública y privada, es decir, los docentes que son parte de la universidad nacional, desarrollan investigación científica y a cambio reciben un incentivo económico, mientras que para el caso de las universidades privadas esta figura no es muy promovida, aun cuando hay intentos de promoverla; finalmente el eje de la extensión universitaria, se puede decir que hay una desarticulación entre universidad y sociedad, observándose, desde las sesiones

impartidas en las cátedras, las cuales muchas veces deja de lado la realidad local, sus necesidades y sus intereses, sino también en los trabajos de campo que deben ser realizados y en las investigaciones.

Por lo manifestado, queda claro que hay una gran necesidad de mejorar el quehacer universitario, pero también es importante mencionar que este quehacer universitario pasa por el tipo de universidad (privada y pública) que se tenga en el medio, sin embargo, se hace necesario que indistintamente la universidad se encamine a un proceso de potencialidad de sus capacidades y reduciendo sus limitaciones como infraestructura, tecnología, logística, biblioteca, etc. Para ello, en el marco de la normatividad vigente, se viene observando, que en la región de Cajamarca, la Universidad Nacional de Jaén ya está licenciada, al igual que la sede de la Universidad Privada del Norte, la misma que posee algunas carreras acreditadas (Administración, Ingeniería Civil, Ingeniería de Sistemas Computacionales, Derecho y Ciencias Políticas e Ingeniería Industrial), La Universidad Nacional Autónoma de Chota se encuentra en proceso de licenciamiento; respecto a la provincia de Cajamarca se tiene que La Universidad Nacional de Cajamarca ya está licenciada, sin embargo la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, no logró el licenciamiento. Cabe mencionar sobre la necesidad del logro del licenciamiento y acreditación, permite a las universidades, asegurar un servicio de calidad que tanto se requiere para la formación profesional, bajo la perspectiva científica, técnica, social y humanística.

Con respecto a los programas de estudios de Pre grado, que se imparten en la región de Cajamarca, se tiene que estos no sólo se brindan en la provincia, sino también en diversas provincias como: Chota, Jaén, etc. Es de interés, el hacer énfasis en los hechos empíricos que se observa en la Sede principal de la Universidad Nacional de Cajamarca (UNC), las carreras profesionales son impartidas por medio de las diez facultades con que cuenta la

UNC, el desarrollo académico son llevados en términos normales, a su vez, los docentes de la universidad han sido seleccionados en el marco de la Nueva Ley Universitaria 30220, al menos en el proceso de contratación 2017, cabe precisar que aún se tiene docentes que no poseen el grado mínimo de Maestro en Ciencias para el desarrollo de las materias, pero se espera se vea regularizado; así también se tiene un campus universitario en el cual se desarrolla las labores académicas, aunque se evidencia que no todas las carreras profesionales cuentan con sus pabellones de manera independiente, o si se tiene disposición de aulas bien pueden ser pre fabricadas o se han designado ambientes, que se han adaptado para el desarrollo académico, a ello se observa la necesidad de potenciar los gabinetes y laboratorios, de manera que la calidad de la formación profesional mejore; la UNC cuenta con una serie de infraestructura destinada al desarrollo de la labor administrativa, a lo manifestado se evidencia limitantes como: potenciar las biblioteca especializadas, mejoramiento y promover la labor de investigación, actualización de las currículas académicas, emprendimiento para la acreditación de las carreras, etc; en razón de ello, es importante conocer la percepción de la calidad de servicio que se brinda en las diferentes carreras profesionales de La Universidad Nacional de Cajamarca. Para estudiar la calidad de servicio se ha aplicado el método SERVQUAL.

La calidad de servicio que reciben los estudiantes de pregrado por parte de la Universidad Nacional de Cajamarca, está estrechamente relacionado con los componentes que plantea el modelo SERVQUAL, siendo estos: tangibilidad (referido a las instalaciones y presentación del personal), confiabilidad (seguridad del servicio recibido), capacidad de respuesta (comprende la efectividad del servicio), seguridad (referida al profesionalismo) y empatía (atención personalizada); si estos componentes son gestionados adecuadamente se espera que la expectativa que poseen los estudiantes sea la adecuada, lo cual conlleva a tener una percepción del servicio como eficiente, lo cual es adecuado para la

universidad, puesto que se afianzará su posicionamiento en el medio local, y para el estudiante universitario no solo será un espacio en el cual obtenga un título profesional, sino que también comprenderá que el servicio educativo ha sido el adecuado y ha sido significativo en su formación profesional.

Por tanto, la presente investigación desarrollada, ha abordado el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y las dimensiones del modelo SERVQUAL, de los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020?

Respecto al alcance de la investigación, cabe precisar que sus resultados en primera instancia son válidos estrictamente para el caso de estudio, que viene a ser la Universidad Nacional de Cajamarca, dada sus limitaciones en cuanto a espacio, tiempo y metodología empleada; aunado a lo manifestado, se precisa que la naturaleza de la presente investigación es de carácter cuantitativo, dado que el tratamiento, análisis de la calidad de servicio y sus dimensiones ha obedecido al uso de herramientas de estadística descriptiva (como la presentación de resultados en tablas) como inferencial (realización de las relaciones, según los objetivos planteados).

La investigación desarrollada tiene relevancia significativa, puesto que, esta es justificada desde tres perspectivas: teórica, práctica y metodológica, las mismas que se explican a continuación:

Desde el punto de vista de la justificación teórica, la investigación se vale de teorías que abordan el tema de la calidad del servicio educativo, lo cual permitió la aplicación de las mismas, pero a su vez, la tesis genera nuevo conocimiento a

nivel local, con lo cual se tiene la ampliación del conocimiento de las ciencias sociales.

La investigación tiene una justificación práctica, porque busca contribuir con la comprensión y resolución de un problema real, la calidad del servicio educativo a nivel de pregrado, problemática que se presenta en sus diferentes espacios, en este caso involucra a la sociedad cajamarquina y a las instituciones de educación superior universitaria, el cual está referido a conocer las condiciones en la que se encuentra la dación del servicio educativo universitario; a su vez los resultados de la investigación, bien puede contribuir en mejorar la gestión de la Universidad Nacional de Cajamarca, y sin ser limitante su aplicación para otros centros de estudios universitarios del país.

En cuanto a la justificación metodológica, el logro de los objetivos que alcanzó el presente estudio, se ha valido del uso del modelo SERVQUAL, el mismo que utiliza un instrumento que se orientan a la recolección de datos. Posteriores investigaciones que puedan desarrollarse, podrán valerse del mismo instrumento de la presente investigación o modificarlo y así de esta manera se puede avalar, refutar o quedar en ambigüedad en cuanto a los resultados obtenidos.

En cuanto al objeto de estudio, está dado por la calidad de servicio que viene proporcionando la Universidad Nacional de Cajamarca a los estudiantes de pre grado, el campo de acción de la investigación, comprende al Área de investigación de la gestión de calidad de los servicios educativos del nivel superior universitario – pregrado de la ciudad de Cajamarca.

La tesis tiene como objetivo general: Determinar la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y las dimensiones del modelo SERVQUAL, de los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020. Respecto a los objetivos específicos, éstos son: 1) Determinar el nivel de percepción de la calidad de servicio educativo, que se imparte en la Universidad Nacional de Cajamarca. 2) Estudiar los componentes de la calidad de servicio de Los Programas que se brinda en la Universidad Nacional de Cajamarca, según el modelo SERVQUAL. Y 3) Determinar la brecha de la calidad de servicio de Universidad Nacional de Cajamarca, según el modelo SERVQUAL.

Considerando el problema de investigación se tiene una respuesta anticipada al mismo, el cual viene a ser la hipótesis de investigación: La relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y las dimensiones del modelo SERVQUAL, de los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional de Cajamarca 2020, es directa. Es a partir de los resultados obtenidos, que se elabora la propuesta de mejora, la cual está orientada a la mejora de la calidad del servicio que brinda la Universidad Nacional de Cajamarca.

El informe de tesis, se encuentra estructurado en tres capítulos, los mismos que están distribuidos de la siguiente manera:

El **capítulo I** está referido al diseño teórico, el mismo que contempla aspectos referidos a los antecedentes de la investigación y las bases teóricas que brinda el soporte teórico necesario, y sobre el cual descansa la investigación.

El **capítulo II**, desarrolla los Métodos y materiales, en el cual se da a conocer la metodología empleada en el desarrollo de la tesis.

Finalmente, el **capítulo III**, aborda la presentación de resultados y discusión, oportunidad en la cual se comunica los hallazgos en relación a los objetivos e hipótesis planteados,

pero a la vez se discute los resultados con los antecedentes y/o trabajos desarrollados en el tema. Resultado de ello se presenta una propuesta teórica de mejora, la cual, tiene por finalidad presentar lineamientos de mejora, para las dificultades evidenciadas, según los resultados arribados.

Finalmente se tiene las conclusiones y recomendaciones de la investigación, a ello se adhiere la presentación de las referencias bibliográficas y anexos.

# CAPÍTULO I

## DISEÑO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes de la investigación

Mora C. (2012) en su artículo “*Calidad del servicio en los estudios de postgrado. Caso de estudio: Maestría en Administración del Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial*”, presentado en la Universidad de los Andes, Venezuela. Realiza un aporte para los estudios de la calidad del servicio a nivel de postgrado, llegando a evaluar y a concluir que los estudiantes valoran la reputación que posee el programa, la plana docente, mecanismos o facilidades de financiamiento de pago. Los atributos antes señalados son claves para un estudiante al momento de elegir un programa, para su investigación cabe precisar que está referido a la Maestría en Administración del CIDE.

Rodríguez P., Cohen H., Pedraja R., Araneda G., Rodríguez P. (2014) en su trabajo de investigación “*La gestión del conocimiento y la calidad de la docencia de postgrado en las universidades: un estudio exploratorio*”, presentado en la Universidad Nacional de Colombia, la gestión del conocimiento en las fases de: crear, aplicar y compartir conocimiento, esto es fundamental ya que de esta manera se logrará una calidad adecuada de la docencia de postgrado. Esto se debe gracias a la implementación de la gestión del conocimiento por el equipo de alta dirección repercutiendo en la calidad de diversos procesos llevado por varias áreas, de esta manera permitió una comprensión adecuada del ambiente y sus necesidades como por ejemplo en el capital humano avanzado.



Suarez B. (2015) en su tesis *“El nivel de calidad de servicio de un Centro de Idiomas aplicando el modelo SERVQUAL caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional Del Callao periodo 2011 - 2012”* para optar el grado académico de magíster en administración con mención en mercadotecnia, presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Arribó a las siguientes conclusiones: 1. Del análisis concluimos que el modelo SERVQUAL muestra el nivel de calidad de servicio del Centro de Idiomas de la Universidad del Callo durante el periodo 2011-2012 y se expresa como un promedio ponderado de 3.39 frente a la tabla de expectativa y reconocimientos. 2. Se ha determinado que la confiabilidad afecta la satisfacción del cliente en los centros de idiomas extranjeros. Esto fue confirmado por la correlación de Pearson, resultando en una asociación positiva significativa de 0,937 y una regresión lineal simple con residuos mínimos. 3. La capacidad de respuesta afecta el proceso porque se obtiene una asociación positiva significativa de 0,966, como lo demuestra una regresión lineal simple con residuos mínimos y correlación de Pearson. 4. En cuanto a la seguridad, se probó la incidencia en materiales CIUNAC mediante una regresión lineal simple con una asociación positiva de 0.944 y un mínimo residual. 5. La empatía incide en el equipamiento del Centro de Idiomas, debido a la obtención de una asociación significativa del 0,976 una regresión lineal de residuos mínimos y gracias a la correlación de Pearson. 6. Se establece que los elementos tangibles inciden en la infraestructura del CIUNAC, pues se validó a través de la correlación de Pearson (0,942) y la obtención de una regresión lineal de residuos mínimos. (p. 95).

Palominos B., Quezada Ll., Osorio R., Torres O., y Lippi V. (2016) en su artículo *“Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile”*, presentado en el Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación, México. Llegan a encontrar que los estudiantes están satisfechos con el

servicio en general, su involucramiento en el proceso educativo, con el servicio en cuanto a resultados y la reputación que posee la universidad. También consideran, la existencia de oportunidades de mejoras que tienen que ver con el proceso de aprendizaje, para lo cual se hace necesario cambiar las prácticas docentes innovadoras, a su vez se debe mejorar servicios complementarios que se brinda. Ellos también concluyen, que la educación es un mercado competitivo, y que se hace necesario orientarse a la mejora continua en aras de proporcionar un servicio óptimo, de no hacerlo se traducirá en la pérdida de prestigio y en la baja de los estudiantes que eligen las universidades públicas.

Zárate C. (2016) en su tesis “*Calidad de servicios para estudiantes de posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú*” para optar el grado académico de magíster en Política y Gestión Universitaria, presentada en la Universidad Católica del Perú. Entre las conclusiones de su investigación, manifiesta que la Universidad se encuentra gobernada por docentes que dan prioridad al aspecto académico en relación al tema administrativo o gestión, lo cual para los estudiantes es un aspecto complementario y que necesita darle mayor atención en aras de complementar la vida académica de los maestrantes.

Churampi C. (2016) en su tesis “*Aplicación del modelo SERVQUAL para medir la percepción de la calidad del servicio del sistema de administración académica en los estudiantes de la Facultad De Ingeniería de Sistemas de la UNCP, 2016*” para optar el grado académico de Magíster en Sistemas Industriales y Gestión Empresarial, presentada en la Universidad Nacional del Centro, Perú. Tuvo como objetivo, Determinar el nivel de percepción de los estudiantes sobre la calidad de servicios del sistema de administración académica de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la UNCP, 2016. Para ello se valió del uso del modelo SERVQUAL, trabajándose de

manera cuantitativa, observándose que los estudiantes están de acuerdo en promedio en 49,75 %, 51,05 %, 52,4 %, 52,56% y 40,62 %, para las dimensiones confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibles, respectivamente. Llegándose a concluir que el nivel de percepción sobre la calidad de servicios es eficiente por parte de los estudiantes.

Basantes Avalos, René A. (2017) en su tesis “*Modelo ServQual Académico 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*” para optar el grado académico de Doctor en Gestión de Empresas, presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Entre sus conclusiones se arribó:

La prueba de la hipótesis general evidencia una alta influencia de la calidad de servicios educativos basados en el Modelo ServQual sobre la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba - Ecuador, demostrándose que, mientras mejor evalúan la calidad de los servicios educativos, más satisfechos se encuentran con los mismos.

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.

Del Águila E. (2018) en su tesis “*Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pre grado de la Escuela de Psicología de la Universidad Científica del Perú, en relación a la calidad educativa, Iquitos – 2018*” para optar el título profesional de Licenciada en Psicología, presentada en la Universidad Científica del Perú - UCP. Arribó a las siguientes conclusiones:

Los estudiantes de la carrera de Psicología, perciben un grado de satisfacción de nivel “satisfecho” en relación a la calidad educativa que brinda la Escuela de Psicología de la Universidad Científica del Perú.

En relación al método de enseñanza-aprendizaje, los estudiantes, percibieron estar satisfechos en un promedio de 64%.

En relación a las evaluaciones, mostraron un grado de satisfacción de nivel “satisfecho” con un promedio de 65% en esta dimensión de la calidad educativa.

En cuanto al equipo docente, también mostraron el mismo comportamiento, siendo la percepción de nivel “satisfecho” el grado de satisfacción dominante, el resultó tener en promedio 63%.

Al hacer comparaciones a nivel de frecuencias, entre el método de enseñanza-aprendizaje, las evaluaciones y el equipo docente, resultaron tener 77,78 y 75, respectivamente, de un total de 120. (p. 58).

Ramos Cárdenas, E. (2018) en su tesis “*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 Nacional San Agustín de Arequipa -*

2018” para optar el grado académico de maestro en ciencias con mención en Educación Superior, presentada en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. Arribó a las siguientes conclusiones:

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 ser su significancia menor a 0.001 ( $p = 0.03$ ) y  $r = 0.239$ .

La percepción de las actitudes y comportamiento del profesorado, de la competencia del profesorado y de la organización de la enseñanza que perciben los estudiantes se relaciona directamente con su rendimiento académico en la Facultad de Agronomía al ser su significancia igual a 0.002, 0.023 y 0.011 respectivamente.

Las percepciones de los estudiantes sobre el contenido de un plan de estudios con las instalaciones y equipos disponibles no se relacionan directamente con el rendimiento académico en la Facultad de Agronomía. Su importancia es 0,068 y 0,295, respectivamente. (p. 77).

Ayma y Molero (2018) en su tesis “*Percepción de la calidad de servicios y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018*” para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales. Llega a concluir “la percepción de la seguridad en la calidad de servicios influye de manera significativa al nivel 0.01 (bilateral) en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios” (p. 107).

Mamani M. (2019) en su tesis “*Los estándares de calidad y su importancia en la satisfacción del servicio en los usuarios de las bibliotecas universitarias nacionales. Caso: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa – 2018*” para optar el grado académico de maestro en ciencias con mención en Auditoría y Gestión, presentada en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. Arribó a las siguientes conclusiones:

Los servicios que prestan las Bibliotecas, se caracterizan básicamente en préstamos a sala o domicilio, y recepción de tesis digital para el repositorio institucional, Para acceder al fondo existen dos sistemas de gestión de circulación; el SADI, (Sistema Automatizado de Documentación e Información) y el SIGB (Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca). Los servicios de reprografía, prestamos Inter bibliotecarios, actividades de extensión cultural, bases de datos digitales, formación de usuarios y alfabetización informacional no se prestan. La red social es también es ajena a las Bibliotecas como el desconocimiento de la página web oficial, su interconexión como sistema también es una necesidad. En cuanto a la gestión administrativa se evidencia que no existen planes de desarrollo para la sostenibilidad de los servicios.

El modelo de gestión que caracteriza a las Bibliotecas no aporta al desarrollo y sostenibilidad de los servicios bibliográficos. Los servicios no se innovan, la distribución de sus ambientes es otro elemento que hay que considerar. La adopción de un modelo de gestión estratégica es una necesidad además de conocer las necesidades y requerimientos de los usuarios y fundamentalmente asignar los recursos para su desarrollo sostenible en el tiempo. (pp. 129 - 130).

Rios Rodriguez, M. (2019) en su tesis *“Diseño de un modelo de autoevaluación para elevar la calidad de la formación profesional en la carrera profesional de Sociología”* para optar el grado académico de doctor en ciencias de la Educación, presentada en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú. Entre sus conclusiones arribadas, afirma:

La gestión en las universidades está dirigida a establecer mecanismos de aseguramiento de la calidad, con el fin de alcanzar la excelencia académica, para lo cual es necesario implementar procesos de evaluación de la calidad tanto con fines de mejoramiento como de acreditación a nivel de instituciones como de programas de formación profesional universitaria. (p. 126).

## **1.2 Base teórica**

### **1.2.1 La Calidad**

La calidad es el “conjunto de aspectos y características de un producto y/o servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público) de los clientes” (Publicaciones Vértice SL, 2008, p. 1).

La calidad según Sanabria, Romero y Flóres (2014) “implica dos aspectos esenciales que son los que permiten su constatación: el resultado y el estándar, en otras palabras, esta se encuentra al comparar el resultado (parcial o total) obtenido en un proceso frente a determinados requerimientos planteados previamente (estándares)” (p. 185).

Para Álvarez (2006), entiende que la calidad “Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios” (p. 5).

### **1.2.2 Servicio**

“Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios” (Fisher y Navarro, 1994, p. 185).

“Es el trabajo realizado para otras personas” (Colunga, 1995, p. 25).

“Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas” (Fisher y Navarro, 1994, p. 175).

“Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (Kotler, 1997, p. 656).

### **1.2.3 El cliente**

“Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que



se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios” (Thompson, 2009).

El cliente también es visto como aquella persona sea natural o jurídica y que mantiene una relación con una empresa y/o institución que brinda bienes o servicios, en razón de ello, el cliente puede ser interno y externo, tal como lo señala el Grupo Edebé (s.f):

Los clientes internos de una empresa son los miembros de la propia empresa. Están vinculados a esta por una relación de trabajo. La organización debe procurar afianzar ciertos principios entre sus empleados, entre otros:

- Estimular la obtención de resultados.
- Inculcar una cultura empresarial basada en la calidad y en la ética.
- Hacerles partícipes del desarrollo y logros de la empresa.

El cliente externo, los individuos u organizaciones que reciben los productos o los servicios de una empresa, o que se relacionan profesionalmente con ella, son sus clientes externos. Existen diversos grupos de clientes externos:

- Clientes propiamente dichos. Es el grupo que adquiere el producto de la empresa. La organización dirige sus esfuerzos a suplir y satisfacer las necesidades de estos clientes. Sus compras pueden ser habituales, esporádicas o iniciales.
- Proveedores. Venden a la empresa productos y servicios para que esta produzca y desarrolle su actividad empresarial. La relación entre la empresa y los proveedores debe ser sana y cordial.

- Entorno social. Está formado por la sociedad en general, las empresas del entorno, los medios de comunicación y los organismos públicos. La empresa desarrollará con cada grupo las políticas de comunicación que considere más eficaces (p. 3).

#### **1.2.4 Calidad de Servicio**

“Calidad de servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa” (Tschohl, 2008, p. 14).

Una organización está buscando satisfacer las necesidades del cliente, en razón de ello Gutiérrez Pulido (2010) señala que:

Un punto de partida básico es saber que los elementos significativos para la satisfacción del cliente, y con ello para la competitividad de una empresa, están determinados por la calidad y los atributos del producto, el precio y la calidad del servicio (que incluye el tiempo de entrega de los productos o servicios). Se es más competitivo cuando se ofrece mejor calidad a bajo precio y con un buen servicio. La calidad está dada por las características, los atributos y la tecnología del producto mismo; en tanto, el precio es lo que el consumidor final paga por el bien, y la calidad del servicio la determina la forma en que el cliente es atendido por la empresa. Un asunto cada vez más crítico en relación con la calidad del servicio es la rapidez con la que se hacen las cosas, lo cual influye en el tiempo

de entrega (lapso que transcurre desde que el cliente pide el producto hasta que se le entrega). La rapidez con la que se hacen las cosas resulta fuertemente influida por la eficacia y coordinación de las diferentes tareas, y por dejar de hacer actividades que no agregan valor al producto (p. 17).

Considerando lo que manifiestan Reyes y Reyes (2012), respecto a la percepción de la calidad de servicio por parte del estudiante, señalan:

Para la universidad, la opinión y percepción del estudiante acerca del servicio que está recibiendo es sumamente importante, porque él es el cliente quien juzga el servicio. La evaluación de la calidad del servicio en las universidades, es fundamental, para ejercer un control en los procedimientos que se llevan a cabo, y se puedan mejorar o perfeccionar funciones que se realizan mal, debe ser constante, llevar un seguimiento y ser automática. Entendida de este modo, la calidad requiere un juicio valorativo que viene dado por la evaluación. De esta manera, la palabra calidad adquiere un sentido descriptivo. Por lo tanto, es importante hacer la distinción entre calidad y evaluación, pues mientras la calidad de la educación implica un proceso de mejora continuo sobre sus elementos, también requiere necesariamente de la evaluación (p. 88).

#### **1.2.5 Calidad total del producto**

En cuanto a la calidad, Camisón, Cruz y Gonzales (2006) consideran que su presencia debe estar “en todas las fases de su ciclo de vida, desde el

diseño hasta el servicio postventa. Para optimizar la creación de valor para el cliente, la empresa debe decidir anticipadamente qué calidad del producto planificar, lograr y transmitir al cliente” (p. 180).

### **1.2.6 Características del servicio de calidad**

Según Anierte (2013), citado por Aceves y Solórzano (2013, p. 7), algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe cumplir sus objetivos
- Debe servir para lo que se diseñó
- Debe ser adecuado para el uso
- Debe solucionar las necesidades
- Debe proporcionar resultados

### **1.2.7 Beneficios y costos de la calidad de servicio**

Brindar un servicio de calidad, permite tener beneficios, tal como lo señala Israel Galviz (2011), entre ellos tenemos: Mayor lealtad de los clientes, repetición de negocios, vulnerabilidad reducida a la guerra de precios, habilidades para disfrutar de unos precios relativamente más altos sin que afecte la participación del mercado, costos de mercadeo inferiores y crecimiento en la participación del mercado (págs. 42-43).

Según Gutiérrez Pulido (2010), señala la existencia de costos que puede tener una organización, producto de poseer un producto y/o servicio de calidad o también de no tenerla, en razón de ello, precisa:

El costo de calidad es el costo total asociado con un sistema de gestión de calidad y se puede utilizar como una medida del desempeño del sistema de calidad. Estos costos se dividen en los costos en que incurre la empresa para asegurar la calidad del producto y los costos de baja calidad debido a defectos en el producto y proceso. A esto se le llama costo de no calidad o de baja calidad. La mala calidad significa un uso inadecuado de los recursos financieros y humanos. Por lo tanto, cuantos más defectos y fallas, mayor será el costo de adquirir y no adquirir calidad. Los costos de calidad se clasifican: prevención, evaluación, por fallas internas y por fallas externas. (p. 23)

#### **1.2.8 La calidad educativa en postgrado**

Se puede asumir que la calidad de los postgrados no es responsabilidad de una sola persona, se tiene que entender como un proceso cooperativo y participativo.

Un postgrado de calidad debe tener una planta física acorde con sus necesidades, una infraestructura de apoyo completo y un equipo de docentes investigadores de altísima calidad; debe contar además con "contenidos" que establezcan la relación de estos estudios con su realidad, y una "finalidad" que les dé valor y haga posible su calidad. La enseñanza de posgrado es de alta calidad una vez que se trata como un sistema real desarrollado según sus puntos prácticos y axiomáticos. Esto incluye la relación sistemática de entorno, actores, contenido, procedimientos y reglas con metas, fines y valores. Para eso, requerimos maestros que se

encuentren dispuestos a enseñar como consecuencia de un extenso proceso de indagación, en consonancia con la verdad de tener que hacer frente el escenario. Esto está estrechamente referente con los tratados de alumnos de honor, maestría y doctorado. Los alumnos de este grado tienen que encarar a tales responsabilidades. (Muñoz Cuenca, 2005, págs. 17-18).

### **1.2.9 Educación superior y globalización**

Las universidades combaten una de las épocas más interesantes, inciertas y complicadas, puesto que la globalización involucra la probabilidad de aprovechar oportunidades relevantes, empero además retos y inconvenientes serios con interacción al futuro, al cuestionarse el ideal de lo público y del bien común. Los valores clásicos de la Universidad siguen siendo válidos (la soberanía, la independencia de cátedra, la averiguación, el trabajo de los alumnos, la evaluación), sin embargo, son valores amenazados en el entorno de la globalización. La globalización es un fenómeno irreversible, lo que debería preocuparnos es el tipo de globalización que va a prevalecer. ¿deberíamos admitir en las universidades los puntos más negativos de la globalización como, ejemplificando, los nuevos proveedores con ánimo de lucro, o deberíamos dedicarnos a la obra de una sociedad universal que responda a ideales de más grande y solidaridad, al desarrollo humano y social?; el objetivo de analizar estas cuestiones es contribuir a promover las transformaciones necesarias de las tendencias principales de la ES. Como por ejemplo: la extensión cuantitativa; una privatización creciente; la diversificación institucional; el incremento de las limitaciones en el financiamiento

público; con el propósito de conceder una contestación idónea a inconvenientes apremiantes como: la reducción de la inversión pública, las inadecuadas políticas gubernamentales, y la composición tiesa e inflexible de las colaboraciones con el área beneficiosa. Las universidades tienen que lidiar con estos problemas a nivel nacional e internacional, sobre todo en los países en vías de desarrollo (López Segrera, 2008, P. 1).

#### **1.2.10 El Modelo SERVQUAL**

Matsumoto Nishizawa (2014), brinda información del modelo SERVQUAL, considerando que:

El modelo Servqual se divulgó por primera ocasión en el año 1988, y ha experimentado varias mejoras y revisiones a partir de entonces.

El modelo Servqual es una técnica de averiguación comercial, que posibilita hacer la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los consumidores, y cómo ellos aprecian el servicio.

Este modelo posibilita examinar puntos cuantitativos y cualitativos de los consumidores. Posibilita conocer componentes incontrolables e impredecibles de los consumidores.

El Servqual otorga información descriptiva sobre; opiniones del comprador sobre el servicio de las organizaciones, comentarios y recomendaciones de los consumidores de mejoras en determinados

componentes, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También éste modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones.

#### **1.2.11 Dimensiones del modelo SERVQUAL**

Considerando el desarrollo con mayor precisión de las dimensiones del modelo SERVQUAL, por parte del Ayuntamiento Castello (2014), se tiene:

**1.- Fiabilidad:** Destreza para hacer el servicio acordado de manera fiable y cuidadosa: acierto y exactitud; ausencia de errores.

Este atributo se fundamenta en la percepción del cliente sobre la función de hacer el servicio acordado en la manera y plazos establecidos. La confiabilidad representa la capacidad organizativa y de recursos para prestar el servicio de manera eficiente y sin fallos que lo impidan o afecten. Para saciar este criterio son necesarios procesos experimentados y personal cualificado para ejecutarlos. Una vez que la confiabilidad es baja, hay peligros graves de pérdida de confianza de los consumidores (incluso la pérdida del cliente) y altos costos de compostura (los denominados costos de la “no calidad”

**2.- Capacidad de respuesta:** Disposición para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad.

No basta con tener medios para prestar un servicio, sino que tiene que ser viable prestarlo una vez que lo demanda el cliente. El servicio diferido no puede plantearse en parte importante de las



ocupaciones económicas y sociales de en la actualidad. La función de contestación responde a la inmediatez en hacerse cargo de la demanda y en la velocidad y/o puntualidad de su solución.

**3.- Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus capacidades para inspirar credibilidad y confianza. El cliente de un servicio estricta de una confianza en la percepción del servicio, que le inspire la paz de estar realizando lo conveniente con la Organización o Unidad Organizativa idónea. La profesionalidad del personal de contacto con el cliente es una fuente de confianza, mostrando una capacidad y agilidad en el desarrollo del servicio acordado. Para potenciar este atributo de calidad, se debería remover cualquier sombra de duda sobre el proceso y sus resultados. Esta magnitud agrupa los próximos criterios:

- Profesionalidad: O competencia técnica. Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio.
- Cortesía: Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto con el cliente.
- Credibilidad: Veracidad, creencia, honestidad en el servicio que se proporciona.
- Seguridad: Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

**4.- Empatía:** Atención individualizada que se da a los consumidores. Un servicio es, al fin y al cabo, una interacción entre gente y la calidad

se inspira no solo en la cortesía profesional, sino en comprender y solucionar las necesidades por las que el comprador “consume” definido servicio. En este sentido, se necesita conservar informados al cliente de un servicio durante todo el proceso con información importante para el mismo. Esta magnitud agrupa los próximos criterios:

- **Accesibilidad:** Servicio accesible y fácil de contactar.
- **Comunicación:** Mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharles y capacidad para explicar lo sucedido.
- **Comprensión del cliente:** Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

**5.- Elementos tangibles:** Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material que interviene o utilizado en la prestación del servicio.

Son la parte visible del servicio y del proceso correspondiente y lo conforman la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos, el personal, la documentación y otros materiales de comunicación. Pueden ser determinantes en la imagen percibida por el usuario del servicio y en la generación de contradicciones entre las expectativas producidas por la comunicación al usuario del servicio prometido, con la realidad del mismo por parte del usuario. (Págs. 16-19).

### **1.2.12 Las brechas del modelo SERVQUAL**

Las brechas que proponen los autores del SERVQUAL indican diferencias entre los aspectos importantes de un servicio, como los son las necesidades de los clientes, la experiencia misma del servicio y las percepciones que tienen los empleados de la empresa con respecto a los requerimientos de los clientes. A continuación, se presentan las cinco brechas principales en la calidad de los servicios:

**Brecha 1:** evalúa las diferencias entre las expectativas del cliente y la percepción que el personal (generalmente el gerente) tiene de éstas. Es importante analizar esta brecha, ya que generalmente los gerentes consideran el grado de satisfacción o insatisfacción de sus clientes en base a las quejas que reciben. Sin embargo, ese es un pésimo indicador, ya que se ha estudiado que la relación entre los clientes que se quejan y los clientes insatisfechos es mínima. Por eso se recomienda a las empresas tener una buena comunicación con el personal que está en contacto directo el cliente, ya que es éste el que mejor puede identificar sus actitudes y comportamiento.

**Brecha 2:** ocurre entre la percepción que el gerente tiene de las expectativas del cliente, las normas y los procedimientos de la empresa. Se estudia esta brecha debido a que en muchos casos las normas no son claras para el personal, lo cual crea cierta incongruencia con los objetivos del servicio.

**Brecha 3:** se muestra entre lo detallado en las reglas del servicio y el servicio prestado. La primordial causa de esta brecha es la carencia de orientación de las reglas hacia las necesidades del comprador, lo que se ve reflejado de manera directa en un servicio pobre y de mala calidad.

**Brecha 4:** se genera una vez que al comprador se le promete una cosa y se le entrega otra. Esto pasa primordialmente como consecuencia de una mala promoción y publicidad, en la que el mensaje que se transmite al consumidor no es el adecuado.

**Brecha 5:** esta brecha representa la diferencia en medio de las expectativas que se crean los consumidores anterior a recibir el servicio, y la percepción que obtienen del mismo una vez recibido.

Cada una de estas brechas ayudan a detectar y medir las ineficiencias en la administración de los servicios. Cada organización debería orientar sus estudios hacia donde los primordiales “síntomas” lo indiquen. No obstante, una brecha que se debería examinar y tener en cuenta en todos los casos es la brecha 5, debido a que posibilita decidir los niveles de satisfacción de los consumidores (Gabriel Weil, 2003, págs. 14,15)

Abordar el tema de las brechas, bajo el modelo SERVQUAL, da lugar a considerar otros procedimientos, que conducen a poder obtener conclusiones respecto a ello, es así que, éstas tienen por fin último, poder

cerrar dichas brechas en aras de poder brindar un mejor servicio, lo cual le permitirá a la institución ser más eficiente y con ello más competitiva. Dicho ello, se considera lo establecido por el MINSA (2011), lo siguiente:

Ordenar y priorizar las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor considerando los siguientes valores, y los de color rojo serán consideradas como prioritarias para implementar acciones de mejora o formular Proyecto de Mejora Continua:

**Tabla 1**

***Criterios para implementar acciones de mejora***

Nivel de insatisfacción	Criterio de decisión
> 60%	<b>Por Mejorar</b>
40 – 60%	<b>En Proceso</b>
< 40%	<b>Aceptable</b>

**Fuente:** MINSA (2011)

### **1.2.13 Teoría del consumidor**

Dado que todo sistema económico, es en esencia, un conjunto de personas, es natural comenzar el análisis examinando la conducta individual. Toda persona desempeña, al menos, tres funciones que tienen interés para los economistas: el individuo es un consumidor, el individuo presta servicios productivos y el individuo participa del proceso político.

La preferencia: Cuando una persona declara que prefiere “A a B”, quiere decir que teniéndolo todo en cuenta, se siente mejor en la situación A que en B.

Dados los supuestos de la completitud, la transitividad y la continuidad, es viable enseñar formalmente que las personas son capaces de ordenar cada una de las situaciones probables de la menos a la más deseable. Siguiendo la terminología introducida por el politólogo del siglo XIX Jeremy Bentham, los economistas denominan utilidad a esta ordenación. Si una persona prefiere la situación A la B, diríamos que la utilidad asignada a la opción A, indicada por  $U(A)$ , es superior a la utilidad asignada a la B,  $U(B)$  (Nicholson 1997, 49 - 50).

La teoría de el comportamiento del consumidor empieza con 3 supuestos básicos con en relación a las preferencias de los individuos con en relación a una canasta de mercado comparativamente con otra. Se estima que estas suposiciones son válidas para la mayor parte de los individuos en la mayoría de las situaciones:

- 1.- Las preferencias son completas, lo cual quiere decir que los consumidores pueden comparar y jerarquizar a todas las canastas de mercado. En otras palabras, para las dos canastas de mercado de mercado A y B, un consumidor prefiere A y no B, prefiere B y no A, o es indiferente entre las dos.
- 2.- Las preferencias son transitivas. La transitividad significa que si un cliente prefiere la canasta de mercado A, y no la canasta de mercado

B, y prefiere B y no C, entonces el consumidor prefiere también A y no a C.

3.- Todos los bienes son “buenos” (es decir, deseables), sin considerar los costos, los consumidores siempre prefieren una mayor cantidad de un bien que menos.

Estas tres suposiciones forman la base de la teoría del consumidor. No explican las preferencias de los consumidores, pero sí los imponen un grado de racionalidad y sensatez. (Pindyck 1997, 67 - 68).

#### **1.2.14 Metodología PDCA**

La metodología PDCA, corresponde al ciclo de Deming, el mismo que se orienta a la mejora continua, en ese sentido, lo que se busca es a partir de un diagnóstico realizado a la organización, es proponer una serie de alternativas de solución a la problemática que viene afrontando la organización, para así poder ir contrastando entre lo planificado, realizado y en caso de existir brechas se debe plantear nuevas medidas de solución, en aras de ir mejorando constantemente.

La metodología PDCA, es denominada así por sus siglas en inglés, es así que se tiene P (plan, referido a la planificación), D (do, de hacer o ejecutar), C (check, referido a la verificación) y A (act, de actuar).

Siendo la universidad una organización, que requiere brindar un servicio educativo de calidad, pero que a la vez esté en constante mejoría de sus quehaceres y procesos, tal como lo manifiesta Salas Rueda (2018), en ese sentido, la implementación de la metodología es muy necesaria.

Respecto a las etapas de la metodología PDCA, se procede a describir cada una de ellas:

**Planear (Plan)** En este periodo está establecido una perspectiva de hacia dónde hace falta llegar, se hace un diagnóstico para conocer el caso de hoy de la organización, y luego se lleva a cabo la teoría de viable solución.

**Hacer (Do)** Aquí, el plan de trabajo establecido se implementa con cierto control para garantizar que realmente se ejecute según lo planeado.

**Verificar (Check)** Identifique los impactos y problemas que ocurren en este proceso, evalúe el impacto y recopile los resultados. Después de un período de tiempo determinado, los datos de control se recopilan y analizan nuevamente y se comparan con los objetivos y especificaciones originales para evaluar si se ha producido la mejora esperada. Si la mejora no cumple con sus expectativas iniciales, deberá modificarla para cumplir con sus objetivos esperados.

**Actuar (Act)** Con esta etapa se concluye “el ciclo de calidad, se estudian los resultados, se confirman los cambios y se emprende el mejoramiento; una vez finalizado el periodo de prueba se deben estudiar los resultados y compararlos con el funcionamiento de las actividades (antes de haber sido implantada la mejora); si los resultados son satisfactorios se implementará la mejora de forma



definitiva; si no lo son, habrá que decidir si se realizarán los cambios o se cancelará la implementación; una vez finalizada esta fase, se debe volver al primer paso periódicamente para identificar nuevas mejoras que puedan implantarse”. (Hernández Álvarez, 2016, pp. 25-35)

## **CAPÍTULO II**

### **DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **2.1. Tipo de investigación**

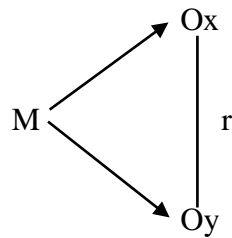
La presente investigación desarrollada es de tipo aplicada, siendo que ésta busca contribuir con la solución de un problema real, el cual corresponde al servicio educativo que brinda la Universidad Nacional de Cajamarca a la comunidad universitaria y cajamarquina.

#### **2.2. Diseño de investigación**

La investigación es no experimental, siendo que no se realizó ninguna manipulación de la variable de estudio; ello en concordancia con Hernández (2014), quien manifiesta que “la investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes; se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, fenómenos o contextos que ya ocurrieron o se dieron sin la intervención directa del investigador” (p. 165).

La presente investigación desarrollada es del nivel descriptiva – correlacional y con propuesta; es descriptiva, dado que la investigación se abocó a describir la calidad de servicio y sus dimensiones; a su vez, es correlacional debido a que se relacionó la calidad de servicio con cada una de las dimensiones de la variable en estudio, bajo el modelo SERVQUAL, todo ello aplicado a los estudiantes de la Universidad Nacional de Cajamarca; finalmente la investigación contiene una propuesta, la misma que se elaboró a partir de los resultados obtenidos.

Por medio del siguiente esquema se representa el diseño de investigación:



Donde:

M: Muestra de estudio.

Ox: Observación de la calidad de servicio.

Oy: Observación de las dimensiones de la calidad de servicio.

r: Correlación entre calidad de servicio y sus dimensiones.

### 2.3. Método

La investigación utilizó el método hipotético deductivo o método científico, pero a la vez empleó métodos específicos, tales como:

- **Inductivo – Deductivo:** A partir de asuntos particulares se pudo arribar a conclusiones generales; es decir, con la recolección de información primaria, respecto a la percepción que se tiene sobre la calidad de servicio que tienen los estudiantes, se logró arribar a conclusiones generales.
- **Histórico:** El estudio se sustentó en información que corresponde a un determinado periodo temporal que pertenece al presente trabajo.
- **Analítico – Sintético:** Porque se realizó el análisis de las diversas dimensiones que determinan la calidad de servicio que perciben los estudiantes de pre grado, para luego sintetizar la información y posteriormente plasmarlo en la presentación de resultados.

## 2.4. Población y muestra

### 2.4.1 Población

La población estuvo constituida por todos los estudiantes del nivel de pregrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, la cual asciende a 9704 estudiantes (Universidad Nacional de Cajamarca, 2019).

**Tabla 2**

*Población estudiantil, por Facultades.*

Nº	Facultad	Total	%
1	Ciencias Agrarias	1900	19.58
2	Ciencias de la Salud	907	9.35
3	Ciencias Económicas Contables y Administrativas	1441	14.85
4	Ciencias Sociales	525	5.41
5	Ciencias Veterinarias	379	3.91
6	Derecho y Ciencias Políticas	495	5.10
7	Educación	1080	11.13
8	Ingeniería	2347	24.19
9	Ingeniería en Ciencias Pecuarias	320	3.30
10	Medicina Humana	310	3.19
<b>Total</b>		<b>9704</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.

### 2.4.2 Muestra

La muestra para la presente investigación es del tipo probabilística, es decir cada uno de los elementos de integrantes de la población tienen la misma posibilidad de ser seleccionados en el proceso muestral, la cual asciende a 240 estudiantes, su cálculo fue posible mediante el uso de los siguientes datos y fórmula:

Población:  $N = 9704$

Nivel de confianza 94%,  $Z = 1.88$

Probabilidad que se realice el acierto:  $p = 0.5$

Probabilidad que no se realice el acierto:  $q = 0.5$

Error muestral permitido:  $e = 0.06$

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

## 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Encuesta:** Porque se empleó el uso de un cuestionario como instrumento de recolección de datos, el mismo que fue aplicado a los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional de Cajamarca; la información obtenida y procesada sirvió para la comprobación de la hipótesis. Se anexa validación del instrumento.
- **Análisis de Documentos:** El estudio desarrollado recurrió a la información especializada, en virtud de ello se usó de fichas bibliográficas como instrumentos de recolección de datos.
- **Internet:** Por ser hoy en día uno de los principales medios para la obtención de información referente al tema a investigar, así también, al momento de aplicar el cuestionario, se empleó el software de formulario de google.

## 2.6. Procesamiento y análisis de datos

Las técnicas para el procesamiento de los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, principalmente se aplicó:

- a. Herramientas de estadística descriptiva:
  - Tablas de distribución de frecuencias.
  - Medidas de tendencia central.
- b. Herramientas de estadística inferencial:
  - Coeficiente de correlación de Pearson.

El análisis estadístico realizado se efectuó utilizando la hoja de cálculo (Excel), la misma que cuenta con herramientas de estadística descriptiva e inferencial, de manera puntual se usó el software SPSS versión 25, para la obtención de las correlaciones y prueba de hipótesis.

## **2.7. Validez y confiabilidad del instrumento**

El cuestionario de recolección de datos, ha sido debidamente validado por juicio de expertos, se adjunta en el anexo 3; así también, el cuestionario se sometió al análisis de confiabilidad de alfa de Cronbach, para lo cual se empleó una prueba piloto a 20 elementos de la población estudiantil de la Universidad Nacional de Cajamarca, el resultado de dicha prueba arrojó un valor de 0.888, evidenciando que es un instrumento adecuado para la recolección de datos.

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **3.1. Análisis e interpretación de los datos**

Los resultados obtenidos, producto de la aplicación del instrumento de recolección de datos, ha sido organizado y se presenta según los objetivos planteados en la presente tesis, en ese sentido se tiene:

##### **3.1.1 Relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y las dimensiones del modelo SERVQUAL**

A continuación, se procede a presentar los resultados de las relaciones establecidas entre la Calidad del Servicio educativo que brinda la Universidad Nacional de Cajamarca, con cada una de sus dimensiones, bajo el modelo SERVQUAL, a su vez, se realiza el tratamiento de la verificación de la hipótesis de investigación planteada, en aras de contrastar su validez, para ello, se analizó el nivel de significancia, en ese sentido, se obtuvieron los siguientes resultados:

Al correlacionar la variable calidad de servicio educativo con su dimensión Tangibilidad, se tiene que el coeficiente de Pearson es de 0.824, lo cual evidencia la existencia de una correlación entre positiva considerable y una correlación positiva muy fuerte, según Hernández (2014), es decir, a medida que mejora la dimensión tangibilidad, también mejora la calidad de servicio educativo, que brinda la Universidad Nacional de Cajamarca; se precisa que la correlación encontrada es altamente significativa, siendo que el p-value es igual a 0.000 ( $p\text{-value} < 0.01$ ). Con éstos resultados, se afirma que la hipótesis de

investigación planteada, resulta ser verdadera. Los datos y/o resultados obtenidos y empleados, en el análisis, se presentan en la tabla 3, la cual es la siguiente:

**Tabla 3**

*Correlación de Calidad de Servicio con la Dimensión Tangibilidad.*

	<b>Dimensión Tangibilidad</b>	<b>Calidad de Servicio</b>
<b>Dimensión Tangibilidad</b>	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,824
	N	240
<b>Calidad de Servicio</b>	Correlación de Pearson	,824
	Sig. (bilateral)	1
	N	240

En su trabajo de investigación de Suarez B. (2015) titulado “*El nivel de calidad de servicio de un Centro de Idiomas aplicando el modelo SERVQUAL caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional Del Callao periodo 2011 - 2012*”, estableció que los elementos tangibles inciden en la infraestructura del CIUNAC, pues se validó a través de la correlación de Pearson (0,942); en razón de ello, existe un nivel de correspondencia entre los hallazgos encontrados en la Universidad Nacional de Cajamarca, motivo por el cual, existe la necesidad de mejorar los aspectos tangibles, siendo que éstos conllevan a mejorar la calidad de servicio.

Considerando la información de la tabla 4, se tiene la correlación entre la variable calidad de servicio educativo con su dimensión Fiabilidad, de ella se ha extraído el valor del coeficiente de Pearson, el cual es de 0.871, valor que indica, que la correlación obtenida, es tendiente a ser positiva y muy fuerte, tal



como lo señala Hernández (2014), en ese sentido, se tiene que, a medida que mejora la dimensión fiabilidad, también mejora la calidad de servicio educativo, que se brinda en la Universidad Nacional de Cajamarca; a su vez, se precisa que, la hipótesis de investigación es cierta, debido a que, la correlación encontrada es altamente significativa, siendo que el p-value es igual a 0.000 ( $p\text{-value} < 0.01$ ).

**Tabla 4**

***Correlación de Calidad de Servicio con la Dimensión Fiabilidad.***

	<b>Calidad de Servicio</b>	<b>Dimensión Fiabilidad</b>
<b>Calidad de Servicio</b>	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,871**
	N	,000
<b>Dimensión Fiabilidad</b>	Correlación de Pearson	240
	Sig. (bilateral)	,871**
	N	,000

Churampi C. (2016) en su tesis “*Aplicación del modelo servqual para medir la percepción de la calidad del servicio del sistema de administración académica en los estudiantes de la Facultad De Ingeniería de Sistemas de la Uncp, 2016*” llega a determinar que el nivel de percepción que poseen los estudiantes en cuanto a la confiabilidad es del 49.75%, ello resalta la importancia que tiene dicha dimensión en la calidad de servicio, razón por la cual, debe ser considerada en la toma de decisiones y en la dación del servicio de la universidad.

En la tabla 6, se tiene el coeficiente de Pearson, igual a 0.873, éste valor indica la existencia de una correlación directa o positiva y muy fuerte, según Hernández (2014), para la variable Calidad de Servicio Educativo con su

dimensión Capacidad de Respuesta, es decir, cuando la Capacidad de Respuesta mejora, producto de una adecuada gestión, se tiene también una mejora de la calidad de servicio educativo, que se brinda en la Universidad Nacional de Cajamarca; a su vez, se puede afirmar que la correlación encontrada es altamente significativa, siendo que el p-value es igual a 0.000 ( $p\text{-value} < 0.01$ ). Con éstos resultados obtenidos, se puede afirmar que la hipótesis de investigación planteada, resulta ser verdadera.

**Tabla 5**

***Correlación de Calidad de Servicio con la Dimensión Capacidad de Respuesta.***

		<b>Calidad de Servicio</b>	<b>Dimensión Capacidad de Respuesta</b>
<b>Calidad de Servicio</b>	Correlación de Pearson	1	,873**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	240	240
<b>Dimensión Capacidad de Respuesta</b>	Correlación de Pearson	,873**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	240	240

Teniendo en cuenta lo manifestado por Ayuntamiento Castillo (2014), se puede comprender con mejor entendimiento que la calidad de servicio, al relacionarse con la capacidad de respuesta, implica que la universidad debe responder de manera oportuna e inmediata a la solución de problemas y/o requerimientos que tiene el estudiante universitario.

La calidad de servicio que brinda la Universidad Nacional de Cajamarca, se encuentra correlacionada con la dimensión Seguridad, de manera positiva considerable, según Hernández (2014), a su vez, se afirma que la correlación es altamente significativa, debido a que, el p-value es igual a 0.000 y por ser

menor a 0.01, razón por lo cual se puede afirmar que, a medida que la dimensión Seguridad mejora, también se tiene una mejora de la calidad de servicio educativo que presta la UNC. Con los datos obtenidos, se puede afirmar que la hipótesis de investigación es correcta. Los resultados, se pueden apreciar en la tabla 6, la cual se muestra a continuación

**Tabla 6**

*Correlación de Calidad de Servicio con la Dimensión Seguridad.*

	<b>Calidad de Servicio</b>	<b>Dimensión Seguridad</b>
<b>Calidad de Servicio</b>	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,755**
	N	240
<b>Dimensión Seguridad</b>	Correlación de Pearson	,755**
	Sig. (bilateral)	1
	N	240

El resultado de la relación de la calidad de servicio con la dimensión seguridad, tiene respaldo en el hallazgo de Ayma y Molero (2018), siendo que afirman la influencia de la seguridad en la calidad de servicio, en un nivel 0.01 (bilateral) en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, en razón de ello, nuestro hallazgo fue de 0.000 (bilateral) por ende es altamente significativo.

De la tabla 7, se tiene el coeficiente de Pearson, que toma un valor igual a 0.902, el cual indica la existencia de una correlación positiva muy fuerte, según Hernández (2014), es decir, existe una relación directa entre la variable Calidad

de Servicio con su dimensión Empatía. En tal sentido, se tiene que a medida que se mejora la Empatía en la Universidad Nacional de Cajamarca, también se tiene una mejora de su Calidad de Servicio educativo, que viene prestando la Universidad Nacional de Cajamarca. Se precisa que la hipótesis de investigación es correcta, por lo cual se puede afirmar que la Calidad de Servicio con su dimensión Empatía, están correlacionados de manera directa y/o positiva muy fuerte, y de manera muy significativa, afirmación que se sustenta en que p-value es igual a 0.000 y por tanto, se tiene que  $p < 0.01$  ( $0.000 < 0.01$ ).

**Tabla 7**

*Correlación de Calidad de Servicio con la Dimensión Empatía.*

	<b>Calidad de Servicio</b>	<b>Dimensión Empatía</b>
<b>Calidad de Servicio</b>	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,902**
	N	240
<b>Dimensión Empatía</b>	Correlación de Pearson	,902**
	Sig. (bilateral)	1
	N	240

El resultado obtenido, según el coeficiente de pearson igual 0.902, es muy parecido al hallazgo arribado por Suarez B. (2015), así también en la línea de respaldar la relación lo afirma Basantes Avalos, René A. (2017), por ende, se puede afirmar que existe evidencia que no sólo estadística sino empírica al momento de estudiar la relación de la empatía y calidad de servicio educativo que reciben los estudiantes.

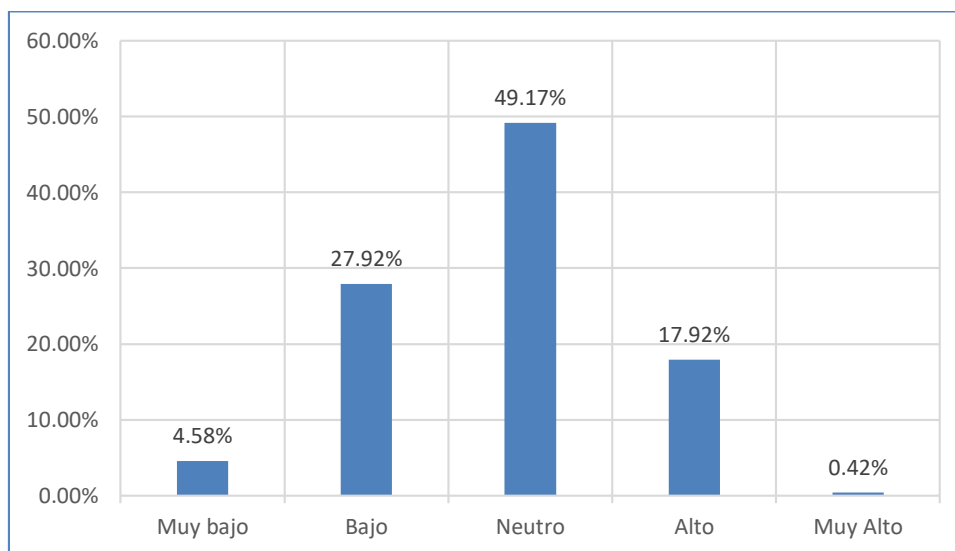
### 3.1.2 Nivel de percepción de la calidad de servicio educativo

La figura 1, evidencia la percepción que tienen los estudiantes, respecto a la calidad de servicio, en ese sentido se tiene que el 49.17% considera que la calidad de servicio educativo que brinda la Universidad Nacional de Cajamarca es neutro, a su vez el 27.92% de persona encuestadas consideran a la calidad de servicio educativo como bajo, mientras que 17.92% percibe el servicio como alto, seguido de un 4.58% percibe como muy bajo, y sólo el 0.42% considera que la calidad de servicio educativo es muy alto.

Bajo esta perspectiva, se puede afirmar que la institución educativa debe mejorar la percepción que tienen sus estudiantes respecto al servicio que viene brindando, en razón de ello, se debe considerar lo que manifiestan Palominos B., Quezada Ll., Osorio R., Torres O., y Lippi V. (2016) en su artículo “*Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile*” que es necesario orientarse a la mejora continua en aras de proporcionar un servicio óptimo, aunado a ello está el hecho de considerar oportunidades de mejora en el proceso de aprendizaje, de manera que se pueda tener estudiantes satisfechos con el servicio que se les brinda.

**Figura 1**

#### *Percepción de la calidad de servicio educativo*



Teniendo en cuenta lo señalado por Según Aniorte (2013), citado por Aceves y Solórzano (2013, p. 7), la calidad de servicio adecuada, debe tener ciertas características como cumplir sus objetivos, debe servir para lo que se diseñó, adecuado para su uso, debe permitir dar solución a las necesidades y proporcionar resultados, es en ese sentido que la universidad para brindar el servicio educativo, requiere no sólo de su comprensión, sino de su interiorización en los diversos niveles, razón por la cual que se requiere de la práctica de la mejora continua.

### **3.1.3 Estudio de los componentes de la calidad de servicio de Los Programas**

Como bien se sabe la calidad de servicio tiene cinco dimensiones, los mismos que requieren ser analizados, en razón de ello, tenemos los siguientes resultados:

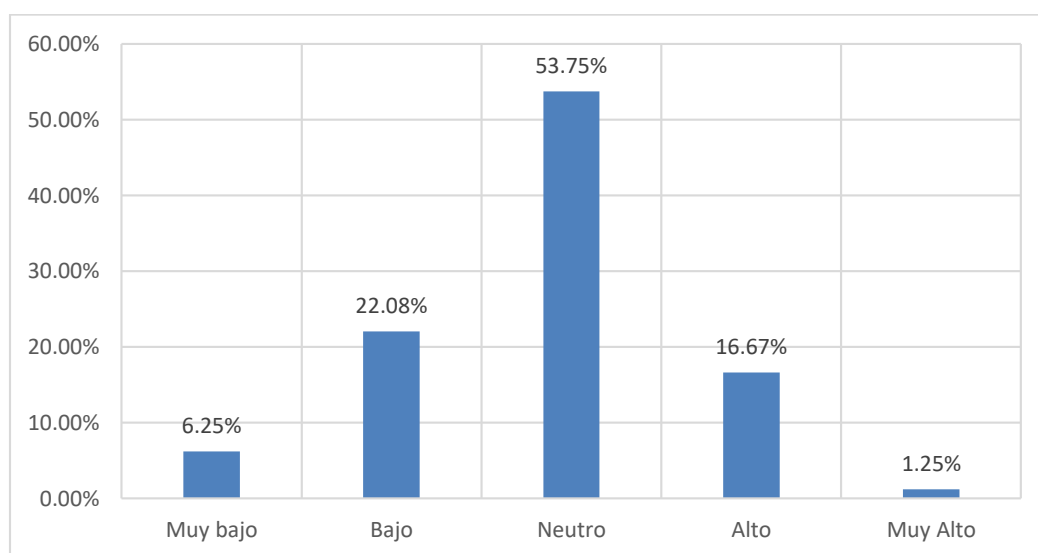
Al observar la figura 2, se tiene la percepción que poseen los estudiantes, con respecto a la dimensión Elementos Tangibles, la cual muestra que el 53.75% percibe como neutro, el 22.08% como bajo, seguido de una percepción alta en un 16.67%, a su vez el 6.25% percibe como muy baja y sólo el 1.25% considera que es muy alta. A partir de los resultados obtenidos, se puede afirmar que la UNC, requiere mejorar aspectos referidos a la parte de infraestructura, siendo que más de la mitad de los estudiantes encuestados consideran como neutro, lo cual indica que la percepción debería mejorar.

Los resultados obtenidos difieren con lo obtenido por Churampi C. (2016) en su tesis *“Aplicación del modelo SERVQUAL para medir la percepción de la calidad del servicio del sistema de administración académica en los*

*estudiantes de la Facultad De Ingeniería de Sistemas de la UNCP, 2016*”, siendo que los estudiantes están de acuerdo con la calidad de servicio en la dimensión tangibilidad en un 40.62%, evidenciando una mayor satisfacción en dicha dimensión.

**Figura 2**

***Percepción de la dimensión Elementos Tangible***

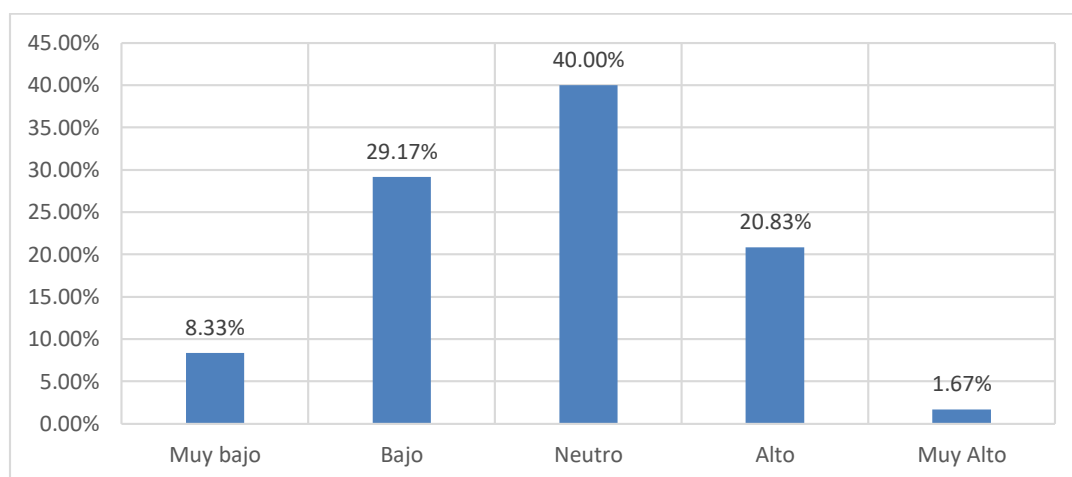


La percepción de la dimensión Fiabilidad, muestra por medio de la figura 3, los siguientes resultados: el 40% de los encuestados considera que se encuentra en términos de neutro, seguido de un 29.17% como bajo, a su vez se tiene que los encuestados perciben como un nivel alto en un 20.83%, mientras que es percibida esta dimensión como muy bajo en un 8.33% y sólo el 1.67%, percibe como muy alto. Esta dimensión, fiabilidad, resulta ser de gran importancia para la UNC, siendo que ésta hace referencia al cumplimiento que tiene la institución con sus estudiantes, por lo que, a partir de los resultados, debería

procurar su mejora, en concordancia con la conclusión arribada por Suarez B (2015), quien señala que la confiabilidad afecta a la satisfacción de los clientes.

**Figura 3**

***Percepción de la dimensión Fiabilidad***

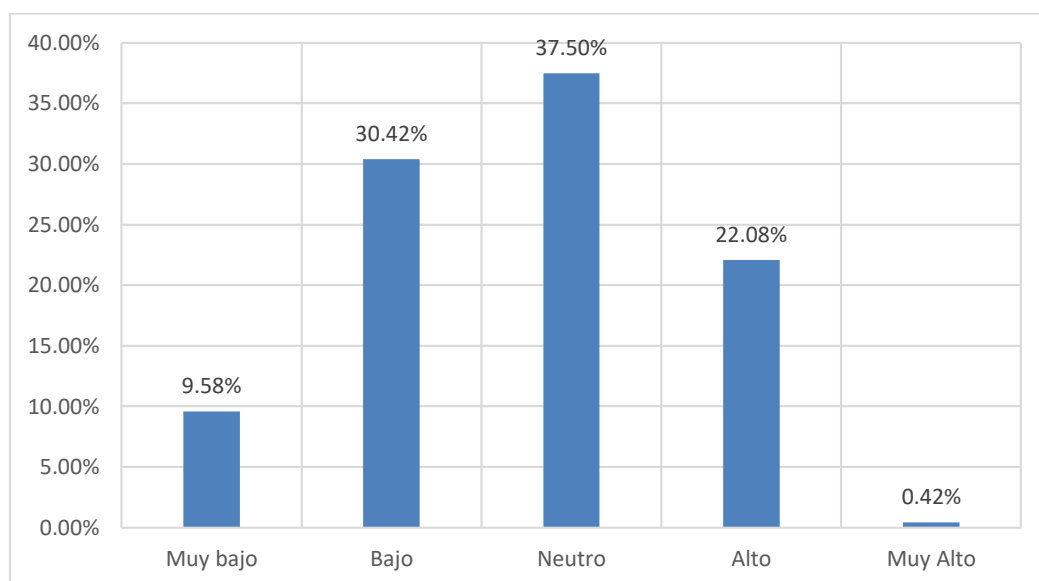


Los resultados de la dimensión capacidad de respuesta, muestra que los encuestados perciben dicha dimensión de la siguiente manera: el 37.50% considera como neutra, seguido de un 30.42% como baja, a su vez el 22.08% percibe como alto, mientras tanto el 9.58% la percibe como muy bajo y sólo el 0.42% considera una percepción muy alto. Considerando lo que manifiesta el Ayuntamiento Castello (2014), se hace necesario que el servicio que brinda la Universidad Nacional de Cajamarca, en su dimensión capacidad de respuesta, ésta debe ser rápida, puntual y oportuna, en aras de mejorar la percepción del servicio. Los resultados mencionados se evidencian en la figura 4.



**Figura 4**

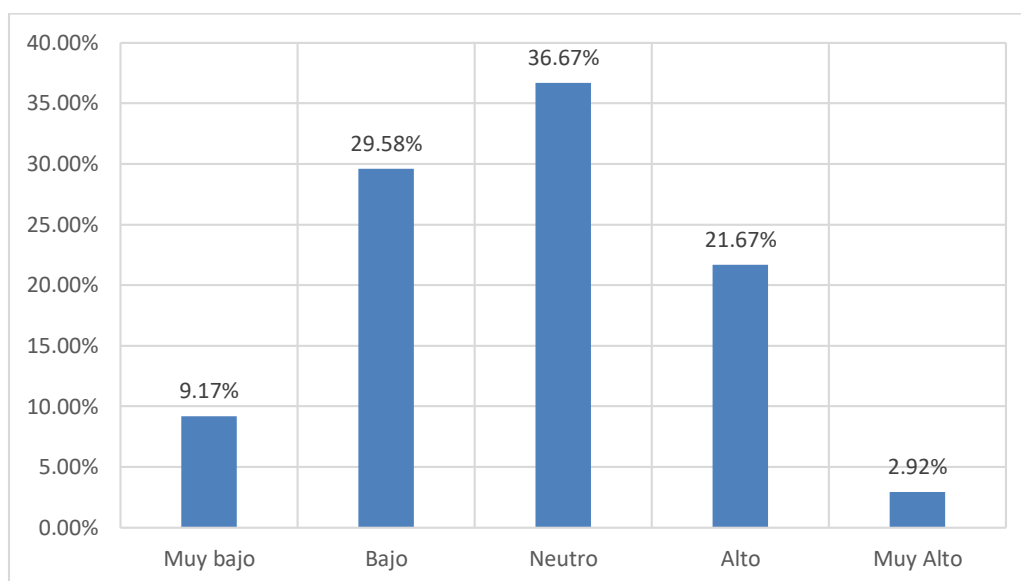
***Percepción de la dimensión Capacidad de Respuesta***



En la figura 5, se tiene los resultados de la dimensión seguridad, es percibida por los encuestado de la siguiente manera: 36.67% considera que se encuentra en un nivel neutro, a su vez el 29.58% lo percibe como malo, el 21.67% percibe como alto, mientras que el 9.17% percibe como muy malo y sólo el 2.92% percibe como muy alto. Al agregar los datos de los niveles muy bajo, bajo y neutro, éstos ascienden a 75.42%, lo cual indica la necesidad de mejorar dicha dimensión, puesto que como lo afirma el Ayuntamiento Castello (2014) son los conocimientos, atención mostrados por los empleados y sus capacidades para inspirar credibilidad y confianza.

**Figura 5**

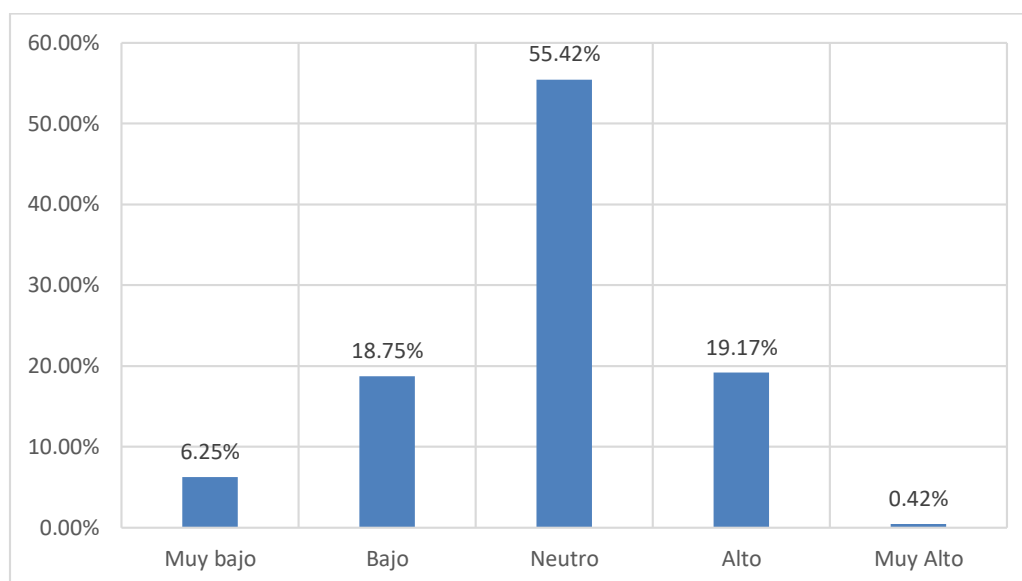
***Percepción de la dimensión Seguridad***



La figura 6 presenta los resultados de la percepción de la dimensión empatía, observándose que el 55.42% percibe como neutro, seguido del 19.17% percibe como alto, mientras que el 18.75% percibe como bajo, a su vez el 6.25% percibe como muy alto y sólo el 0.42% percibe como muy alto. Como bien se sabe, la formación profesional gira en torno a la relación docente – estudiante, lo cual requiere que se fortalezca en términos de confianza, credibilidad, etc, pero también con los diferentes colaboradores de la universidad, es por ello, que la empatía contribuye a la calidad de servicio y debe considerarse como lo señala Álvarez (2006) que la calidad “representa un proceso de mejora continua” (p.5), hecho que se considera al momento de realizar la propuesta.

**Figura 6**

***Percepción de la dimensión Empatía***



**3.1.4 Brecha de la calidad de servicio**

Con los resultados de la tabla 8, se observa que existe una brecha importante en cada una de las dimensiones de la calidad de servicio, en ese sentido se tiene que la capacidad de respuesta posee una insatisfacción del 77.40%, seguido de la fiabilidad que es del 76.98%, luego se tiene que la empatía presenta una insatisfacción del 70.33%, y finalmente se tiene datos muy similares de 66.98% y 66.92% de insatisfacción para las dimensiones de seguridad y tangibilidad, respectivamente. Estos resultados, muestran la necesidad que tiene la Universidad Nacional de Cajamarca de poder realizar mejoras en cada una de las dimensiones.

**Tabla 8*****Brecha de las Dimensiones de la Calidad de Servicio***

N°	Dimensiones	Satisfechos		Insatisfechos	
		Promedio	Porcentaje	Promedio	Porcentaje
1	Tangibilidad	79	33.08%	161	66.92%
2	Fiabilidad	55	23.02%	185	76.98%
3	Capacidad de Respuesta	54	22.60%	186	77.40%
4	Seguridad	79	33.02%	161	66.98%
5	Empatía	71	29.67%	169	70.33%
<b>Porcentaje Total</b>			<b>28.28%</b>		<b>71.72%</b>

Siendo que los resultados mostrados en la tabla 8, evidencian la insatisfacción de los encuestados, se hace necesario incidir de manera más precisa en qué se requiere efectuar mejoras, en ese sentido se evidencia en la tabla 9, las brechas de la calidad de servicio, pero por pregunta, de ello se tiene que sólo la pregunta tres, se encuentra en un nivel aceptable, a su vez se tiene que las preguntas 16, 21 y 22, poseen un nivel de satisfacción en proceso; las demás preguntas que son en una totalidad de 18, requiere una gestión en aras de mejorar, en ese sentido, el objetivo de la presente tesis ha sido plantear dichas propuestas.

**Tabla 9*****Brecha de la Calidad de Servicio***

N°	Preguntas	Satisfechos		Insatisfechos	
		n	Porcentaje	n	Porcentaje
1	P18	37	15.42%	203	84.58%
2	P19	39	16.25%	201	83.75%
3	P13	41	17.08%	199	82.92%
4	P20	41	17.08%	199	82.92%
5	P1	42	17.50%	198	82.50%
6	P17	47	19.58%	193	80.42%
7	P6	51	21.25%	189	78.75%
8	P9	52	21.67%	188	78.33%
9	P11	54	22.50%	186	77.50%
10	P4	55	22.92%	185	77.08%
11	P8	55	22.92%	185	77.08%
12	P15	57	23.75%	183	76.25%
13	P12	60	25.00%	180	75.00%
14	P10	62	25.83%	178	74.17%
15	P7	63	26.25%	177	73.75%
16	P5	64	26.67%	176	73.33%
17	P2	72	30.00%	168	70.00%
18	P14	94	39.17%	146	60.83%
19	P21	106	44.17%	134	55.83%
20	P16	119	49.58%	121	50.42%
21	P22	133	55.42%	107	44.58%
22	P3	164	68.33%	76	31.67%
<b>Porcentaje Total</b>			<b>28.56%</b>		<b>71.44%</b>

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA DE INTERVENCIÓN**

#### **4.1. Propuesta teórica**

Habiendo presentado los resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos y habiendo sido procesados, se evidenció en la tabla 9, la necesidad de implementar una propuesta de mejora, en ese sentido, a continuación, se procede a presentar dicha propuesta, para ello se ha considerado cada uno de los ítems, en los cuales requiere potenciar el servicio, en ese sentido la propuesta es presentada y agrupada por dimensiones, tal como se muestran en las siguientes tablas:

##### **4.1.1 Propuesta de mejora: dimensión tangibilidad**

**Tabla 10**

***Propuesta de Mejora: Dimensión Tangibilidad***

Preguntas	Insatisfacción (%)	METODOLOGÍA PDCA										
		Planificación (P)				Hacer (D)			Control ( C )			Actuar (A)
		¿Cuál es la oportunidad de mejora?	Actividades a realizar, para afrontar el problema	Indicador	Tiempo de realización	Ejecución de Actividad (es)			Evaluación de actividad(es)			¿Qué acciones se deben mejorar?
						Actividad	Tiempo	Avance (%)	Bajo	Medio	Alto	
1. La sede de la UNC cuenta con instalaciones modernas y atractivas.	82.50%	Se requiere una mejora de las instalaciones, las mismas que deben ser modernas y tener una presentación adecuada.	Diagnosticar, preparar e implementar un informe técnico del estado de la infraestructura.	Informe técnico del estado de la infraestructura.	4 Años	1	4 Años	75%				* Mejoramiento de servicios básicos, vigilancia y mantenimiento. * Equipamiento e implementación de tecnologías de la información.
2. Las aulas y/o ambientes académicos cuentan con todos los servicios necesarios para sentirme cómodo durante el desarrollo de clases.	70%	Las aulas y ambientes, requieren de la implementación de equipos, materiales, mobiliario y accesorios, adecuados para una correcta prestación del servicio educativo.	* Evaluar cada uno de los ambientes, en los cuales se presta el servicio educativo. * Realizar requerimientos en razón de las necesidades observadas.	* Informe de evaluación de los ambientes académicos. * Lista de requerimientos de bienes, equipos y accesorios.	4 Años	2	4 Años	90%				* Implementación de las aulas, laboratorios, bibliotecas, auditorios, etc, con equipamiento, mantenimiento, con infraestructura tecnológica, muebles, enseres y bienes y/o servicios.

**Tabla 11**

***Propuesta de Mejora: Dimensión Tangibilidad (Cont.)***

Preguntas	Insatisfacción (%)	METODOLOGÍA PDCA										
		Planificación (P)				Hacer (D)			Control ( C )			Actuar (A)
		¿Cuál es la oportunidad de mejora?	Actividades a realizar, para afrontar el problema	Indicador	Tiempo de realización	Ejecución de Actividad (es)			Evaluación de actividad(es)			¿Qué acciones se deben mejorar?
						Actividad	Tiempo	Avance (%)	Bajo	Medio	Alto	
4. La UNC cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que necesito para el desarrollo académico de mi formación profesional.	77.08%	Adecuar las instalaciones, otorgar facilidades y servicios necesarios con el fin de llevar acabo la formación profesional.	* Evaluar y acondicionar las instalaciones, otorgando facilidades y servicios requeridos en la formación profesional.	Informe técnico del estado de la infraestructura.	4 Años	1	4 Años	75%				* Adecuación de instalaciones de soporte, que permita facilitar el desarrollo académico.
5. El servicio de bibliotecas, laboratorios, equipos y mobiliarios con que cuenta la sede de la UNC es el adecuado para el desarrollo académico.	73.33%	Mejorar el servicio de bibliotecas, laboratorios, equipos y mobiliarios con que cuenta la sede de la UNC.	* Implementación de material bibliográfico (físico-virtual). * Mejorar la infraestructura de laboratorios, equipos y mobiliario.	Informe del estado de infraestructura de bibliotecas, laboratorios, equipos y mobiliario.	4 Años	2	4 Años	90%				* Mejoramiento del servicio de bibliotecas, laboratorios, equipos y mobiliarios; de acuerdo a estándares necesarios para el buen desarrollo académico.



#### 4.1.2 Propuesta de mejora: dimensión fiabilidad

Tabla 12

*Propuesta de Mejora: Dimensión Fiabilidad*

Preguntas	Insatisfacción (%)	METODOLOGÍA PDCA										
		Planificación (P)				Hacer (D)			Control ( C )			Actuar (A)
		¿Cuál es la oportunidad de mejora?	Actividades a realizar, para afrontar el problema	Indicador	Tiempo de realización	Ejecución de Actividad (es)			Evaluación de actividad(es)			¿Qué acciones se deben mejorar?
						Actividad	Tiempo	Avance (%)	Bajo	Medio	Alto	
6. Si alguien en la UNC se compromete a hacer algo por mí, lo hará.	78.75%	Se requiere el cumplimiento de los ofrecimientos en favor del estudiante.	Diagnóstico y evaluación del cumplimiento de los ofrecimientos en favor del estudiante.	Brecha de cumplimiento de los ofrecimientos	1 Año	1	4 Años	100%				* Cada área de la UNC, debe diagnosticar, evaluar e implementar medidas correctivas, en aras de cumplir los ofrecimientos.
7. Cuando necesito ayuda o algo en particular, siento toda la confianza de acudir al personal de la UNC para que se haga cargo de mi asunto.	73.75%	Mejorar la capacidad de respuesta por parte del personal, con el fin de fortalecer la confianza del estudiante.	* Evaluar la capacidad de respuesta del personal de la UNC y proponer mejoras en cada área de la UNC.	* Informe de evaluación de la capacidad de respuesta.	1 Año	1	4 Años	100%				* Cada área de la UNC, debe evaluar la capacidad de respuesta e implementar medidas correctivas, en aras de mejorar el servicio prestado.

**Tabla 13**

***Propuesta de Mejora: Dimensión Fiabilidad (Cont.)***

Preguntas	Insatisfacción (%)	METODOLOGÍA PDCA										
		Planificación (P)				Hacer (D)			Control ( C )			Actuar (A)
		¿Cuál es la oportunidad de mejora?	Actividades a realizar, para afrontar el problema	Indicador	Tiempo de realización	Ejecución de Actividad (es)			Evaluación de actividad(es)			¿Qué acciones se deben mejorar?
						Actividad	Tiempo	Avance (%)	Bajo	Medio	Alto	
8. Los distintos servicios que me presta la UNC son presentados correctamente desde la primera vez.	77.08%	Mejorar la presentación, de manera adecuada, de los diferentes servicios brindados porla UNC.	* Evaluar la presentación de los diversos servicios prestados por cada una de las áreas de la UNC.	Brecha de presentación de los servicios prestados.	1 Año	1	4 Años	100%				* Adecuación de los servicios prestados, según se establezcan los estándares requeridos.
9. En todo momento, a todas horas del día y en todos los lugares de la UNC recibo un servicio de calidad.	78.03%	Las diferentes áreas de la UNC, debe mejorar el proceso de prestación de sus servicios a fin de elevar la calidad de los mismos.	* La prestación de servicio, por parte de las diferentes áreas de la UNC, debe ser potenciada su calidad.	Brecha de calidad de servicio.	1 Año	1	4 Años	100%				* Mejoramiento de la calidad de servicio de cada área de la UNC, por medio de la implementación de las 5S.

#### 4.1.3 Propuesta de mejora: dimensión capacidad de respuesta

**Tabla 14**

***Propuesta de Mejora: Dimensión Capacidad de Respuesta***

Preguntas	Insatisfacción (%)	METODOLOGÍA PDCA										
		Planificación (P)				Hacer (D)			Control ( C )			Actuar (A)
		¿Cuál es la oportunidad de mejora?	Actividades a realizar, para afrontar el problema	Indicador	Tiempo de realización	Ejecución de Actividad (es)			Evaluación de actividad(es)			¿Qué acciones se deben mejorar?
						Actividad	Tiempo	Avance (%)	Bajo	Medio	Alto	
10. Si solicito algo al personal de la UNC, me informarán exactamente cuando me lo proporcionarán, y cumplirán con ello.	74.17%	Se requiere mejoramiento de la información brindada y cumplimiento de lo ofrecido.	Diagnóstico y evaluación del cumplimiento de los ofrecimientos en favor del estudiante.	Brecha de cumplimiento de los ofrecimientos	1 Año	1	4 Años	100%				* Cada área, debe diagnosticar, evaluar e implementar medidas correctivas, en aras de cumplir los ofrecimientos.
11. Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal de la UNC me ayudará a resolverlo inmediatamente.	77.50%	Contar con personal debidamente capacitado para brindar orientación, información y adsolución de consultas.	* Evaluar la capacidad de respuesta del personal de la UNC y proponer mejoras en cada área de la UNC.	* Informe de evaluación de la capacidad de respuesta.	1 Año	1	4 Años	100%				* Cada área, debe evaluar la capacidad de respuesta e implementar medidas correctivas, en aras de mejorar el setrvicio prestado.

**Tabla 15**

***Propuesta de Mejora: Dimensión Capacidad de Respuesta (Cont.)***

Preguntas	Insatisfacción (%)	METODOLOGÍA PDCA									
		Planificación (P)				Hacer (D)			Control ( C )		
		¿Cuál es la oportunidad de mejora?	Actividades a realizar, para afrontar el problema	Indicador	Tiempo de realización	Ejecución de Actividad (es)			Evaluación de actividad(es)		
						Actividad	Tiempo	Avance (%)	Bajo	Medio	Alto
12. El personal de la UNC siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme.	75.00%	El personal de la UNC, es proactivo al momento de la atención y apoyar al cliente interno.	* Evaluar la presentación de los diversos servicios prestados por cada una de las áreas de la UNC.	Brecha de presentación de los servicios prestados.	1 Año	1	4 Años	100%			
13. Si requiero de algo especial que generalmente no se encuentra en la UNC, sé que me ayudarán a conseguirlo.	82.92%	Disposición del personal a orientar y tender puentes en aras de que las consultas sean absueltas.	* La prestación de servicio, por parte de las diferentes áreas de la UNC, debe ser potenciada su calidad.	Brecha de calidad de servicio.	1 Año	1	4 Años	100%			

**4.1.4 Propuesta de mejora: dimensión seguridad**

**Tabla 16**

***Propuesta de Mejora: Dimensión Seguridad***

Preguntas	Insatisfacción (%)	METODOLOGÍA PDCA									
		Planificación (P)				Hacer (D)			Control ( C )		
		¿Cuál es la oportunidad de mejora?	Actividades a realizar, para afrontar el problema	Indicador	Tiempo de realización	Ejecución de Actividad (es)			Evaluación de actividad(es)		
						Actividad	Tiempo	Avance (%)	Bajo	Medio	Alto
14. Confío en la integridad de las personas que trabajan en la UNC.	60.83%	Contar con personal probo e idóneo en aspectos éticos y morales.	* Mejora de los procesos de selección e incorporación de personal. * Capacitación continua en temas éticos y morales.	* Porcentaje de personal y/o candidatos aprobados en cursos: inducción, código de ética y conducta.	1 Año	1	4 Años	100%			
15. Me siento seguro de dejar mis pertenencias en las aulas y/o ambientes académicos de la UNC.	76.25%	Mejorar las condiciones de seguridad en los ambientes académicos.	* Implementar políticas de seguridad, con el debido soporte tecnológico e implementación de procedimientos de seguridad.	Manual de Seguridad	1 Año	1	4 Años	100%			
17. Confío en que nunca entrará a las aulas y/o ambientes académicos de la UNC alguien que no esté autorizado para hacerlo.	80.42%	Incorporar medidas de seguridad y difundirlas entre el personal docente, administrativo y población estudiantil.	* Elaboración y difusión de manual de procedimientos de seguridad. * Charlas de difusión sobre la implementación de procedimientos de seguridad.	* Manual de Seguridad. * Participación del personal en charlas de seguridad.	1 Año	1	4 Años	100%			

#### 4.1.5 Propuesta de mejora: dimensión empatía

**Tabla 17**

***Propuesta de Mejora: Dimensión Empatía***

Preguntas	Insatisfacción (%)	METODOLOGÍA PDCA									
		Planificación (P)				Hacer (D)			Control ( C )		
		¿Cuál es la oportunidad de mejora?	Actividades a realizar, para afrontar el problema	Indicador	Tiempo de realización	Ejecución de Actividad (es)			Evaluación de actividad(es)		
						Actividad	Tiempo	Avance (%)	Bajo	Medio	Alto
18. El personal de la UNC siempre está atento a mis deseos y necesidades.	84.58%	Recoger adecuadamente y correctamente las necesidades que presenta el estudiante.	Capacitación al personal en: atención personalizada, inteligencia interpersonal, comunicación afectiva y asertiva.	Número de capacitaciones en: atención personalizada, inteligencia interpersonal, comunicación afectiva y asertiva.	1 Año	4	4 Años	100%			
19. El personal de la UNC siempre está con una sonrisa en el rostro; se muestra interesado por servir a los estudiantes.	83.75%	Mejorar la atención del personal de manera amable y calida.									
20. En la UNC me prestan una atención muy personal.	82.92%	Mejorar la atención personalizada.									

\* Diagnóstico en atención personalizada, inteligencia interpersonal, comunicación afectiva y asertiva.  
\* Capacitación y seguimiento del desenvolvimiento del personal entorno al fortalecimiento de la empatía.

## CONCLUSIONES

1. La correlación de la calidad de servicio educativo con cada una de sus dimensiones, evidencia la existencia de una correlación positiva y/o directa, las mismas que son considerables y muy fuertes, aunado a ello se tiene que cada una de las correlaciones son altamente significativas, por lo cual, se afirma que, cuando una dimensión mejora y/o se potencia, se tiene también la mejora de la calidad de servicio educativo que brinda la institución universitaria.
2. El nivel de percepción de la calidad de servicio educativo, concebido por parte de los estudiantes de la Universidad Nacional de Cajamarca, es percibido de manera predominante en un nivel neutro, evidenciando la necesidad de cerrar brechas a nivel de la calidad del servicio impartido.
3. Las cinco dimensiones de la calidad de servicio educativo, impartido por la Universidad Nacional de Cajamarca, se evidencia que todas ellas se encuentran en un nivel neutro, reforzando los resultados obtenidos del nivel de la calidad de servicio y reafirmando la necesidad de mejorar en cada una de las dimensiones, en el orden siguiente: empatía, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.
4. Se logró determinar la brecha de la calidad de servicio educativo, evidenciándose que existe un fuerte predominio de la insatisfacción por parte de los estudiantes, 71.72% ; así también, la insatisfacción por parte de los estudiantes encuestados, mostraron una mayor insatisfacción en la dimensión capacidad de respuesta y una menor insatisfacción en la dimensión tangibilidad. Estos resultados permitieron elaborar una propuesta de mejora.

## **RECOMENDACIONES**

1. Siendo que las relaciones de la calidad de servicio y sus dimensiones son directas y altamente significativas, se recomienda a la Universidad Nacional de Cajamarca, trabajar de manera individual y/o por dimensión, siendo que la suma de resultados de cada una de las dimensiones trabajadas en la presente investigación, sumará en favor de la calidad de servicio educativo.
2. Considerando los resultados de la percepción que tiene el estudiante de la casa superior de estudios, respecto a la calidad del servicio que reciben por parte de la universidad, se recomienda que ésta, debe mejorar la percepción que tienen sus estudiantes respecto a la calidad de servicio que se viene impartiendo en aras de tener una mejora continua en la institución.
3. La universidad debe considerar revertir la insatisfacción por parte de su población estudiantil, en aras de reducir la brecha en la calidad de servicio educativo impartido; para ello se recomienda la evaluación, análisis e implementación de la propuesta de mejora, elaborada en la presente investigación.
4. Se recomienda a los actuales y futuros investigadores en el tema de la calidad de servicio brindada por las universidades, a considerar el uso de la metodología empleada en la presente tesis, en aras de ahondar y ampliar el conocimiento, para así fortalecer el quehacer universitario a nivel nacional.



## REFERENCIAS

- Aceves López, Jesús Nereida y Solórzano Barrera, Grisell (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. Recuperado: [https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacio li-82.pdf](https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacio%20li-82.pdf)
- Álvarez. (2006). *Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. Primera edición. Ideas propias Editorial. España.
- Ayma Velásquez, Sheyla, Molero Quispe, Sherely (2018). *Percepción de la calidad de servicios y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018*. [Tesis de pre grado, la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios]. *chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/404/004-3-10-010.pdf?sequence=1&isAllowed=y*
- Ayuntamiento Castellano (2014). *Encuestas de satisfacción*. Disponible: [http://www.castello.es/web20/archivos/menu0/10/adjuntos/MANUAL%20DE%20EVALUACION%20DE%20LA%20SATISFACCION%20DEL%20CIUDADANO%20vs%20CARLOS\\_20140429060943.pdf](http://www.castello.es/web20/archivos/menu0/10/adjuntos/MANUAL%20DE%20EVALUACION%20DE%20LA%20SATISFACCION%20DEL%20CIUDADANO%20vs%20CARLOS_20140429060943.pdf)
- Basantes Avalos, René Abdón. (2017). *Modelo ServQual Académico 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*. Recuperado: <https://industrial.unmsm.edu.pe/upg/archivos/TESIS2018/DOCTORADO/tesis20.pdf>
- Churampi Cangalaya, Roberto Líder. (2016). *Aplicación del modelo servqual para medir la percepción de la calidad del servicio del sistema de administración académica en los estudiantes de la Facultad De Ingeniería de Sistemas de la Uncp, 2016*. (Tesis de maestría). Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería de Sistemas. Universidad Nacional del Centro, Perú.
- Colunga, C. (1995). *La calidad en el servicio*. México: Panorama Editorial.

Dávila, Mabel. (2012). *Tendencias internacionales en posgrados*. Recuperado: file:///C:/Users/Usuario/Downloads/5630-16586-1-SM.pdf

Del Águila Echevarría, Luz Morgan. (2018). *Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pre grado de la Escuela de Sicología de la Universidad Científica del Perú, en relación a la calidad educativa, Iquitos – 2018*. Recuperado: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/602/DEL%20%c3%81GUILA-1-Trabajo-Grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

El Peruano. (2014). Ley 30220: Ley Universitaria.

Fisher, L. & Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado*. (3ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.

Gabriel Weil, Adí Sharon. (2003). *Medición de la calidad de los servicios*. Disponible: [https://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE\\_Weil.pdf](https://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2003/MADE_Weil.pdf)

Grupo Edebé. (s.f). *El cliente: relación empresa – cliente*. Recuperado: [https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona-publica/UT09\\_830030\\_LA\\_CEyAC\\_CAS.pdf](https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona-publica/UT09_830030_LA_CEyAC_CAS.pdf)

Gutiérrez Pulido, Humberto. (2010). *Calidad total y productividad*. (3ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.

Hernández Álvarez, María Lucero. (2016). *Estructuración de un programa de mejora continua para una institución de educación superior*. Recuperado: <https://repositorio.iberopuebla.mx/bitstream/handle/20.500.11777/2121/Hen%C3%A1ndez%20C%81lvarez%20Mar%C3%ADa%20Lucero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.

- INEI. (2018). *Cajamarca Resultados Definitivos. Tomo I*. Recuperado: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1558/06TOMO\\_01.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1558/06TOMO_01.pdf)
- Israel Galviz, Germán. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Vereda del Lago, Maracaibo, Venezuela.
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. México: Prentice-Hall.
- López Rupérez, Francisco. (2003). *La gestión de la calidad en educación* (3ª ed.). Madrid: Editorial La Muralla.
- López Segrera, Francisco. (2008). *Tendencias de la educación superior en el mundo y en América Latina y el Caribe*. Recuperado: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-40772008000200003](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-40772008000200003)
- Mamani Mamani, Carmelo Leoncio. (2019). *Los estándares de calidad y su importancia en la satisfacción del servicio en los usuarios de las bibliotecas universitarias nacionales. caso: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa – 2018*. Recuperado: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9316/COMmamac11.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Manso Rodríguez, Lidia, Rivera Michelena, Natacha y Rodríguez Orozco, Alain R. (2006). *La educación de postgrado y su repercusión en la formación del profesional Iberoamericano*. Recuperado: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S021412006000300009&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S021412006000300009&script=sci_arttext&tlng=pt) 864-
- Matsumoto Nishizawa, Reyna. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Recuperado: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S19937332014000200005](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S19937332014000200005) 4-
- Mora Contreras, César Enrique. (2012). *Calidad del servicio en los estudios de postgrado. Caso de estudio: Maestría en Administración del Centro de Investigaciones y Desarrollo*

Empresarial. En Revista Visión Gerencial, 1 pp: 125-150. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545892005>

Moreno Brib, Juan Carlos y Ruíz Nápoles, Pablo, (2009). *La educación superior y el desarrollo económico en América Latina*. Recuperado: [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4884/S2009334\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4884/S2009334_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Muñoz Cuenca, Gustavo Adolfo. (2015). *Elementos teóricos sobre calidad en postgrado*. En Revista Iberoamericana de Educación Superior, 36(12) pp. 17-18. Recuperado de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/1010Munoz.PDF>

Nicholson, Walter. 1997. *Teoría Microeconómica: Principios básicos y aplicaciones*. 6<sup>ta</sup> ed. Colombia: Mc Graw – Hill.

Palominos Belmar, Pedro Iván; Quezada Llanca, Luis Ernesto; Osorio Rubio, Claudio Andrés; Torres Ortega, Jorge Antonio; Lippi Valenzuela, Luis Miguel. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. En Revista Iberoamericana de Educación Superior, 7(18) pp. 130-142. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299143567008>

Pindyck, Robert S. y Rubinfeld, Daniel L. 1997. *Microeconomía*. 1<sup>ra</sup> ed. México: Limusa.

Publicaciones Vétice SL (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=M5yGtQ5m4yAC&printsec=frontcover&dq=CALIDAD+en+el+servicio+al+cliente&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=CALIDAD%20en%20el%20servicio%20al%20cliente&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=M5yGtQ5m4yAC&printsec=frontcover&dq=CALIDAD+en+el+servicio+al+cliente&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=CALIDAD%20en%20el%20servicio%20al%20cliente&f=false)

Salas Rueda, Ricardo. (2018). *Uso del ciclo de Deming para asegurar la calidad en el proceso educativo sobre las Matemáticas*. Recuperado de <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/781/641>

Sanabria Rangel, Pedro Emilio; Romero Camargo, Victoria del Carmen; Flórez Lizcano, Carlos Iván. (2014). *El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación*

*desde la complejidad*. En Revista Universidad & Empresa, (16) 27 p. 185. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187241606007>

Suárez Bazalar, R. (2015). *El nivel de calidad de servicio de un Centro de Idiomas aplicando el modelo SERVQUAL caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011 - 2012*. (Tesis de maestría). Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.

Ramos Cárdenas, 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 Nacional San Agustín de Arequipa - 2018*” Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8415/EDMracaef.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Reyes Sánchez, Oscar y Reyes Pazos, Marcela. (2012). *Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores*. En Revista Internacional Administración & Finanzas, (5) 5 p. 88. Recuperado de <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v5n5-2012/RIAF-V5N5-2012-6.pdf>

Rodríguez P., Cohen H., Pedraja R., Araneda G., Rodríguez P. (2014). *La gestión del conocimiento y la calidad de la docencia de postgrado en las universidades: un estudio exploratorio*. Innovar, 24(52), 59-66.

Rios Rodriguez, M. (2019). “*Diseño de un modelo de autoevaluación para elevar la calidad de la formación profesional en la carrera profesional de Sociología*” Recuperado: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/5717/BC-4145%20RIOS%20RODRIGUEZ.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Thompson, I. (2009). *Definición de cliente*. Recuperado: <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>

Tschohl, John. (2008). *Servicio al cliente*. (5ª ed.). Minnesota, Estados Unidos.

Zárate Córdova, Jennifer Katherine. (2016). *Calidad de servicios para estudiantes de posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.

## **ANEXOS**



## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y las dimensiones del modelo SERVQUAL, de los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020?	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y las dimensiones del modelo SERVQUAL, de los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Determinar el nivel de percepción de la calidad de servicio educativo, que se imparte en la Universidad Nacional de Cajamarca.</p> <p>Estudiar los componentes de la calidad de servicio de Los Programas que se brinda en la Universidad Nacional de Cajamarca, según el modelo SERVQUAL.</p> <p>Determinar la brecha de la calidad de servicio de Universidad Nacional de Cajamarca, según el modelo SERVQUAL.</p>	La relación entre la percepción de la calidad del servicio educativo y las dimensiones del modelo SERVQUAL, de los estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional de Cajamarca 2020, es directa.	Calidad de servicio educativo.	<p><b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b></p> <p><b>Dimensión 2: Fiabilidad</b></p> <p><b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b></p> <p><b>Dimensión 4: Seguridad</b></p> <p><b>Dimensión 5: Empatía</b></p>	<p>- Percepción de equipamiento moderno.</p> <p>- Percepción de instalaciones atractivas.</p> <p>- Percepción de apariencia de los colaboradores.</p> <p>- Aceptación de los materiales asociados al servicio.</p> <p>- Aceptación del cumplimiento de las promesas.</p> <p>- Aceptación a la resolución de problemas.</p> <p>- Aceptación del servicio realizado en el momento pactado.</p> <p>- Aceptación que no hay errores en el servicio.</p> <p>- Percepción de colaboradores comunicativos.</p> <p>- Percepción de colaboradores rápidos.</p> <p>- Percepción de colaboradores dispuestos a ayudar.</p> <p>- Percepción de colaboradores que responden.</p> <p>- Percepción de colaboradores que transmiten confianza.</p> <p>- Percepción en los servicios que transmiten seguridad.</p> <p>- Percepción de colaboradores bien formados.</p> <p>- Percepción de comprensión de las necesidades de los estudiantes.</p> <p>- Aceptación en la atención personalizada que brindan los colaboradores.</p> <p>- Percepción de un ambiente agradable.</p>	<p><b>a) Tipo y nivel de investigación.</b> – <b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p>– <b>Diseño:</b> Descriptiva – Correlacional.</p> <p><b>b) Método y diseño de la investigación.</b> Hipotético deductivo.</p> <p>– <b>Métodos específicos:</b> Inductivo – Deductivo Histórico Analítico – Sintético</p> <p>– <b>Diseño:</b> No experimental.</p> <p><b>c) Población y muestra.</b> – <b>Población:</b> Conformada por 9704 estudiantes de pre grado de la UNC.</p> <p>– <b>Muestra:</b> Conformada por 240 estudiantes de pre grado de la UNC.</p> <p><b>d) Técnicas e instrumentos de recolección de datos.</b> - <b>Técnicas:</b> Encuesta. Análisis de Documentos e Internet. - <b>Instrumentos:</b> EL cuestionario.</p>



## ANEXO 2

### CUESTIONARIO

- I. Objetivo:** El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información respecto a la percepción de los estudiantes de pre grado de la UNC, con respecto a la calidad de servicio que brinda la universidad.
- II. Instrucciones:** Marcar con una (x) la opción que usted crea conveniente o completar los espacios en blanco, considerando la siguiente escala de Likert:
- Muy en desacuerdo: 1                      En desacuerdo: 2                      Neutro: 3  
De acuerdo: 4                      Muy de acuerdo: 5

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: Elementos Tangibles.</b>					
1	La sede de la UNC cuenta con instalaciones modernas y atractivas.					
2	Las aulas y/o ambientes académicos cuentan con todos los servicios necesarios para sentirme cómodo durante el desarrollo de clases.					
3	Los empleados de la sede de la UNC tienen una apariencia limpia y agradable.					
4	La UNC cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que necesito para el desarrollo académico de mi formación profesional.					
5	El servicio de bibliotecas, laboratorios, equipos y mobiliarios con que cuenta la sede de la UNC es el adecuado para el desarrollo académico.					
	<b>Dimensión: Fiabilidad</b>					
6	Si alguien en la UNC se compromete a hacer algo por mí, lo hará.					
7	Cuando necesito ayuda o algo en particular, siento toda la confianza de acudir al personal de la UNC para que se haga cargo de mi asunto.					
8	Los distintos servicios que me presta la UNC son presentados correctamente desde la primera vez.					
9	En todo momento, a todas horas del día y en todos los lugares de la UNC recibo un servicio de calidad.					
	<b>Dimensión: Capacidad de Respuesta</b>					
10	Si solicito algo al personal de la UNC, me informarán exactamente cuando me lo proporcionarán, y cumplirán con ello.					
11	Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal de la UNC me ayudará a resolverlo inmediatamente.					
12	El personal de la UNC siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme.					
13	Si requiero de algo especial que generalmente no se encuentra en la UNC, sé que me ayudarán a conseguirlo.					
	<b>Dimensión: Seguridad.</b>					
14	Confío en la integridad de las personas que trabajan en la UNC.					
15	Me siento seguro de dejar mis pertenencias en las aulas y/o ambientes académicos de la UNC.					
16	Me siento tranquilo y seguro dentro de la UNC.					
17	Confío en que nunca entrará a las aulas y/o ambientes académicos de la UNC alguien que no esté autorizado para hacerlo.					
	<b>Dimensión: Empatía.</b>					
18	El personal de la UNC siempre está atento a mis deseos y necesidades.					
19	El personal de la UNC siempre está con una sonrisa en el rostro; se muestra interesado por servir a los estudiantes.					
20	En la UNC me prestan una atención muy personal.					
21	El ambiente que hay en de la UNC me hace sentir cómodo(a).					
22	En las áreas comunes (pasillo, patio, etc) hay un ambiente agradable.					

## ANEXO 3

### VALIDACIONE DE CUESTIONARIO

#### FORMATO PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. GENERALIDADES

1. Tesista: LILIANA PEREZ HERRERA
2. Título de la tesis: RELACIÓN ENTRE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LAS DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL, DE LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2020
3. Experto: LILIANA CARRILLO CARRANZA
4. Especialidad: ECONOMISTA
5. Grado académico: MAESTRO EN CIENCIAS
6. Cargo actual: DTC
7. Institución: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
8. Nombre de instrumento: CUESTIONARIO
9. Lugar y fecha: CAJAMARCA, 16 DE JULIO DEL 2020

##### II. TABLA DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de las preguntas con los objetivos	X					
2	Pertinencia de las preguntas con las variables	X					
3	Pertinencia de las preguntas con las dimensiones	X					
4	Pertinencia de las preguntas con los indicadores	X					
5	La redacción de las preguntas son precisas y claras	x					
6	Adecuado para la unidad de análisis	X					
7	Los indicadores están acorde con la base teórica	X					
8	El instrumento facilita la prueba de hipótesis	X					
9	Facilita la interpretación de resultados	X					
10	El instrumento está expresado en hechos empíricos	X					
11	Su estructura es lógica y articulada	X					
12	El uso de la escala de medición es la adecuada	X					
13	Acorde con el desarrollo técnico, académico y científico	X					
	VALOR TOTAL OBTENIDO	65					

Coefficiente de Valoración (%):  $C.V = (\text{Suma del Valor Total Obtenido} / \text{Valor Óptimo}) * 100$

C.V = 100%

##### III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

Firma del Experto

## FORMATO PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. GENERALIDADES

1. ~~Tesista:~~ LILIANA PÉREZ HERRERA
2. Título de la tesis: RELACIÓN ENTRE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Y LAS DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL, DE LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2020.
3. Experto: WALTER TERAN RAMIREZ
4. Especialidad: ECONOMISTA
5. Grado académico: DOCTOR EN CIENCIAS
6. Cargo actual: DOCENTE UNIVERSITARIO
7. Institución: UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
8. Nombre de instrumento: CUESTIONARIO
9. Lugar y fecha: CAJAMARCA DE JULIO DE 2020

### II. TABLA DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de las preguntas con los objetivos	X					
2	Pertinencia de las preguntas con las variables	X					
3	Pertinencia de las preguntas con las dimensiones	X					
4	Pertinencia de las preguntas con los indicadores	X					
5	La redacción de las preguntas son precisas y claras	X					
6	Adecuado para la unidad de análisis	X					
7	Los indicadores están acorde con la base teórica		X				
8	El instrumento facilita la prueba de hipótesis		X				
9	Facilita la interpretación de resultados	X					
10	El instrumento está expresado en hechos empíricos	X					
11	Su estructura es lógica y articulada	X					
12	El uso de la escala de medición es la adecuada	X					
13	Acorde con el desarrollo técnico, académico y científico		X				
	VALOR TOTAL OBTENIDO	50	12				

Coefficiente de Valoración (%):  $C.V = (Suma\ del\ Valor\ Total\ Obtenido / Valor\ Óptimo) * 100$

C.V = 95%

### III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....

Firma del Experto

## ANEXO 4

### INFORME DE TURNITIN

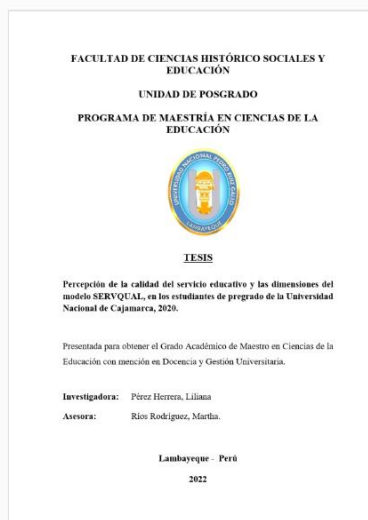


#### Recibo digital

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: Liliana Perez  
Título del ejercicio: Investigación Científica 3  
Título de la entrega: INFORME FINAL LILIANA PEREZ  
Nombre del archivo: INFORME\_FINAL\_TESIS\_1.docx  
Tamaño del archivo: 1.25M  
Total páginas: 88  
Total de palabras: 16,656  
Total de caracteres: 94,160  
Fecha de entrega: 10-jul.-2022 10:44p. m. (UTC-0500)  
Identificador de la entrega: 1868998370



Derechos de autor 2022 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Dra Martha Ríos Rodríguez.  
Asesora

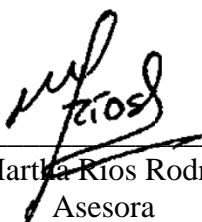
## INFORME FINAL LILIANA PEREZ

### INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	18%	3%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.une.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
2	Submitted to Universidad de San Martín de Porres	1%
	Trabajo del estudiante	
3	vsip.info	1%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.unc.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	es.scribd.com	1%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.unprg.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	prezi.com	1%
	Fuente de Internet	
8	repositorio.unjbg.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	



Dra Martha Rios Rodriguez.  
Asesora

9	Submitted to Universidad Tecnológica Indoamerica Trabajo del estudiante	<1 %
10	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	biblioteca.iplacex.cl Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.unamad.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.iberopuebla.mx Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
17	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.upla.edu.pe	



Dra Martha Rios Rodriguez.  
Asesora

	Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	<1 %
22	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
23	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	bibliotecas.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	renatiga.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
27	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
29	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
30	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



Dra Martha Rios Rodriguez.  
Asesora



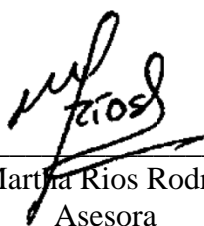
31	<a href="https://dspace.esPOCH.edu.ec">dspace.esPOCH.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
32	<a href="https://repositorio.udl.edu.pe">repositorio.udl.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
33	<a href="https://repositorio.usil.edu.pe">repositorio.usil.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
34	<a href="https://Repositorio.Unsa.Edu.Pe">Repositorio.Unsa.Edu.Pe</a> Fuente de Internet	<1 %
35	<a href="https://repositorio.unsaac.edu.pe">repositorio.unsaac.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
36	Submitted to Universidad Jaime Bausate y Meza Trabajo del estudiante	<1 %
37	Submitted to Universidad Pontificia Bolivariana Trabajo del estudiante	<1 %
38	<a href="http://www.theibfr2.com">www.theibfr2.com</a> Fuente de Internet	<1 %
39	<a href="https://repositorio.unheval.edu.pe">repositorio.unheval.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
40	<a href="https://repositorio.unprg.edu.pe:8080">repositorio.unprg.edu.pe:8080</a> Fuente de Internet	<1 %
41	<a href="https://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %



Dra Martha Rios Rodriguez.  
Asesora



42	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1 %
43	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
44	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
45	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
46	www.derecho.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
47	www.grafiati.com Fuente de Internet	<1 %
48	repositorio.iaen.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
49	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
50	www2.ing.puc.cl Fuente de Internet	<1 %
51	1library.co Fuente de Internet	<1 %
52	journal.espe.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
53	repositorio.upeu.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %



Dra. Martha Ríos Rodríguez.  
Asesora

54	repositorio.upt.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
55	transparencia.unitru.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	
56	Submitted to Colegio Champagnat	<1 %
	Trabajo del estudiante	

Excluir citas      Activo      Excluir coincidencias      < 15 words  
 Excluir bibliografía      Activo



Dra Martha Rios Rodriguez.  
 Asesora