



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
"PEDRO RUIZ GALLO"  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**



---

**"CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO  
UNIVERSITARIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
FÍSICAS Y MATEMÁTICAS DE LA UNIVERSIDAD  
NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, AÑO 2018"**

# **TESIS**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN  
ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN  
GERENCIA PÚBLICA**

**AUTORA:**

**Lic. DELIA DORIS CHAPOÑAN VELASQUEZ**

**ASESOR:**

**Dr. JORGE ANTONIO ACOSTA PISCOYA**

**LAMBAYEQUE – PERÚ  
2019**

**“CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO UNIVERSITARIO DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS DE LA UNIVERSIDAD  
NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, AÑO 2018”**

---

**Lic. DELIA DORIS CHAPOÑAN VELASQUEZ**  
**AUTORA**

---

**Dr. JORGE ANTONIO ACOSTA PISCOYA**  
**ASESOR**

**TESIS PRESENTADA A LA ESCUELA DE POST GRADO DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PARA OBTENER EL  
GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN  
GERENCIA PÚBLICA.**

**APROBADO POR:**

---

**M. Sc. GERARDO DEZA MALCA**  
**PRESIDENTE DEL JURADO**

---

**M. Sc. WILDER ALVARADO CASTILLO**  
**SECRETARIO DEL JURADO**

---

**M. Sc. JUAN ZAPATA SANDOVAL**  
**VOCAL DEL JURADO**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por estar conmigo en cada paso que doy y, haber puesto en mi camino a aquellas personas que estuvieron guiándome académicamente con su gran experiencia y profesionalismo.

A mis padres: María y Francisco por creer en mí, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos y por su gran amor.

A mis hijas, Fabiola y Crhis, por su cariño y ser mi motivación para concluir con éxito esta tesis.

**Delia Doris**

## **AGRADECIMIENTO**

Al Dr. Acosta Piscoya Jorge, por su constante apoyo en la elaboración de mi tesis.

A mis padres e hijas, por su gran apoyo y comprensión.

Finalmente, a todas aquellas personas, colegas y amigos que me brindaron su apoyo y tiempo para el logro de este objetivo.

**Delia Doris**

## INDICE

<b>INDICE.....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>vii</b>
<b>INDICE DE GRÁFICOS .....</b>	<b>viii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>ix</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO I: ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO .....</b>	<b>15</b>
1.1 Ubicación.....	15
1.2 Como surge el problema.....	15
1.4 Planteamiento Del Problema .....	19
1.5 Metodología.....	19
1.6 Operacionalización de variables: .....	24
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>26</b>
2.1 Antecedentes.....	26
2.2 Base teórica.....	32
2.2.1 La Calidad.....	32
2.2.2 Valor y Calidad .....	32
2.2.3 Servicio .....	33
2.2.4 Características de los servicios .....	34
2.2.5 Medición de los servicios .....	36
2.2.5.1 El servicio y la calidad.....	37
2.2.5.2 Valoración de las dimensiones de servicio .....	37
2.2.6 Percepción.....	38
2.2.6.1 La calidad y el servicio percibido .....	38
2.2.7 Evaluación de la calidad .....	39
2.2.7.1 ¿Qué se entiende por evaluación? .....	40
2.2.7.2 Evaluación de la calidad universitaria .....	40
2.2.8 Satisfacción de la calidad de servicio .....	42
2.2.8.1 Calidad del servicio percibido .....	42
2.2.8.2 Calidad y satisfacción .....	43
2.2.8.3 Satisfacción personal.....	44
2.2.8.4 Modelo SERVQUAL .....	44
2.2.8.5 Dimensión de los servicios .....	44
2.2.8.6 Elementos tangibles .....	45

2.2.8.7 Fiabilidad .....	45
2.2.8.8 Capacidad de respuesta .....	45
2.2.8.9 Seguridad .....	45
2.2.8.10 Empatía .....	46
<b>CAPÍTULO III. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE O LOS INSTRUMENTOS UTILIZADOS .....</b>	<b>52</b>
3.1 Descripción de la muestra en estudio .....	52
3.2 Evaluación de la Calidad de Servicio Administrativo Universitario en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la UNPRG .....	53
3.2.1 Evaluación de la dimensión elementos Tangibles.....	54
3.2.2 Evaluación de la dimensión Fiabilidad .....	55
3.2.3 Evaluación de la dimensión Capacidad de Respuesta.....	57
3.2.4 Evaluación de la dimensión Seguridad .....	58
3.2.5 Evaluación de la dimensión Empatía .....	60
3.2.6 Evaluación Global de la Calidad de Servicio.....	61
3.3 Prueba de hipótesis .....	62
<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>67</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>69</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>72</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:.....</b>	<b>73</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>78</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01 : Dimensiones de metodología SERVQUAL para medición de la satisfacción .....	46
Tabla N° 02 : Dimensiones el modelo SERVQUAL para el constructo .....	47
Tabla N° 03 : Precisión De Evaluación En Las Dimensiones .....	49
Tabla N° 04 : Estudiantes de la FACFYM de la UNPRG por sexo según escuela profesional – 2018.....	52
Tabla N° 05: Análisis de la Calidad del Servicio Administrativo Universitario en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la UNPRG en la Dimensión Elementos Tangibles. 2018.....	54
Tabla N° 06: Análisis de la Calidad del Servicio Administrativo Universitario en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la UNPRG en la dimensión Fiabilidad. 2018.....	55
Tabla N° 07: Análisis de la Calidad del Servicio Administrativo universitario en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la UNPRG en la dimensión Capacidad de Respuesta. 2018 .....	57
Tabla N° 08: Análisis de la Calidad del Servicio Administrativo universitario en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la UNPRG en la dimensión Seguridad. 2018.....	588
Tabla N° 09: Análisis de la Calidad del Servicio Administrativo universitario en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la UNPRG en la dimensión Empatía. 2018.....	60
Tabla N° 10: Análisis Global de la Calidad del Servicio Administrativo universitario en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la UNPRG. Consolidado de las Dimensiones. 2018.....	61

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01: Distribución según sexo y escuela profesional de la población de estudiantes de la Facultad de Ciencias Físicas y matemáticas de la UNPRG .....	53
Gráfico N° 02: Evaluación de la calidad de los Elementos Tangibles de la Calidad de Servicio Administrativo Universitario brindado a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Físicas y matemáticas de la UNPRG .....	54
Gráfico N° 03: Evaluación de la calidad de la Fiabilidad de la Calidad de Servicio Administrativo Universitario brindado a los usuarios de la facultad de Ciencias Físicas y matemáticas de la UNPRG .....	56
Gráfico N° 04: Evaluación de la calidad de la Capacidad de Respuesta de la Calidad de Servicio Administrativo universitario brindado a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Físicas y matemáticas de la UNPRG .....	57
Gráfico N° 05: Evaluación de la calidad de la Seguridad de la Calidad de Servicio Administrativo Universitario brindado a los estudiantes de la facultad de Ciencias Físicas y matemáticas de la UNPRG	59
Gráfico N° 06: Evaluación de la calidad de la Empatía de la Calidad de Servicio Administrativo Universitario brindado a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Físicas y matemáticas de la UNPRG	60
Gráfico N° 07: Evaluación de la percepción de la Calidad de Servicio Administrativo universitario brindado a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la UNPRG	62



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar el Nivel de Calidad del Servicio Administrativo Universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas (FACFyM) de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (UNPRG) en el año 2018, se utilizó dos cuestionarios, uno para medir la expectativa y otro para medir la percepción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, se utilizó un muestreo estratificado, constituyendo cada una de las escuelas profesionales un estrato (Matemáticas, Física, Estadística, Computación e Informática e Ingeniería Electrónica), la investigación es descriptiva de diseño no experimental. Se encontró que la Calidad del Servicio administrativo universitario brindado en la FACFyM, el 65% de usuarios la calificaron como insatisfactoria, un 26% de satisfactoria y sólo un 9% como excelente. En la dimensión tangibles de la calidad de atención, el 53% perciben una calidad insatisfactoria, el 37% como satisfactoria, y sólo un 11% como excelente, la Capacidad de Respuesta fue calificada como insatisfactoria por el 70% de los usuarios, el 22% como satisfactoria, y un 8% como excelente, en la dimensión Fiabilidad encontramos que el 58% percibieron una calidad insatisfactoria, el 31% como satisfactoria, y sólo un 11% como excelente, en la dimensión Seguridad, el 67% perciben una calidad insatisfactoria, el 26% como satisfactoria y sólo un 7% como excelente y en la dimensión Empatía el 76% de los perciben una calidad insatisfactoria, el 17% como satisfactoria y sólo un 7% percibieron como excelente. También se llega a determinar que existen evidencias suficientes como para aceptar las hipótesis. Todas resultaron significativas ( $p < 0.05$ ).

**Palabras claves:** Calidad de Servicio Administrativo, SERVQUAL.

## ABSTRACT

The purpose of this research was to evaluate the Quality Level of the University Administrative Service provided by the Faculty of Physical and Mathematical Sciences (FACFyM) of the National University Pedro Ruiz Gallo (UNPRG) in 2018, two questionnaires were used, one to measure the expectation and other to measure the perception of the students of the Faculty of Physical and Mathematical Sciences, a stratified sampling was used, constituting each of the professional schools a stratum (Mathematics, Physics, Statistics, Computing and Computer Science and Electronic Engineering), The research is descriptive of non-experimental design. It was found that the Quality of the University Administrative Service provided in the FACFyM, 65% of users rated it as unsatisfactory, 26% satisfactory and only 9% as excellent. In the tangible dimension of quality of care, 53% perceive unsatisfactory quality, 37% as satisfactory, and only 11% as excellent, the Response Capacity was rated as unsatisfactory by 70% of users, 22 % as satisfactory, and 8% as excellent, in the Reliability dimension we found that 58% perceived an unsatisfactory quality, 31% as satisfactory, and only 11% as excellent, in the Security dimension, 67% perceived a quality unsatisfactory, 26% as satisfactory and only 7% as excellent and in the Empathy dimension 76% of them perceive an unsatisfactory quality, 17% as satisfactory and only 7% perceived as excellent. It is also determined that there is sufficient evidence to accept the hypothesis. All were significant ( $p < 0.05$ ).

**Keywords:** Quality of Administrative Service, SERVQUAL.

## INTRODUCCIÓN

La Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo”, por Resolución Rectoral N° 568-81-R del 04 de Noviembre de 1981 crea la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, la cual es una unidad de Formación Académica y Profesional, de investigación, de proyección y extensión universitaria, integrada por profesores, estudiantes y egresados, conduce el régimen de estudios de las Escuelas Profesionales de Matemáticas, Estadística, Física, en su inicio después se integran las carreras de Ingeniería en Computación e Informática, e Ingeniería Electrónica.

Con la promulgación de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, el Ministerio de Educación (MINEDU) asume la rectoría de la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. Además, se crea la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), y se introduce el licenciamiento obligatorio y renovable de las universidades, que sustituye a la autorización de funcionamiento provisional y definitivo del anterior marco legal. El diseño del modelo de licenciamiento se enmarca en la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. En ella, el licenciamiento, conjuntamente con la acreditación, el fomento y los sistemas de información, conforman los cuatro pilares del Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC). En el marco del SAC, la acreditación y el licenciamiento se definen como procesos distintos, pero a su vez complementarios, de evaluación de la calidad. Mientras que la acreditación es voluntaria, el licenciamiento es un requisito obligatorio para el funcionamiento de las universidades. Además, las CBC del licenciamiento constituyen un primer nivel para ofrecer un servicio de calidad, mientras que la acreditación se encuentra en un nivel superior, puesto

que supera las condiciones mínimas de calidad y posee una dinámica orientada hacia la excelencia académica.

Considerando la urgente necesidad de contar con información básica y fundamental para la programación y planificación del desarrollo de la institución acorde con la realidad, es conveniente e indispensable realizar una evaluación de la calidad de los servicios administrativos que brinda a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas.

Para lo cual nos planteamos como objetivo general determinar el nivel de calidad del servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, año 2018 y por objetivos específicos: Diagnosticar el nivel de calidad de servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión elementos tangibles. Diagnosticar el nivel de calidad de servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión Fiabilidad. Diagnosticar el nivel de calidad de servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión capacidad de respuesta. Diagnosticar el nivel de calidad de servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión seguridad. Diagnosticar el nivel de calidad de servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión empatía y como hipótesis general tenemos: El nivel de calidad de servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo se percibe como insatisfactoria y como hipótesis específicas: El nivel de calidad de

servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión elementos tangibles, se percibe como deficiente. El nivel de calidad de servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión fiabilidad, se percibe como deficiente. El nivel de calidad de servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión capacidad de respuesta, se percibe como deficiente. El nivel de calidad de servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión seguridad, se percibe como deficiente. El nivel de calidad de servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión empatía, se percibe como deficiente.

La presente investigación está estructurada en cuatro capítulos. En el primero se expone los aspectos de la problemática, y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos, las hipótesis, las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de investigación, diseño de contrastación de la hipótesis. En el segundo capítulo se presenta el Marco Teórico donde están los antecedentes del problema, la base teórica de la variable de estudio, operacionalización de la variable. En el tercer capítulo está dedicado a los resultados de la investigación, las conclusiones y recomendaciones y las referencias bibliográficas. Finalmente se presentan los anexos correspondientes.

# **CAPÍTULO I:**

## **ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO**

## **CAPÍTULO I:**

### **ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO**

#### **1.1 UBICACIÓN:**

La investigación se realizó en la ciudad de Lambayeque, en la Universidad Nacional “Pedro Ruiz Gallo”, por Resolución Rectoral N° 568-81-R del 04 de Noviembre de 1981 crea la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, la cual es una unidad de Formación Académica y Profesional, de investigación y responsabilidad social, integrada por profesores, estudiantes y egresados, conduce el régimen de estudios de las Escuelas Profesionales de Estadística, Física, Matemática; luego con el avance de la ciencia y de la tecnología en 1992 se crea la Escuela Profesional de Ingeniería en Computación e Informática y el año 1998 la Escuela Profesional de Ingeniería Electrónica.

#### **1.2 COMO SURGE EL PROBLEMA:**

El inicio del estudio de la calidad como ciencia de la gestión se remonta aproximadamente por el año 1920 dentro del universo empresarial y administrativo. Las compañías utilizaron diferentes formas de medir y evaluar la calidad. Este objeto de estudio formó diferentes paradigmas a través del tiempo tales como la inspección de la calidad, el control de la calidad y el aseguramiento de la calidad, donde se diseñaron modelos para las dificultades que representaba, hasta llegar a la gestión de la calidad total de las empresas modernas (Sangüesa, Mateo, & Ilzarbe, 2006)

Al inicio el interés por la calidad se centralizó en los productos y luego se propagó a los servicios en muchos rubros, incluyendo al espacio educativo. Llegando así a posicionarse en un “factor competitivo estratégico” (Sangüesa,

Mateo, & Ilzarbe, 2006). A la calidad se le debe entender como “un concepto abstracto tan amplio en definición y aplicación que cada organización puede entenderlo desde sus propios intereses” (Traba, Barletta, & Velázquez, 2010).

Para reflexionar sobre la calidad universitaria en el Perú debemos analizar continuamente su problemática. La diversificación en la demanda y la gran competitividad crean como necesidad fundamental que cada universidad desarrolle estrategias docentes e investigaciones propias y una gestión administrativa de calidad. Ello supone la existencia de órganos de gobierno y representaciones más flexibles y eficientes, además de planes estratégicos propios. (Jeri, 2015).

En el marco de la nueva Ley Universitaria, la Superintendencia Nacional de Educación Universitaria (SUNEDU) intenta elevar la calidad académica de las universidades, pero al hablar de calidad en la educación es pensar en la interacción de múltiples factores, de los cuales no podemos prescindir; una educación de calidad debe ir de la mano con una gestión de calidad, un proceso de gestión que integre todas las actividades universitarias que satisfagan las expectativas del usuario y la sociedad. Una política de calidad institucional exige un diagnóstico serio de la realidad, una definición precisa de las metas y los objetivos, la planificación estratégica de las acciones de acuerdo a los propios recursos y a las necesidades, la constante supervisión y evaluación de los procesos, un sistema de comunicación fluido y confiable, el aprovechamiento de la retroalimentación y la disposición a innovar y mejorar continuamente.

Se debe tener en cuenta que si bien es cierto la gestión administrativa es diferente de la gestión académica, el gestor administrativo tiene que secundar la



gestión académica de la universidad.

En la UNPRG para hacer una mejor gestión se debe adoptar una posición de tipo empresarial para compensar o incentivar la demanda de postulantes a las carreras que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, que generalmente en el campo laboral es poco remunerativa, cultivar las ciencias exactas en una universidad es fundamental, es la razón de ser de la universidad. Mas aun que hoy vivimos la era de la revolución de la internet donde saber Matemáticas, Física, Estadística, computación es fundamental, permite extraer información útil de las grandes bases de datos que las empresas vienen acumulando.

En consecuencia, como lo estipula actualmente la actual Ley Universitaria, la administración universitaria debe ser hecha por profesionales y técnicos administrativos no docentes, cada uno en su respectivo nivel, en coordinación con las autoridades académicas.

### **1.3 COMO SE MANIFIESTA Y QUE CARACTERISTICA TIENE.**

1. Según la nueva ley universitaria N° 30220, tiene como uno de sus fines “Formar profesionales de alta calidad de manera integral y con pleno sentido de responsabilidad social de acuerdo a las necesidades del país” (Art. 6 inciso 6.2), así mismo la SUNEDU es la encargada de supervisar la Calidad de Servicios educativos universitarios (Art. 13) (Congreso de la República, 2014).
2. La satisfacción estudiantil es considerada como un indicador que refleja la eficiencia del servicio académico y administrativo universitario, por lo tanto, se convierte en un criterio de calidad. La medición de la satisfacción de las

necesidades del estudiante en cuanto a su formación profesional, es una actividad importante que permite identificar las fortalezas y debilidades del servicio Académico y Administrativo que se brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (UNPRG).

3. La Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas (FACFyM) está adoleciendo de demanda de postulantes y por ende de ingresantes, en los dos últimos procesos de admisión el número de ingresantes ha sido nulo o muy exiguo especialmente en las escuelas profesionales de Física, Matemáticas y Estadística, esto se debe en gran parte a la pésima percepción que ofrecen las instalaciones físicas, como las condiciones de las aulas, la limpieza de los baños, el equipamiento en los laboratorios, etc. Además de la poca confiabilidad y lentitud del servicio que brinda el personal administrativo con respecto a los trámites de matrículas, grados académicos, certificados de estudios, cursos co-curriculares, agregamos también el trato poco cortés y muchas veces desconocimiento de los procesos administrativo por parte del personal que labora en la FACFYM, lo cual genera la problemática que se analiza en la presente investigación desde el diagnóstico de la calidad del servicio administrativo que se brinda en la FACFyM.
4. Considerando la urgente necesidad de contar con información básica y fundamental para la programación y planificación del desarrollo de la institución acorde con el proceso de licenciamiento por la SUNEDU, es conveniente e indispensable realizar una evaluación de la calidad de los servicios universitarios que brinda la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo tanto académicos como administrativos. Una de las facultades más

numerosas y representativas es la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas por tal motivo se necesita evaluar la calidad del servicio administrativo que brinda, de tal forma que sirva como modelo para orientar en la toma de decisiones a las autoridades universitarias vigentes, teniendo en cuenta que la UNPRG es la universidad pública mas relevante de la región.

#### **1.4 Planteamiento Del Problema**

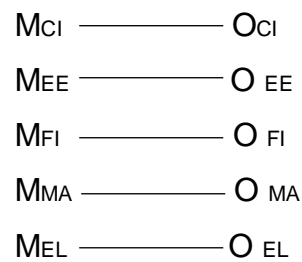
La Universidad cuyo propósito principal es la educación, considerada como un proceso de transformación que involucra cambios entre los factores y los productos, debe contar con un “sistema de control” que permita saber cómo éste está operando, si los productos finales se adecuan a los estándares de calidad preestablecidos, qué tan eficiente es la operación del proceso, etc. Como el proceso educativo es prolongado en términos de tiempo, deben hacerse controles intermedios para asegurar que los estudiantes están aprendiendo bien y simultáneamente que la calidad de los servicios administrativos que se brindan a los estudiantes sean de buena calidad en todo su proceso de formación y que se corrijan sus defectos, para esto debe hacerse un control final para asegurar que los jóvenes están aprendiendo y recibiendo un servicio de calidad de acuerdo con las necesidades y expectativas de la sociedad. (Arancibia, 1997).

#### **1.5 Metodología:**

La presente investigación es de tipo descriptivo y de diseño no experimental, “La función principal de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto” (Bernal,

2010, pág. 113).

Se utilizó el diseño no experimental donde la descripción de la calidad de servicio administrativo universitario de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, se realizó sin manipular la variable de estudio y la toma de la muestra se hizo en un solo tiempo, cuyo esquema es:



La población objetivo del presente estudio estuvo conformada por 1943 estudiantes regulares debidamente matriculados en las cinco escuelas profesionales de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo en el ciclo 2018-II.

Dado que la población es finita para calcular la muestra se utilizó la siguiente formula:

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

Donde:

N= Tamaño del universo

Z= Nivel de confianza

p= Porcentaje de la población que tiene atributo deseado

q= Porcentaje de la población que no tiene atributo deseado

E= Error de la estimación

n= Tamaño de la muestra.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{E^2(N-1) + Z^2PQ} = \frac{1943(1.96^2)(0.5)(0.5)}{0.05^2(1943-1) + 1.96^2(0.5)(0.5)} = 321$$

TABLA N° 01: Población y Muestra.

ESCUELA	POBLACIÓN	MUESTRA
Estadística	411	68
Matemática	308	51
Físicas	210	35
Computación	520	86
Electrónica	494	82
<b>TOTAL:</b>	<b>1943</b>	<b>321</b>

#### **TÉCNICAS :**

**INSTRUMENTOS:** Se utilizó el cuestionario del modelo SERVQUAL.

#### **MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para la recolección de los datos se aplicó muestreo aleatorio simple, de cada uno de los diferentes ciclos de estudio se seleccionara una muestra de tal forma que cada uno de los estudiantes debidamente matriculados tengan la misma probabilidad de pertenecer a la muestra, se visitara las aulas respectivas y a los estudiantes seleccionados se les explicara el objetivo de la aplicación de la encuesta y se les dará un tiempo entre 10 y 15 minutos para que puedan responder.

#### **ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DE LOS DATOS**

Para el análisis de los datos se utilizó las medidas descriptivas como la media, desviación estándar, coeficiente de variación, y los gráficos apropiados para cada una de las dimensiones utilizadas para medir la calidad de servicio.

Y para adaptarlo seguimos el siguiente proceso:

En base a las variables e Indicadores expuestos en la operacionalización de variables se elaboró un instrumento basado en la metodología Servqual, para la medición de la Expectativa y la calidad percibida del servicio administrativo en la Universidad Pedro Ruiz Gallo para ser aplicado a los estudiantes matriculados en el semestre 2018-II de las Escuelas Profesionales de Matemáticas, Estadística, Física, Ingeniería en Computación e Ingeniería Electrónica. En dicho cuestionario se aplica 22 afirmaciones las que deben ser respondidas y evaluadas según la percepción de los estudiantes a través de una escala de 1 a 5.

<b>RESPUESTAS</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
1	Totalmente insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Ni satisfecho, Ni insatisfecho
4	Satisfecho
5	Totalmente Satisfecho

Para la medición del instrumento:

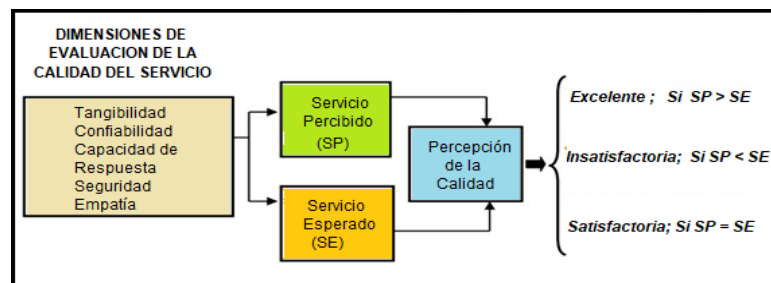
Dentro del proceso de la investigación encontramos la construcción del constructo, y este se fundamenta en las variables e indicadores que son bases de investigación, y para darle la validez y la confiabilidad del instrumento de investigación, es necesario medir cada una de las variables e indicadores en la formulación de los cuestionamientos, todo ello con el propósito de poder demostrar y/o comprobar la hipótesis.

Para el presente estudio por tratarse de evaluar la percepción del servicio se usa el modelo SERVQUAL el mismo que está diseñado la calidad de

servicio, donde para el presente trabajo se adapta las preguntas a cada una de las dimensiones que explicita evaluar las características específicas de cada servicio en cuestión, de modo que los resultados puedan identificarse directamente con la realidad de la institución.

El cuestionario de evaluación consta de cinco dimensiones con un total de 22 preguntas, distribuidas de acuerdo al grado de importancia que posea en este caso la Escuela en cuanto a su desempeño de sus servicios.

Cuando las expectativas son superadas el servicio puede considerarse de *Excelente* calidad. Cuando no se cumplen las expectativas del usuario, el servicio se califica como de calidad *Insatisfactoria*. Finalmente, cuando se cumple exactamente el nivel de expectativas del usuario se define como un servicio de calidad *Satisfactoria*. En la Figura 1 se muestra esta evaluación.



**Figura 1**  
Evaluación de calidad del servicio según el Modelo SERVQUAL

### Fiabilidad del constructo

La fiabilidad y la validez del constructo en este caso de la formulación de los cuestionamientos esta se hará en base al alfa de Cronbach mide la consistencia interna de las preguntas, mediante un coeficiente de fiabilidad, y este debe ser aprobado cuando el resultante este por encima del 0,7.

## 1.6 Operacionalización de variables:

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA
Variable dependiente Calidad de servicios	Elementos Tangibles.	1.1. La FACFyM cuenta con equipos (cómputo, laboratorios, etc.) actualizados. 1.2. Las instalaciones físicas de la FACFyM son visualmente atractivas. 1.3. El personal de la FACFyM tiene apariencia limpia y alineada. 1.4. Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje.	Ordinal
	Fiabilidad.	1.5. Cuando el personal de la FACFyM promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace. 1.6. Cuando tengo un problema en la FACFyM muestran interés en solucionármelo. 1.7. El personal de la FACFyM realiza bien el servicio desde la primera vez. 1.8. El personal de la FACFyM concluye el servicio en el tiempo prometido. 1.9. El personal de la FACFyM mantiene sus expedientes sin errores.	
	Capacidad de Respuesta	1.10. El personal de la FACFyM te comunica cuando concluirá el servicio ofrecido. 1.11. El personal de la FACFyM te ofrece un servicio puntual. 1.12. El personal de la FACFyM está dispuesto a ayudarte. 1.13. El personal de la FACFyM se encuentra disponible para atenderte.	
	Seguridad.	1.14. El comportamiento del personal de la FACFyM te inspira confianza. 1.15. Te sientes seguro en los trámites realizados con la FACFyM. 1.16. El personal de la FACFyM es amable contigo. 1.17. El personal tiene conocimientos suficientes para responder tus preguntas.	
	Empatía	1.18. El personal de la FACFyM te da una atención individualizada. 1.19. La FACFyM tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes. 1.20. La FACFyM cuenta con personal que te ofrece una atención personalizada. 1.21. El personal de la FACFyM se preocupa por los intereses de los estudiantes. 1.22. El personal de la FACFyM comprende las necesidades de sus estudiantes.	



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes**

Gonzales (2014), en su Investigación “Evaluación de la Calidad del Servicio percibida en entidades bancarias a través de la Escala Servqual”, realizada en una sucursal bancaria en la provincia de Cienfuegos, Cuba, durante los últimos tres trimestres del año 2013 con el objetivo fundamental de evaluar y mejorar la calidad percibida con un enfoque de gestión por procesos y mejora continua. Para ello, se diseñó e implementó un procedimiento para la evaluación de la calidad percibida de los servicios bancarios basado en la escala multidimensional Servqual. Como resultados se encontró que las percepciones de los clientes no superan las expectativas. Las brechas con menor índice de calidad son aquellas que se relacionan con el tiempo de servicio, por lo que se propone un conjunto de acciones que contribuyan a la mejora de la calidad percibida.

Tomino & Poitevin (2013), en su artículo científico “Evaluación de la calidad del servicio administrativo universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio”, Se planteó la evaluación de la calidad de los servicios universitarios de una universidad privada de Argentina desde la percepción de estudiantes y docentes. Para ello se adecuó la escala de (Capelleras & Veciana, 2004), fundamentados en el modelo SERVQUAL, y se incorporaron ítems que atienden a otros aspectos del servicio administrativo universitario tales como los que proponen (Rubio, Aguilar, Massa, Maldonado, & Ramírez, 2005), referentes a la adecuación de los programas, a la evaluación del aprendizaje y a la efectividad de los procesos administrativos. La escala de 42 variables relativas a

las percepciones de la calidad de los servicios, y a las condiciones de la institución para ofrecerlos, se aplicó a una muestra de 454 estudiantes y 64 docentes. Los resultados mostraron consistencia interna y el Análisis de Factores identificó ocho dimensiones que permiten proponer mejoras en atención a lo que exhiben los resultados obtenidos.

Vergara y Quesada (2011), en su investigación “Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales” la muestra en estudio estuvo constituido por 178 estudiantes pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena de Colombia, seleccionando una muestra estratificada en forma proporcional en cada uno de sus programas: Economía, Administración Industrial, Administración de Empresas y Contaduría Pública, en el estudio, se utilizó la escala de medición propuesta en el modelo SERVQUAL. A partir del uso del modelo, se pudo demostrar la influencia que tienen unas variables sobre otras, y el grado de incidencia de éstas a la hora de evaluar la calidad del servicio, se demuestra que el modelo permite evaluar la calidad del servicio en forma exitosa en centros educativos, identificando los puntos clave en los cuales debe centrar la atención la institución para mejorar la satisfacción de los estudiantes.

Aguirre & Rodríguez (2017), en su tesis: “Evaluación de la calidad de servicio administrativo universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la universidad privada de la selva peruana, Iquitos 2017”, se planteó la evaluación de la calidad de los servicios en la universidad privada de la Selva Peruana de Iquitos desde la percepción de estudiantes y docentes. Para ello

adecuó la escala de Capelleras y Veciana (2004), basados en el modelo SERVQUAL, y se incorporaron ítems que atienden a otros aspectos del servicio administrativo universitario tales como los que proponen Rubio Gómez, Aguilar Feijoo, Massa Sánchez, Maldonado y Ramírez Asanza (2005), referentes a la adecuación de los programas, a la evaluación del aprendizaje y a la efectividad de los procesos administrativos. La escala de 42 variables relativas a las percepciones de la calidad de los servicios, y a las condiciones de la institución para ofrecerlos, se aplicó a una muestra de 200 estudiantes y 63 docentes. Los resultados mostraron consistencia interna y el Análisis de Factores identificó ocho dimensiones que permiten proponer mejoras en atención a lo que exhiben los resultados obtenidos.

Mego (2013) en su tesis: Análisis de la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, en el año 2012 , La presente tesis tuvo como objetivo principal el analizar la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, .en la Escuela Académico Profesional de Administración de la "Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann" de Tacna, .en el año 2012; para lo cual, se trabajó con una muestra de 120 estudiantes (24 de cada año de estudios). Se encontró que. los estudiantes consideran que la calidad de servicio administrativo universitario es baja.

Se encontró que las expectativas de los estudiantes son muy adecuadas, siendo el indicador "Competencia del docente" es el de mayor valoración. Se encontró que las percepciones de los estudiantes son regulares; .siendo el

indicador "Organización de la enseñanza" el que mayor valoración.

Se encontró que existe un nivel elevado de insatisfacción estudiantil, siendo de mayor intensidad en los estudiantes del V año; siendo los indicadores que presentan una mayor brecha las "Instalaciones y equipamientos" y las "Actitudes y comportamiento de los docentes".

Se recomienda que:

Para mejorar el nivel de satisfacción estudiantil en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCJE - UNJBG, se recomienda a los directivos de la facultad el modificar los planes de estudio, para que se adecúen a los requerimientos reales de un mercado laboral competitivo.

Zárate (2017) en su tesis Calidad de servicios para estudiantes de posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú. manifiesta que:

La metodología utilizada para este estudio se ha realizado a través de la aplicación de una encuesta, información de Focus Group y entrevistas a estudiantes de diferentes maestrías. El objetivo de la encuesta fue medir el nivel de satisfacción de los distintos servicios ofrecidos para estudiantes de maestría diferenciados por las tres categorías.

En base a los resultados de la metodología aplicada, se ha detectado que muchas veces las necesidades de los estudiantes son influenciadas por el área de la maestría a la cual pertenece el alumno y se encuentra relación positiva entre niveles de satisfacción con respecto a la maestría y a la Escuela de Posgrado.

Finalmente, se ha realizado una propuesta que permita obtener un mayor nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a los servicios que espera

recibir de la Universidad en general, de manera que puedan complementar de la mejor manera su vida académica.

Luego de analizar los resultados y comparar el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes sobre los servicios que ofrece la Escuela de Posgrado y la maestría, se confirma que en términos generales, los alumnos se encuentran más satisfechos con la maestría que con la Escuela de Posgrado en cuanto a servicios ofrecidos. Sin embargo, se tiene una cifra importante que trabajar en ambas categorías ya que casi la cuarta parte de estudiantes para la maestría y tercera parte de estudiantes para la Escuela no se encuentran satisfechos. Nuevamente, se cuenta con un gran grupo de estudiantes que no se encuentra cómodo ni a gusto con el servicio que reciben.

Brambilla (2014) en su artículo titulado: Modelo de organización y control y calidad de servicio de comunicación en proceso de investigación. La investigación realizada surge en base al problema de la comunicación observada en la Oficina Académica de Investigación (OAI), de la Universidad César Vallejo-Campus Chiclayo, frente a tal situación hipotéticamente se planteó que la propuesta de un modelo de organización y control, centrado en un manual de procedimientos llegue a superar tal problema. Llegando a las siguientes conclusiones:

Los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo, en su mayoría, 60%, manifestaron estar de acuerdo con el servicio de comunicación que realiza la Oficina Académica de Investigación de la UCV (OAI-UCV-CH). Los resultados son halagadores tal como lo expresan los estudiantes de las 16 Escuelas Profesionales de la Universidad, donde queda demostrado que el área mantiene una comunicación efectiva y brinda al usuario

el servicio en el tiempo y forma requerida para un servicio de calidad y con calidez.

Se logró diseñar un Modelo de Organización y Control, con su base teórica, graficación y descripción, centrando la atención en el Manual de Procedimientos, para la OAI-UCV-CH, logrando redactar un Manual de Procedimientos de aspectos básicos de la OAI-UCV-CH, relacionado con la Investigación Formativa y la Investigación de Fin de Carrera, para mejorar la calidad de servicio de comunicación de la OAIUCV-CH.

Pérez (2016), en su tesis Evaluación de la Calidad de Servicio Percibida por los Estudiantes de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo Con Respecto a los Servicios de Limpieza de la Empresa Sebul en la Ciudad de Chiclayo, informó que la investigación se realizó con una muestra de 229 estudiantes seleccionados al azar, de tipo descriptivo, cuantitativo y transversal no experimental, ya que es una investigación inicial y preparatoria que se realiza para recoger datos y precisar su naturaleza; en este caso se va a describir cómo una herramienta de medición de calidad de servicio a través de las percepciones y expectativas que tienen los estudiantes del Edificio Juan Pablo II califican el servicio de limpieza que está brindando la empresa SEBUL. Como conclusión se detectó que los estudiantes universitarios no se encuentran satisfechos en la totalidad con los servicios de limpieza de la empresa SEBUL, debido a que manifestaron no obtener la comunicación correcta y a su vez señalaron deficiente rapidez en el servicio.

Paico & Zeña (2016). En su tesis La Calidad percibida del turista y su relación con la Satisfacción en el servicio de los museos en la Provincia de Lambayeque, enero-marzo, 2016 realizó su estudio con una muestra de 138

turistas , para lo cual utilizo la encuesta SERVQUAL, llegando a obtener una fiabilidad de 0.875, así mismo la percepción de los turistas en cuanto a la calidad de servicio era superior a las expectativas, al aplicar el análisis factorial confirmatorio llego a determinar que la calidad de los servicios se puede explicar en cuatro factores donde destaca la dimensión elementos tangibles.

## **2.2 Base teórica**

### **2. 2.1 La Calidad**

Es necesario para hablar de calidad recurrir a experimentados y entendidos en la materia, quienes conceptualizan a la calidad como lo manifiesta (Berry, 1995) “Es la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes” (p.2).

Norma ISO NTP 8402: (1994) escribe: La “calidad es la totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas.” (SENATI,2014)

El gurú de la calidad afirma Según Demings (1986): “La calidad solo puede estar definida en términos del cliente, Deming menciona en su libro “Fuera de la crisis”.

### **2.2.2 Valor y Calidad**

El valor como la calidad tienen una relación filosófica, cuando hablamos de valor es una apreciación de algo intrínseco en el ser humano que emite un juicio sobre hechos en particular; del mismo modo cuando abordamos el tema de la calidad, que ésta deviene de hechos sucedidos que satisfacen intereses de los seres en busca de la felicidad en



momentos precisos, al respecto encontramos acercamientos conceptuales como (Cantú, 2001).

**Valor al cliente.** – Es el proceso mediante el cual las empresas identifican a sus clientes y necesidades, para sí desarrollar procesos y estrategias que permitan brindar valor a través de sus servicios y productos, logrando que sea percibido por los consumidores.

**Valor apreciado.** - Se precisa como la diferencia entre los beneficios percibidos menos los sacrificios realizados para la obtención de los primeros. Esta diferencia puede ser asumida por el factor de relación o de imagen que el consumidor tiene con respecto al proveedor.

**Valor económico.** - Es beneficio económico que aportará el producto al usuario, menos el costo total del ciclo de vida del producto” (Cantú, 2001)

### **2.2.3 Servicio**

Servicio no es otra cosa que la realización de un hecho cualitativo que generalmente se sujeta a la satisfacción en base a un desempeño de todo un proceso vinculado a un producto, como muy bien lo expresan (Lovelock, 2004), “Un servicio es un hecho, acto o desempeño, que ofrece una parte a otra. Aunque el proceso puede estar vinculado a un producto físico, el desempeño es en esencia intangible y, por lo general, no da como resultado la propiedad de ninguno de los factores de producción”

“Los servicios son actividades económicas que crean valor y proporcionan beneficios a los clientes en tiempos y lugares específicos

como resultado de producir un cambio deseado en (o a favor de) el receptor del servicio” (Lovelock, 2004) o también se conceptúa como: “Un servicio es una actividad o una serie de actividades de naturaleza más o menos intangible, que se proporcionan como una solución a los problemas del cliente. Regularmente se generan por la interacción entre el cliente y el personal de los servicios, o entre los recursos o bienes físicos y/o los sistemas del proveedor de servicios”. (Grönroos, 1994).

#### **2.2.4 Características de los servicios**

Existen diferencias marcadas entre lo que es producir un bien físico con un bien intangible, en el considerando del servicio como un producto intangible se diferencia de características del producto, mientras que los bienes son tangibles el servicio es intangible, para aclarar estas características diferenciadora nos remitimos a lo que Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) manifiestan en relación a las características “se establece que los servicios poseen tres características esenciales: Intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad:

- **Intangibilidad.** Es una cualidad por la que no es fácil contarlos, inventarlos, medirlos, y verificarlos o probarlos antes de ser entregados al cliente para afirmar su calidad.
- **Heterogeneidad.** La mayoría de los servicios, especialmente aquellos con gran contenido de trabajo humano, son heterogéneos, esto quiere decir que a menudo su desempeño varía de proveedor a proveedor, de cliente a cliente y de tiempo a tiempo, así como las combinaciones entre estos. A menudo es difícil asegurar la

consistencia del comportamiento de un servicio personal, porque lo que las organizaciones intentan entregar puede ser totalmente diferente a lo que el cliente espera recibir.

- **Inseparabilidad.-** El consumo y la producción de la mayoría de los servicios regularmente es inseparable. La calidad corresponde a la interacción entre el cliente y el personal de la empresa que hace contacto con éste. El nivel de servicio dependerá de qué tanto control tenga la empresa del servicio, de su personal y que tanto esté implicado el cliente en el proceso del servicio, ya que muchas veces este indirectamente afecta su calidad” (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)

### **Perecederos**

Se relaciona al hecho de que los servicios no pueden preservarse, revenderse, almacenarse o regresarse. No es posible reclamar ni emplear o revender tiempo después, ni el asiento en un avión o en un restaurante, una hora del tiempo de un abogado o la capacidad de una línea telefónica que no se utilizan, Con los bienes sucede todo lo contrario: pueden inventariarse en el almacén, revenderse al día siguiente o incluso devolverse cuando el cliente no queda satisfecho. ¿No sería agradable que un mal corte de cabello pudiera devolverse o reintegrarse a otro cliente? El hecho de que la mayoría de los servicios sean perecederos hace poco posible esta alternativa” (Zeithaml & Bitner, 2001)

### 2.2.5 Medición de los servicios

Lo que se no se mide no se gestiona. Esta frase es cierta, porque si se trata de producir un producto, este debe ser medido para poder administrarlo y medir su nivel de satisfacción para con el cliente. Al respecto de la medición de un bien intangible este es medido en función a elementos cualitativos en función a la experiencia o percepción comparada por el usuario. Para los investigadores Zeithaml y Bitner (2001) “los clientes no perciben la calidad como un concepto de una sola dimensión; es decir, las valoraciones de los clientes acerca de la calidad se basan en las percepciones de múltiples factores. Por ejemplo, se dice que las siguientes ocho dimensiones de la calidad se aplican a todos los productos y servicios: desempeño, características, confiabilidad, adaptabilidad, durabilidad, utilidad, estética y percepción de la calidad (más o menos equivalente a prestigio)... otros investigadores han descubierto que los consumidores toman en cuenta cinco dimensiones para valorar la calidad

- **Confianza.** Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa.
- **Responsabilidad.** Disponibilidad para ayudar a los clientes y para promover el servicio con prontitud.
- **Seguridad.** El conocimiento de la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza.
- **Empatía.** Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa.
- **Tangibles.** La apariencia de las instalaciones físicas, el equipo el personal y los materiales escritos.

Estas dimensiones representan la forma en que los clientes organizan mentalmente la información sobre la calidad del servicio” (Zeithaml & Bitner, 2001).

#### **2.2.5.1 El servicio y la calidad**

Una forma de valorar y medir al servicio es a través de la calidad del mismo, estos dos conceptos se convierten en un binomio que debe tomarse en consideración como lo manifiesta Parasuraman, Zeithaml, y Berry, (1985) “teorías relacionados con la medición de la calidad del servicio. A partir de estos estudios se considera que:

- Al cliente le es más difícil de evaluar la calidad del servicio que la calidad de los productos.
- La percepción de la calidad del servicio es el resultado de una comparación del cliente con el desempeño actual del servicio.
- Las evaluaciones del servicio no se hacen solamente a la entrega de este, sino también durante el proceso de realización del servicio mismo.”

#### **2.2.5.2 Valoración de las dimensiones de servicio**

Poner valor o darle un significado a las cosas es necesario considerar como nos hemos puesto de acuerdo en una estandarización de nivel perceptivo o de experiencia y que estas se vean normalizadas bajo un convenio u acuerdo pactado entre los consumidores, en todo caso para valorar las dimensiones de un producto servicio este debe sustentarse en lo que manifiestan los expertos en tema de evaluación de percepción, como bien lo sintetiza (Zeithaml & Bitner, 2001).

- Confianza

- Responsabilidad
- Seguridad
- Empatía
- Tangibles. (Zeithaml & Bitner, 2001).

### **2.2.7 Percepción**

La psicología considera a la percepción como una actividad fisiológica de la persona y que están asociadas con la realidad y el tema está vinculado como razonamos y que experiencias tenemos en la práctica y esto a su vez utilizamos nuestros cinco sentidos para poder notarlos y emitir el sentir por experiencia, bien sintetiza el concepto ORTEGA “El término percepción proviene del latín per-ceptio (capio) que significa coger o recoger a través de, o por medio de. En ese sentido es sinónimo de sentio que significa sensación o sentir” (Ortega, 2017)

#### **2.2.7.1 La calidad y el servicio percibido**

En la confrontación de fusionar estos tres conceptos calidad, servicio y percepción como como una asociatividad intangible y de experiencias así lo hacen notar GRÖNROOS (1994) “los servicios: “son básicamente procesos más o menos intangibles y experimentados de manera subjetiva, en los que las actividades de producción y consumo se realizan de forma simultánea. Se producen interacciones que incluyen una serie de “momentos de la verdad” entre el cliente y el proveedor del servicio.” 29 Del mismo modo a nivel de fusionar el servicio, calidad, y percepción bien lo manifiesta ZEITHAML (2001) Los clientes perciben los servicios en términos de su calidad y del grado en que se sienten satisfechos con sus

experiencias en general. Estos términos orientados hacia el cliente — calidad y satisfacción— han sido el centro de atención de ejecutivos e investigadores durante la última década... Cuando nos referimos a las percepciones del cliente, se asume que las dimensiones del servicio y las formas en que el cliente evalúa el servicio son semejantes, independientemente de si el cliente es interno o externo a la organización” (Grönroos, 1994).

### **2.2.8 Evaluación de la calidad**

Según Bateman S. (2009), define en términos generales, que, ésta es la excelencia de un producto. Ésta puede ser medida por desempeño del producto, el servicio al cliente, la confiabilidad (evitar fallas y desperfectos), su adecuación, sus estándares, su durabilidad y su estética.

También Lovelock, C. (2009), define calidad de servicio desde diferentes perspectivas: La perspectiva trascendental de la calidad es sinónimo de excelencia innata: Una señal de estándares inquebrantables y alto desempeño. Este punto de vista se aplica a la actuación en las artes visuales y plantea que la gente aprende a reconocer la calidad únicamente por medio de la experiencia que obtiene a través de la exposición repetida.

**El método basado en el producto:** Considera la calidad como una variable precisa medible; plantea que las diferencias en la calidad reflejan diferencias en la cantidad de un ingrediente o atributo que posee el producto. Debido a que esta perspectiva es totalmente objetiva, no toma en cuenta las discrepancias en los gustos, necesidades y preferencias de los clientes individuales (o incluso de segmentos completos de mercado).

**Las definiciones basadas en el usuario:** Parten de la premisa de que la calidad reside en los ojos del observador. Esas definiciones equiparan la calidad con la satisfacción máxima. Esta perspectiva subjetiva y orienta hacia la demanda reconoce que los distintos clientes tienen deseos y necesidades diferentes.

#### **2.2.8.1 ¿Qué se entiende por evaluación?**

Evaluación es un proceso de emisión de juicio de valor, amparada en parámetros pre establecido, denominado indicadores. Al respecto consultamos con el diccionario del Google (2017) evaluar “Se refiere a la acción y la consecuencia de evaluar, un verbo cuya etimología se remonta al francés évaluer que permite indicar, valorar, establecer, apreciar o calcular la importancia de una determinada cosa o asunto”.

#### **2.2.8.2 Evaluación de la calidad universitaria**

La universidad al cumplir un rol de mayor relevancia dentro de nuestra sociedad, se ve sometida a una evaluación del servicio que oferta bajo los parámetros de la calidad, hoy en día por el efecto que trae la globalización, donde las mejores universidades han visto por conveniente expandir sus servicios, lo que está generando un cambio radical del concepto de hacer universidad, como lo manifestó Bricall si las autoridades de las universidades no hace que cambien serán los propios mercados los que se encarguen de la permanencia de las mismas, manifestado esto es necesario evaluar el desempeño de los servicios universitarios. Al respecto Pérez y Salinas (1998) dice:



“Cualquier estudio de evaluación de la calidad universitaria tiene un doble objetivo:

1. Permitir a la universidad conocer la calidad de sus actividades y definir planes estratégicos de actuación para mejorar sus actividades.
2. Ofrecer a sus financiadores (estudiantes y sus familias, empresas e instituciones interesadas en la educación superior y en la investigación, Administraciones Públicas) una información objetiva y fiable del nivel de calidad alcanzado por cada institución.

Las evaluaciones pueden ser clasificadas, según quien las realice, bajo dos tipologías: evaluaciones internas y externas. La diferencia principal entre ellas radica en quién es el agente que lleva a cabo la evaluación: en el primer caso, los propios miembros de la institución, mientras que en el segundo se trata de personas de una agencia especializada o de una comisión exterior.

Dado que la actividad universitaria engloba tres ámbitos bien diferenciados: la enseñanza, la investigación y la administración o gestión, en la evaluación universitaria se suelen considerar estos tres ámbitos o tipos de actividades por separado, aunque parece evidente la existencia de complementariedad e interdependencia entre los mismos.” (Pérez & Salinas, 1998).

### **2.2.9 Satisfacción de la calidad de servicio**

La satisfacción se da cuando el desempeño de un producto percibido cumple con las expectativas que espera el cliente.

#### **2.2.9.1 Calidad del servicio percibido**

Según Nuno, (2003) comenta “El proceso de percepción de la calidad es bastante complejo, ni se limitan casi a las experiencias de las dimensiones de calidad determinaron si ésta es buena, neutra o mala. Cuando consideramos, además de las empresas de servicios, los fabricantes de bienes que proveen servicios como parte de sus ofertas, es más apropiado hablar de calidad percibida. Una buena calidad percibida se obtiene cuando la calidad experimentada alcanza a las expectativas del cliente, es decir, a la calidad deseada. Si las expectativas no son realistas, la calidad percibida será baja, incluso aunque la calidad experimentada, medida de forma objetiva, sea buena”.

Haciendo referencias, uno de los siguientes autores como (Lindqvist, 1988) quien estudió también la calidad percibida de los servicios, en sus análisis, menciona “Parece haber un efecto de imagen que ejerce un impacto sobre la percepción de calidad, siendo este efecto en función de las campañas de comunicación con el mercado y del Nivel y de las ofertas de precio. Un aspecto de la percepción de servicios claramente relacionado con la calidad percibida de un servicio es el control Percibido (...)”. Este concepto fue introducido en la literatura de los servicios por (Bateson, 1989)

quien explica el comportamiento del consumidor en situaciones de compra y consumo “si los clientes pierden el control de la situación de consumo, podrán comenzar a sentirse incómodos. Por ejemplo, una situación de aglomeración de personas o de espera, que de otra forma sería aceptable, se vuelve en un malestar y una sensación enervante, si la empresa retira del cliente el sentido del control. Los consumidores desean sentir control durante el contacto directo con el servicio y, cualquier cosa que interfiera con ese control, irá reduciendo la satisfacción del consumidor(...)”.

En diversos estudios de investigación sobre las percepciones de la calidad de un servicio, el precio no es muy discutido, a excepción del estudio de (Lindqvist., 1988) “el precio de un servicio puede ser visto en relación con las expectativas de calidad de los clientes o su percepción anticipada de la calidad de los servicios (...)”.

#### **2.2.9.2 Calidad y satisfacción**

Según Zeithaml (2001) “Cada vez es mayor el consenso respecto a los conceptos de calidad y satisfacción son esencia distintos en términos de causas subyacentes y de sus resultados. Si bien tienen ciertos aspectos en común, la satisfacción por lo general se observa como un concepto más amplio, mientras que la evaluación en la calidad en el servicio se centra específicamente en las dimensiones del servicio. Desde el punto de vista, la percepción de la calidad en el servicio es un componente de la satisfacción del cliente”

### **2.2.9.3 Satisfacción personal**

Al respecto Oliver citado por Zeithaml (2001) “Satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio a cerca de que un rasgo del producto o servicio, o de que producto o servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo”

### **2.2.9.4 Modelo SERVQUAL**

Para el presente trabajo de investigación se vale de la metodología desarrollada p o r Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1988 en sus estudios realizados para su trabajo “Delivering Quality Service”

Con el modelo SERVQUAL, se han desarrollado cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio, representadas en un cuestionario de 22 preguntas.

### **2.2.9.5 Dimensión de los servicios**

Todo tipo de servicios poseen características especiales, las cuales son tomadas en consideración por los clientes para formarse un juicio respecto a la calidad del mismo.

Estas características según Parasuraman, Zeithaml, Berry son integradas en 5 dimensiones generales, las cuales se describen a continuación:

- a) Elementos tangibles
- b) Fiabilidad

- c) Capacidad de respuesta
- d) Seguridad (Garantía)
- e) Empatía:

#### **2.2.9.6 Elementos tangibles**

Un tema de evaluación en la calidad del servicio está referido a lo que representan las características físicas y apariencia del productor del servicio, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio

#### **2.2.9.7 Fiabilidad**

Otra extensión de medición está relacionada con la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante

#### **2.2.9.8 Capacidad de respuesta**

La tercera extensión de evaluación esta representa la disposición de ayudar a los clientes de un servicio rápido

#### **2.2.9.9 Seguridad**

Otra de las variables a evaluar está asociada a los conocimientos y el nivel de atención mostrados por los colaboradores de la empresa respecto al servicio que están ofertando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad.

### 2.2.9.10 Empatía

Esta variable evalúa el trato que recibe el cliente en forma individualizada en base al conocimiento de las características del cliente.

**Tabla N° 01 : Dimensiones de metodología SERVQUAL para medición de la satisfacción.**

<b>DIMENSIONES DEFINIDAS</b>	<b>DIMENSIONES DE LOS MODELOS</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
Elementos tangibles	<b>SERVQUAL (4)</b>	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados, materiales.
Elementos de fiabilidad	<b>SERVQUAL (5)</b>	Cumplimiento de fecha, interés en solución, calidad del proceso, cumplimiento de duración de proceso, interés en el servicio.
Elementos capacidad de respuesta	<b>SERVQUAL (4)</b>	Comunicación eficaz; Servicio rápido; ayuda a los estudiantes con cortesía y amabilidad; Responden a las preguntas.
Elementos de Seguridad	<b>SERVQUAL (4)</b>	Inspiran confianza; Sentimiento de seguridad en el momento del servicio; Trato amable; Formación de los empleados es adecuada para satisfacer al cliente.
Elementos empatía	<b>SERVQUAL (5)</b>	Trato Individualizado; Horarios Flexibles y convenientes; Trato personalizado; Recomendación del Servicio se ajuste a sus necesidades; Conocimiento y entendimiento de las necesidades del cliente.

Fuente: (Vera, 2017)

**Tabla N° 02 : dimensiones el modelo SERVQUAL para el constructo**

<b>DIMENSIÓN 01 : ELEMENTOS TANGIBLES</b>
<p>Es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las condiciones de las aulas, baños, oficinas, ascensores, mobiliarios, son adecuadas para el ejercicio de la docencia.</li> <li>2. El equipamiento (La sala de Usos Múltiples), salas de informática, los retroproyectores y pizarras, etc.) el equipamiento es moderno.</li> <li>3. La presentación del personal docente, personal administrativo, personal de apoyo de seguridad se caracteriza por estar bien vestidos, limpios y aseados.</li> <li>4. Los materiales entregados al estudiante como: publicaciones, separatas, material PPT, página web, y se cuenta con una biblioteca con sufrientes títulos, etc.</li> </ol>
<b>DIMENSIÓN 02: FIABILIDAD</b>
<p><i>Es la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. El personal directivo y docente cumplen con la entrega de programaciones, notas devolución de trabajos en fecha señalada cumpliendo los plazos.</li> <li>6. Cuando el estudiante presenta un problema relacionado con el servicio prestado, tanto el docente como el director de escuela y el personal administrativo muestran un verdadero interés en solucionarlo</li> <li>7. En la escuela actualmente se lleva adelante un proceso de enseñanza de calidad en clases, contenidos, consultas y evaluaciones</li> <li>8. Los docentes terminan las clases teóricas y prácticas en el tiempo estipulado por la autoridad universitaria tanto de contenidos especificados en sílabos en el semestre.</li> <li>9. El personal docente y administrativo pone gran interés en prestar el servicio educativo sin cometer errores en el proceso de enseñanza aprendizaje, y actividades de apoyo haciéndolo de manera eficiente.</li> </ol>

<b>DIMENSIÓN 03: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>
<p><i>Es la disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio.</i></p> <p>10. En la Escuela se les informa a los alumnos de todas las condiciones de servicio en cuanto a políticas internas, reglamentaciones, cursos extensivos, fechas de efemérides, etc.</p> <p>11. El personal administrativo (secretaria) presta un servicio rápido en cuanto a los requerimientos administrativos por los alumnos.</p> <p>12. El personal de la escuela (Secretaria y Dirección) siempre está dispuesto a ayudar a los alumnos en sus procesos administrativos y académicos con cortesía y amabilidad.</p> <p>13. Los empleados de la escuela dedican el tiempo que los estudiantes necesitan para satisfacer sus expectativas en cuanto a procesos académicos y administrativos</p>
<b>DIMENSIÓN 04: SEGURIDAD</b>
<p><i>Es el conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza</i></p> <p>14. El comportamiento de los empleados y docentes de la escuela transmiten confianza a sus alumnos en cuanto a requerimiento de buen manejo de temas y respuestas claras</p> <p>15. Los estudiantes se sienten seguros durante el transcurso de la prestación del servicio que se esperaba</p> <p>16. Tanto docentes y Empleados administrativos, son siempre amables con el trato con sus alumnos, y tienen la seguridad que siempre serán atendidos de buena manera.</p> <p>17. El personal docente y administrativo de la escuela poseen la formación, experiencia adecuada para satisfacer las necesidades de los estudiantes.</p>
<b>DIMENSIÓN 05: EMPATÍA</b>
<p><i>Es la atención individualizada que ofrecen las empresas a los consumidores.</i></p> <p>18. En la Escuela el alumno se siente tratado de manera individualizada, se resuelve sus casos particulares del estudiante.</p> <p>19. En la Escuela los horarios son flexibles y convenientes para el estudiante,</p>



en cuanto a exámenes, cursos académicos, consultas, oficinas administrativas, Etc.

20. En la escuela el estudiante recibe un trato personalizado (cara a cara) entre el estudiante y el docente.

21. Los empleados de la Escuela recomiendan a los estudiantes el servicio que se ajuste mejor a sus necesidades del alumno.

22. El personal de la escuela se esfuerza permanentemente en conocer y entender las necesidades de sus estudiantes en cuanto a los requisitos de cualquier proceso administrativo y académico.

Fuente: Trabajo de Investigación

### **Precisión de evaluación en las dimensiones:**

**Tabla N° 03 : Precisión De Evaluación En Las Dimensiones**

<b>DIMENSIÓN 01: ELEMENTOS TANGIBLES</b>
<p>1. <b>Instalaciones físicas.</b> - aulas, baños, mobiliario, tecnologías, laboratorios, oficinas, ascensores</p> <p>2. <b>Equipamiento.</b>- Computadoras, retroproyectores, teléfonos, calculadoras, tecnologías de información, Etc.</p> <p>3. <b>Personal.</b>- Profesores, personal administrativo, personal de apoyo de seguridad</p> <p>4. <b>Materiales.</b> - Fotocopias, publicaciones, separatas, material ppt, página web, etc.</p>
<b>DIMENSIÓN 02: FIABILIDAD</b>
<p>5. Cumplimiento de plazos.- Plazos de entregas de notas, programaciones</p> <p>6. Interés de solución de problemas.- cambios de fechas de evaluaciones, documentación inscripciones</p> <p>7. Proceso de enseñanza de calidad.- calidad en clases consultas y evaluaciones</p> <p>8. Duración exacta del servicio.- duración de clases teóricas reales y</p> <p>9. Interés en no cometer errores.- errores en ningún proceso de enseñanza aprendizaje y actividades de apoyo.</p>

<b>DIMENSIÓN 03: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>
<p>10. Información eficaz.- Característica del cursado, reglamentaciones, fechas</p> <p>11. Servicio rápido.- Servicios de apoyo administrativo</p> <p>12. Disposición a ayudar con amabilidad y cortesía.- todo el personal en todos los procesos</p> <p>13. Dedicación de tiempo a solución de problemas.- rapidez y dedicación para atender a los alumnos de parte de docentes y administrativos en cualquier proceso</p>
<b>DIMENSIÓN 04: SEGURIDAD</b>
<p>14. Confianza.- buen manejo de los temas, respuestas claras</p> <p>15. Sentimiento de seguridad.- certeza de que el servicio recibido es lo que se esperaba</p> <p>16. Amabilidad en el trato.- seguridad que siempre serán atendidos de buena manera</p> <p>17. Personal con formación adecuada.- seguridad en cuanto a la formación y experiencia del personal de la escuela</p>
<b>DIMENSIÓN 05: EMPATÍA</b>
<p>18. Trato individualizado.- conocimiento de los casos particulares de los estudiantes</p> <p>19. Horarios flexibles.- exámenes, cursos, consultas, oficinas administrativas</p> <p>20. Trato personalizado.- Lugar a trato cara a cara del estudiante con los docentes</p> <p>21. Recomendación del mejor servicio.- Recomendaciones en la elección del servicio y durante la prestación del servicio</p> <p>22. Personal conoce necesidades del cliente.- Requisitos de cualquier proceso llevados en la escuela.</p>

Fuente: Metodología Servqual. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)

**CAPÍTULO III:**

**ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS  
RESULTADOS DE O LOS  
INSTRUMENTOS UTILIZADOS**

### CAPÍTULO III: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE O LOS INSTRUMENTOS UTILIZADOS

#### 3.1 Descripción de la muestra en estudio:

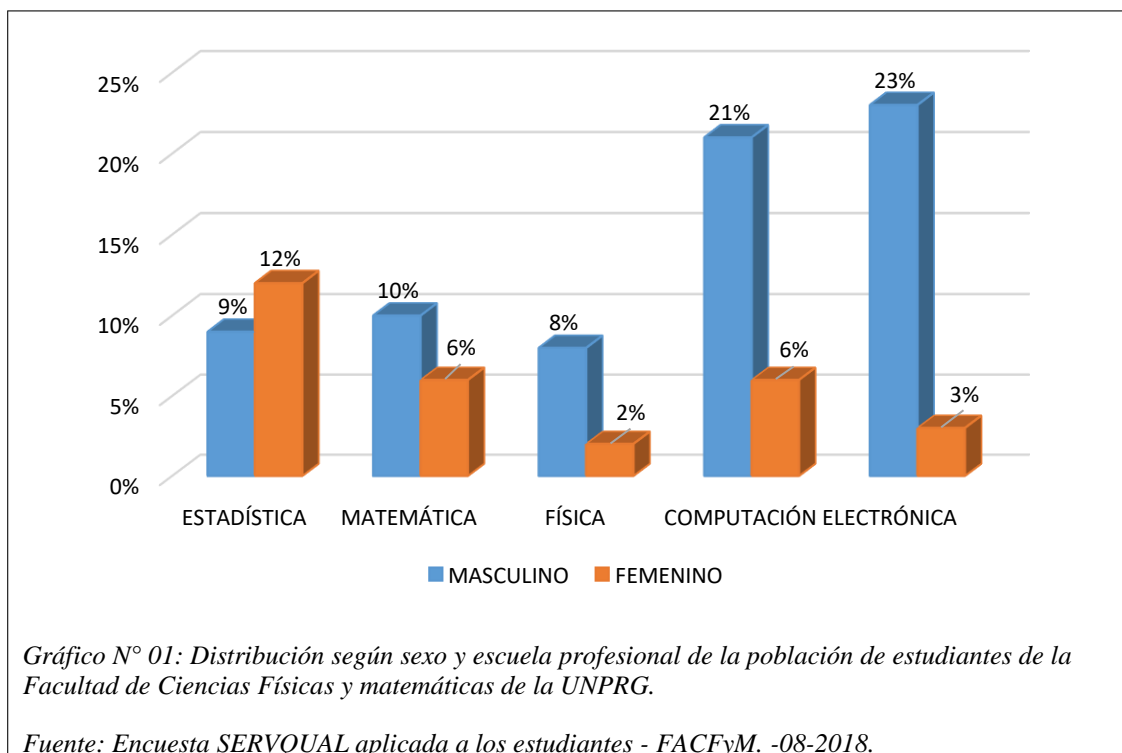
En esta sección se presenta los resultados obtenidos de aplicar el instrumento de medición aplicado para determinar la calidad del servicio administrativo universitario de la Facultad de ciencias físicas y Matemáticas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-Año 2018.

**Tabla N° 04 : Estudiantes de la FACYM de la UNPRG por sexo según escuela profesional – 2018.**

ESCUELA	SEXO				TOTAL	
	MASCULINO		FEMENINO			
	N°	%	N°	%	N°	%
Estadística	29	9	38	12	67	21
Matemática	33	10	18	6	51	16
Física	27	8	8	2	35	10
Computación	67	21	19	6	86	27
Electrónica	72	23	10	3	82	26
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>71</b>	<b>93</b>	<b>29</b>	<b>321</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta SERVQUAL aplicada a los estudiantes - FACYM. -08-2018.

Para el presente estudio se trabajó con un muestreo estratificado, con un tamaño de muestra de 321 estudiantes participantes, de los cuales el 71% son de sexo masculino, así mismo el mayor porcentaje de estudiantes participantes son de la escuela profesional de computación e informática con el 27%. Ver Gráfico N° 01



Podemos observar que el sexo masculino predomina en las Escuelas Profesionales de Ingeniería Electrónica, Física y Computación, en menor proporción en la Escuela de Matemáticas, sin embargo en la Escuela Profesional de Estadística es el sexo femenino que posee mayor porcentaje estudiantil.

### **3.2 Evaluación de la Calidad de Servicio Administrativo Universitario en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la UNPRG.**

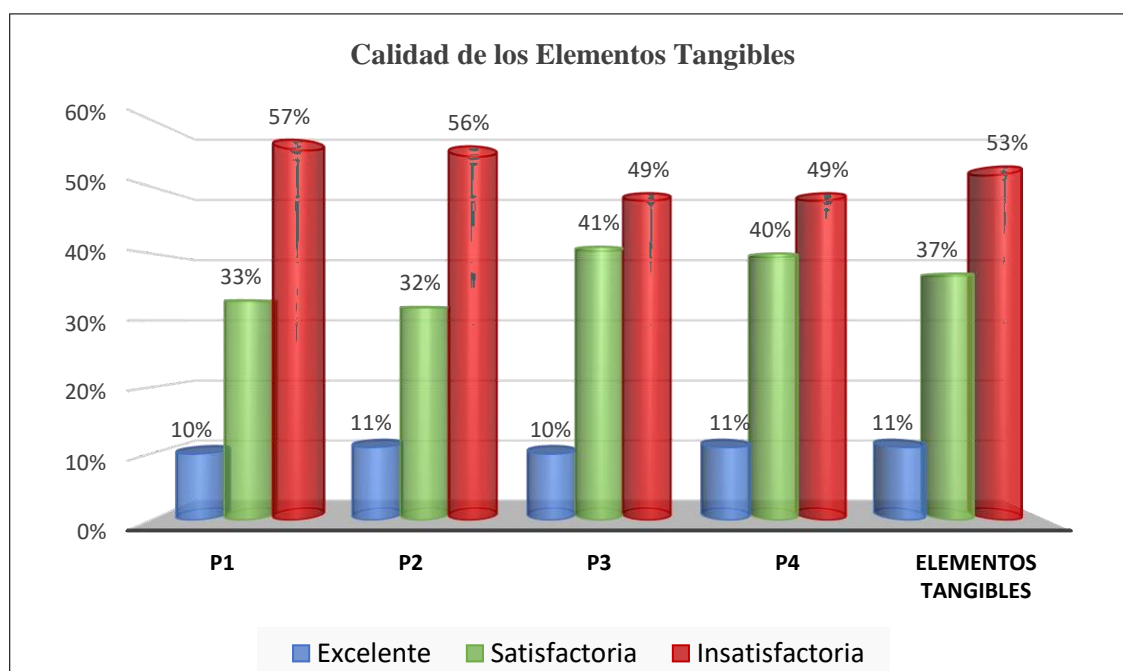
**Objetivo Especifico N° 01:** Determinar el nivel de calidad de servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión Elementos Tangibles.

### 3.2.1 Evaluación de la dimensión elementos Tangibles

**Tabla N° 05: Análisis de la Calidad del Servicio Administrativo Universitario en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la UNPRG en la Dimensión Elementos Tangibles. 2018**

Indicadores de la dimensión Elementos Tangibles	Calidad Percibida					
	Excelente		Satisfactoria		Insatisfactoria	
	n	%	n	%	n	%
P1. La FACFyM cuenta con equipos (Computo, laboratorios, etc.) actualizados.	31	10%	106	33%	184	57%
P2. Las instalaciones físicas de la FACFyM son visualmente atractivas.	36	11%	104	32%	181	56%
P3. El personal de la FACFyM tiene apariencia limpia y alineada	31	10%	133	41%	157	49%
P4. Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos.	35	11%	128	40%	158	49%
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>33</b>	<b>11%</b>	<b>118</b>	<b>37%</b>	<b>170</b>	<b>53%</b>

**Fuente:** Encuesta SERVQUAL aplicada a los estudiantes FACFyM – 08-2018



**Gráfico N° 02:** Evaluación de la calidad de los Elementos Tangibles de la Calidad de Servicio Administrativo Universitario brindado a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Físicas y matemáticas de la UNPRG.

**Fuente:** Encuesta SERVQUAL aplicada a los estudiantes - FACFyM. -08-2018.

En la Tabla N° 06 y el Gráfico N° 02 de la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención, encontramos que el 53% de los usuarios encuestados perciben una calidad insatisfactoria, mientras que el 37% calificaron como satisfactoria, y sólo un 11% percibieron como excelente la calidad de servicio relacionada con los aspectos tangibles en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas.

Los indicadores más altos de calidad insatisfactoria en la dimensión elementos tangibles son los siguientes: La FACFyM no cuenta con equipos (Computo, laboratorios, etc.) actualizado (57%) seguido de que las instalaciones físicas de la FACFyM no son visualmente atractivas (56%), en menor proporción encontramos a que el personal de la FACFyM no tiene apariencia limpia y alineada (49%) y los elementos materiales (folletos, reportes y similares) no son visualmente atractivos (49%).

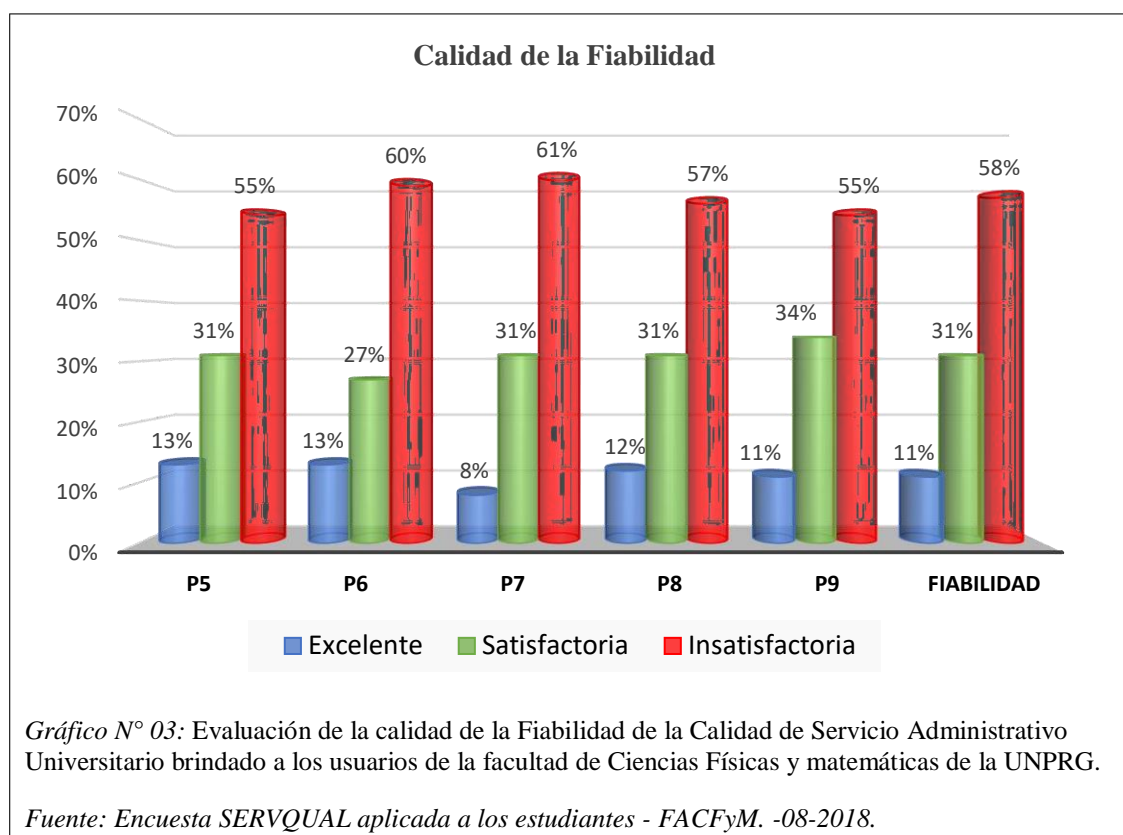
**Objetivo Especifico N° 02:** Determinar el nivel de calidad de servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión Fiabilidad.

### 3.2.2 Evaluación de la dimensión Fiabilidad

**Tabla N° 05: Análisis de la Calidad del Servicio Administrativo Universitario en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la UNPRG en la dimensión Fiabilidad. 2018**

Indicadores de la dimensión Fiabilidad	Calidad Percibida					
	Excelente		Satisfactorio		Insatisfactoria	
	n	%	n	%	n	%
P5. Cuando el personal de la FACFyM promete hacer algo en cierto tiempo lo hace.	43	13%	100	31%	178	55%
P6. Cuando tengo un problema en la FACFyM muestran interés en solucionarlo.	41	13%	88	27%	192	60%
P7. El personal de la FACFyM realiza bien el servicio desde la primera vez.	25	8%	99	31%	197	61%
P8. El personal de la FACFyM concluye el servicio en el tiempo prometido	37	12%	101	31%	183	57%
P9. El personal de la FACFyM mantiene tus expedientes sin errores	34	11%	109	34%	178	55%
<b>FIABILIDAD</b>	<b>36</b>	<b>11%</b>	<b>99</b>	<b>31%</b>	<b>186</b>	<b>58%</b>

**Fuente:** Encuesta SERVQUAL aplicada a los estudiantes - FACFyM. -08-2018.



En la Tabla N° 07 y Gráfico N° 03 de la dimensión Fiabilidad de la calidad de atención, encontramos que el 58% de los usuarios encuestados perciben una calidad insatisfactoria, mientras que el 31% calificaron como satisfactoria, y sólo un 11% percibieron como excelente la calidad de servicio relacionada con los Fiabilidad en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas.

Los indicadores más altos de calidad insatisfactoria en la dimensión Fiabilidad son los siguientes: El personal de la FACFyM no realiza bien el servicio desde la primera vez (61%) seguido de que cuando tengo un problema en la FACFyM no muestran interés en solucionarlo (60%), en menor proporción encontramos a que El personal de la FACFyM no mantiene tus expedientes sin errores (55%) y Cuando el personal de la FACFyM promete hacer algo en cierto tiempo no lo hace (55%).

**Objetivo Especifico N° 03:** Determinar el nivel de calidad de servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión Capacidad de Respuesta.

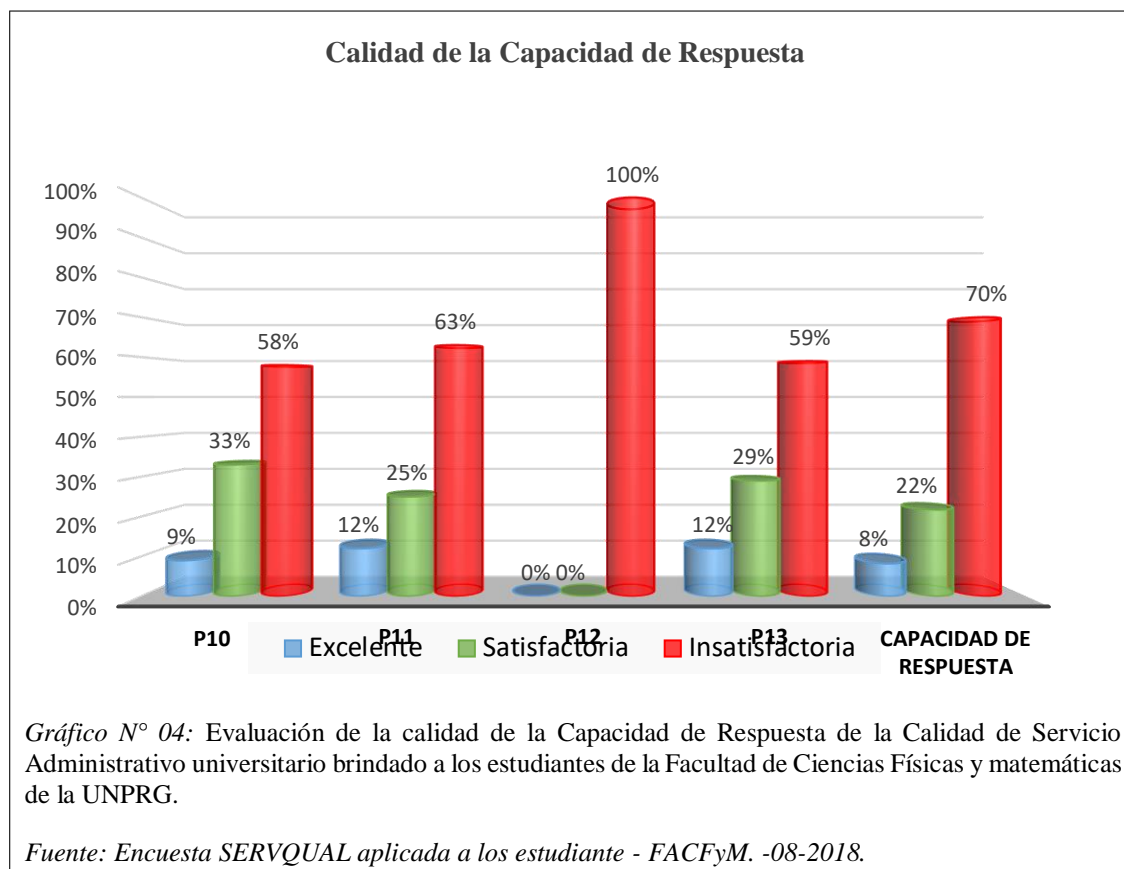


### 3.2.3 Evaluación de la dimensión Capacidad de Respuesta

**Tabla N° 07: Análisis de la Calidad del Servicio Administrativo universitario en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la UNPRG en la dimensión Capacidad de Respuesta. 2018**

Indicadores de la dimensión Capacidad de Respuesta	Calidad Percibida					
	Excelente		Satisfactoria		Insatisfactoria	
	n	%	n	%	n	%
P10. El personal de la FACFyM comunica cuando concluirá el servicio ofrecido.	30	9%	105	33%	186	58%
P11. El personal de la FACFyM ofrece un servicio puntual	39	12%	81	25%	201	63%
P12. El personal de la FACFyM está dispuesto a ayudarte	0	0%	0	0%	321	100%
P13. El personal de la FACFyM se encuentra disponible para atenderme	37	12%	94	29%	190	59%
<b>Capacidad de Respuesta</b>	<b>27</b>	<b>8%</b>	<b>70</b>	<b>22%</b>	<b>225</b>	<b>70%</b>

*Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a los estudiantes - FACFyM. -08-2018.*



En la Tabla N° 08 y Gráfico N° 04 correspondientes a la dimensión Capacidad de Respuesta de la calidad de atención, encontramos que el 70% de los usuarios encuestados perciben una calidad insatisfactoria, mientras que el 22% calificaron como satisfactoria, y sólo un 8% percibieron como excelente la calidad de servicio relacionada con los Capacidad de Respuesta en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas.

Los indicadores más altos de calidad insatisfactoria en la dimensión Capacidad de Respuesta son los siguientes: El personal de la FACFyM nunca está dispuesto a ayudarte (100%) seguido que el personal de la FACFyM no ofrece un servicio puntual (63%), en menor proporción encontramos que el personal de la FACFyM no comunica cuando concluirá el servicio ofrecido (58%) y el personal de la FACFyM no se encuentra disponible para atenderme (59%).

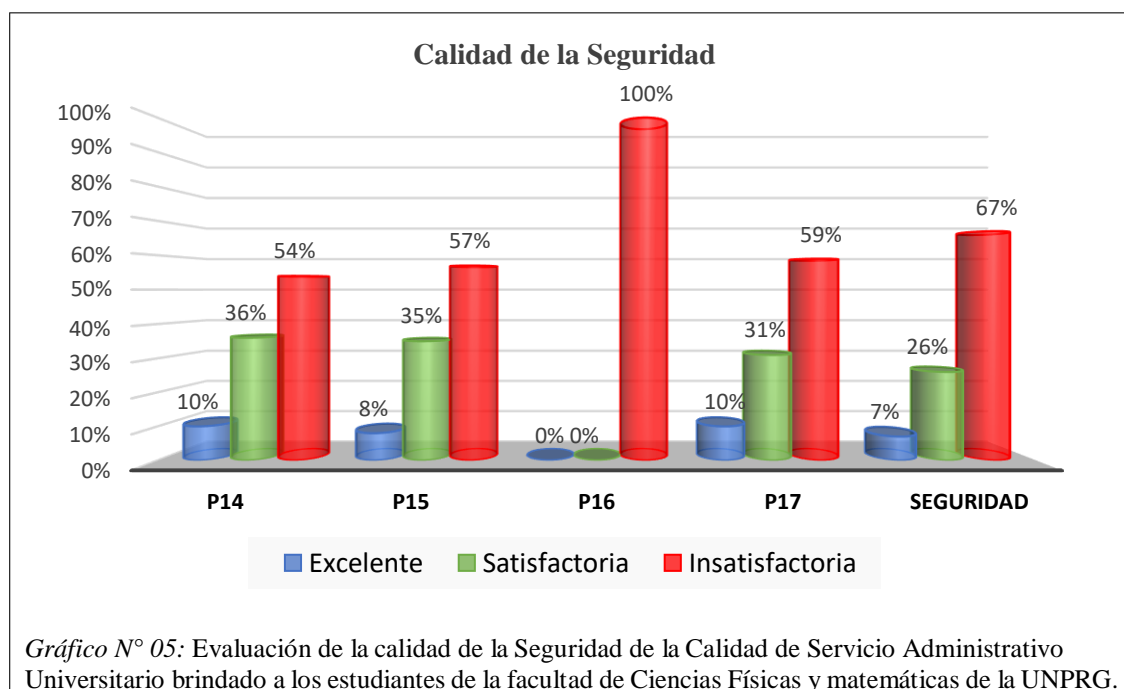
**Objetivo Especifico N° 04:** Determinar el nivel de calidad de servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión Seguridad.

### 3.2.4 Evaluación de la dimensión Seguridad

**Tabla N° 06: Análisis de la Calidad del Servicio Administrativo universitario en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la UNPRG en la dimensión Seguridad. 2018.**

Preguntas de la dimensión Seguridad	Calidad de Servicio					
	Excelente		Satisfactorio		Insatisfactoria	
	n	%	n	%	n	%
P14. El comportamiento del personal de la FACFyM me inspire confianza	33	10%	115	36%	173	54%
P15. Te sientes seguro en los tramites que realice con la FACFyM	27	8%	112	35%	182	57%
P16. El personal de la FACFyM sea amable conmigo	0	0%	0	0%	321	100%
P17. El personal de la FACFyM tiene conocimiento suficiente para responder a mis preguntas.	31	10%	101	31%	189	59%
<b>SEGURIDAD</b>	<b>23</b>	<b>7%</b>	<b>82</b>	<b>26%</b>	<b>216</b>	<b>67%</b>

**Fuente:** Encuesta SERVQUAL aplicada a los estudiantes - FACFyM. -08-2018.



*Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a los estudiantes - FACFyM. -08-2018.*

En la Tabla N° 09 y Gráfico N° 05 correspondientes a la dimensión Seguridad de la calidad de atención, encontramos que el 67% de los usuarios encuestados perciben una calidad insatisfactoria, mientras que el 26% calificaron como satisfactoria, y sólo un 7% percibieron como excelente la calidad de servicio relacionada con la Seguridad en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas.

Los indicadores más altos de calidad insatisfactoria en la dimensión Seguridad son los siguientes: El personal de la FACFyM no es amable conmigo (100%) seguido que el personal de la FACFyM no tiene conocimiento suficiente para responder a mis preguntas (59%), en menor proporción encontramos que el comportamiento del personal de la FACFyM no me inspira confianza (54%) y no me sientes seguro en los tramites que realizo con la FACFyM (59%).

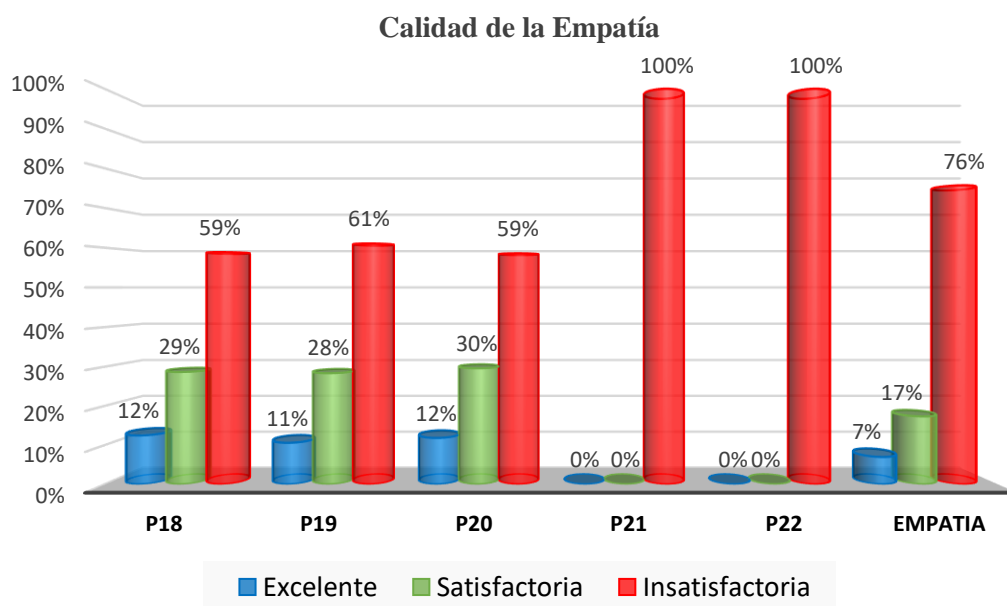
**Objetivo Especifico N° 05:** Determinar el nivel de calidad de servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión Empatía.

### 3.2.5 Evaluación de la dimensión Empatía

**Tabla N° 07: Análisis de la Calidad del Servicio Administrativo universitario en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la UNPRG en la dimensión Empatía. 2018**

Preguntas de la dimensión Empatía	Calidad de Servicio					
	Excelente		Satisfactorio		Insatisfactoria	
	n	%	n	%	n	%
P18. El personal de la FACFyM te da una atención individualizada.	40	12%	92	29%	189	59%
P19. La FACFyM tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes	34	11%	91	28%	196	61%
P20. La FACFyM cuenta con personal que te ofrece una atención personalizada	38	12%	95	30%	188	59%
P21. El personal de la FACFyM se preocupe por los intereses de los estudiantes	0	0%	0	0%	321	100%
P22. El personal de la FACFyM comprende las necesidades de sus estudiantes	0	0%	0	0%	321	100%
<b>EMPATIA</b>	<b>22</b>	<b>7%</b>	<b>56</b>	<b>17%</b>	<b>243</b>	<b>76%</b>

*Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a los estudiantes - FACFyM. -08-2018.*



*Gráfico N° 06: Evaluación de la calidad de la Empatía de la Calidad de Servicio Administrativo Universitario brindado a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Físicas y matemáticas de la UNPRG.*

*Fuente: Encuesta SERVQUAL aplicada a los estudiantes - FACFyM. -08-2018.*

En la Tabla N° 10 y Gráfico N° 06 correspondientes a la dimensión Empatía de la calidad de atención, encontramos que el 76% de los usuarios encuestados perciben una calidad insatisfactoria, seguido del 17% calificaron como satisfactoria, y sólo un 7% percibieron como excelente la calidad de servicio relacionada con la Empatía en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas.

Los indicadores más altos de calidad insatisfactoria en la dimensión Empatía son los siguientes: El personal de la FACFyM no se preocupa por los intereses de los estudiantes (100%), seguido de que el personal de la FACFyM no comprende las necesidades de sus estudiantes (100%) y en menor proporción encontramos que la FACFyM no cuenta con personal que te ofrece una atención personalizada (59%)

**Objetivo General:** Evaluar el nivel de calidad de servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, año 2018.

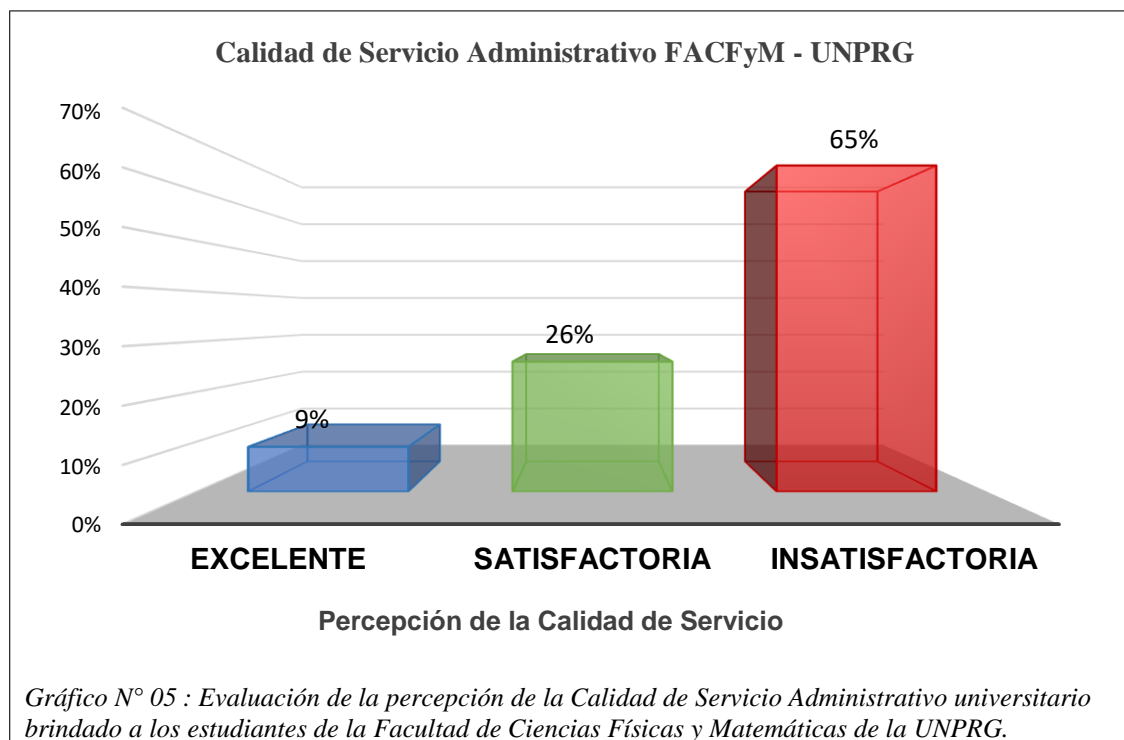
### 3.2.6 Evaluación Global de la Calidad de Servicio

**Tabla 8: Análisis Global de la Calidad del Servicio Administrativo universitario en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la UNPRG. Consolidado de las Dimensiones. 2018**

Dimensiones de la Calidad de Servicio	Excelente		Satisfactoria		Insatisfactoria	
	n	%	n	%	n	%
ELEMENTOS TANGIBLES	33	11%	118	37%	170	53%
FIABILIDAD	36	11%	99	31%	186	58%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	27	8%	70	22%	225	70%
SEGURIDAD	23	7%	82	26%	216	67%
EMPATIA	22	7%	56	17%	243	76%
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>28</b>	<b>9%</b>	<b>85</b>	<b>26%</b>	<b>208</b>	<b>65%</b>

*Fuente:* Encuesta SERVQUAL aplicada a los estudiantes - FACFyM. -08-2018.

En la Tabla N° 11 referente a la evaluación resumen de todas las dimensiones de la calidad de servicio, encontramos que los indicadores más altos de calidad de servicio insatisfactoria del personal de la FACFyM se presentaron en la dimensión Empatía (76%) seguido de la Capacidad de Respuesta (70%) y la Seguridad (67%), en menor proporción encontramos con calidad insatisfactoria a las dimensiones Fiabilidad (59%) y Elementos Tangibles (53%)



**Fuente:** Encuesta SERVQUAL aplicada a los estudiantes - FACyM. -08-2018.

En el Gráfico N° 07 correspondiente a la evaluación global de la calidad de servicio administrativo universitario en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, observamos que el 65% de usuarios la calificaron como insatisfactoria, sin embargo, un 26% la calificó de satisfactoria y sólo un ínfimo 9% como excelente.

### 3.3 Prueba de hipótesis

**Hipótesis General:** El nivel de calidad de servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo se percibe como insatisfactoria.

### Estadísticas de muestra única

	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
CALIDAD DE SERVICIO	321	-2.56	.366	.020

### Prueba de muestra única

Valor de prueba = 0						
95% de intervalo de confianza						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	de la diferencia	
					Inferior	Superior
CALIDAD DE SERVICIO	-125.206	320	.000	-2.561	-2.60	-2.52

Habiendo verificado el supuesto de normalidad, al realizar la prueba concluimos que hay razones suficientes como para aceptar la hipótesis de trabajo ( $p < 0.05$ ).

## HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

**H1:** El nivel de calidad de servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión elementos tangibles, se percibe como insatisfactorio.

### Estadísticas de muestra única

	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
ELEMENTOS TANGIBLES	321	-2.43	.521	.029

### Prueba de muestra única

Valor de prueba = 0						
95% de intervalo de confianza						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	de la diferencia	
					Inferior	Superior
ELEMENTOS TANGIBLES	-83.394	320	.000	-2.426	-2.48	-2.37

Habiendo verificado el supuesto de normalidad, al realizar la prueba concluimos que hay razones suficientes como para aceptar la hipótesis de trabajo 1, ( $p < 0.05$ ).

**H2:** El nivel de calidad de servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión fiabilidad, se percibe como insatisfactorio.

<b>Estadísticas de muestra única</b>				
	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
FIABILIDAD	321	-2.47	.524	.029

<b>Prueba de muestra única</b>						
Valor de prueba = 0						
95% de intervalo de confianza de la diferencia						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Inferior	Superior
FIABILIDAD	-84.311	320	.000	-2.466	-2.52	-2.41

Habiendo verificado el supuesto de normalidad, al realizar la prueba concluimos que hay razones suficientes como para aceptar la hipótesis de trabajo 2, ( $p < 0.05$ ).

**H3:** El nivel de calidad de servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión capacidad de respuesta, se percibe como insatisfactorio.



#### Estadísticas de muestra única

	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
CAPACIDAD DE RESPUESTA	321	-2.62	.411	.023

#### Prueba de muestra única

Valor de prueba = 0						
95% de intervalo de confianza						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	de la diferencia Inferior	Superior
CAPACIDADDERESPUESTA	-114.138	320	.000	-2.617	-2.66	-2.57

Habiendo verificado el supuesto de normalidad, al realizar la prueba concluimos que hay razones suficientes como para aceptar la hipótesis de trabajo 3, ( $p < 0.05$ ).

**H4:** El nivel de calidad de servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión seguridad, se percibe como insatisfactorio.

#### Estadísticas de muestra única

	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
SEGURIDAD	321	-2.60	.390	.022

#### Prueba de muestra única

Valor de prueba = 0						
95% de intervalo de confianza						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	de la diferencia Inferior	Superior
SEGURIDAD	-119.651	320	.000	-2.603	-2.65	-2.56

Habiendo verificado el supuesto de normalidad, al realizar la prueba concluimos que hay razones suficientes como para aceptar la hipótesis de trabajo 4, ( $p < 0.05$ ).

**H5:** El nivel de calidad de servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión Empatía, se percibe como insatisfactorio.

<b>Estadísticas de muestra única</b>				
	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
EMPATIA	321	-2.69	.336	.019

<b>Prueba de muestra única</b>						
Valor de prueba = 0						
95% de intervalo de confianza de la diferencia						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Inferior	Superior
EMPATIA	-143.468	320	.000	-2.687	-2.72	-2.65

Habiendo verificado el supuesto de normalidad, al realizar la prueba concluimos que hay razones suficientes como para aceptar la hipótesis de trabajo 5, ( $p < 0.05$ ).

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la Tabla N° 05 podemos observar que se trabajó con un muestreo estratificado, con un tamaño de muestra de 321 estudiantes participantes, proporcional a las 5 escuelas profesionales que pertenecen a la FACFyM que son: Matemática, Estadística, Física, Ingeniería electrónica, Ingeniería de Computación e Informática. En el estudio realizado por Vergara y Quesada (2011) la muestra en estudio estuvo constituido por 178 estudiantes pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena de Colombia, seleccionando de forma similar a nuestro estudio, una muestra estratificada en forma proporcional en cada uno de sus programas: Economía, Administración, Industrial, Administración de Empresas y Contaduría Pública.

En la Tabla N° 11 correspondiente a la evaluación global de la calidad de servicio administrativo en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, observamos que el 65% de usuarios la calificaron como insatisfactoria. Asimismo; también coinciden con los resultados de Mego (2013) al analizar la calidad de servicio en la Escuela Académico Profesional de Administración de la "Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann" de Tacna, en el año 2012; donde se encontró que los estudiantes consideran que la calidad de servicio administrativo universitario es baja.

En la Tabla N° 11 referente a la evaluación resumen de todas las dimensiones de la calidad de servicio, encontramos que los indicadores más altos de insatisfacción de usuarios del servicio administrativo que presta la FACFyM se presentaron en la dimensión Empatía (76%) seguido de la Capacidad de Respuesta (70%) y la Seguridad (67%), en menor proporción encontramos con calidad insatisfactoria a las dimensiones Fiabilidad (59%) y Elementos Tangibles (53%). En este caso coinciden parcialmente con los resultados de Mego (2013) donde se encontró que existe un nivel más elevado de insatisfacción estudiantil, se presentan en las "Instalaciones y equipamientos" y las "Actitudes y comportamiento de los docentes" que pertenecen a las dimensiones Elementos Tangibles y Empatía.

Si embargo Pérez (2016) en su estudio sobre la Evaluación de la Calidad de Servicio percibida en la Universidad Santo Toribio De Mogrovejo con respecto a los servicios de limpieza de la empresa Sebul, encontró que los estudiantes universitarios no se encuentran satisfechos en la totalidad con los servicios de limpieza de la empresa SEBUL, debido a que manifestaron no obtener la comunicación correcta y a su vez señalaron deficiente rapidez en el servicio.

## CONCLUSIONES

A partir de los resultados se arriba a las siguientes conclusiones:

1. Al realizar la evaluación de la Calidad de Servicio administrativo brindado en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, observamos que el 65% de usuarios la calificaron como insatisfactoria, sin embargo, un 26% la calificó de satisfactoria y sólo un 9% de usuarios la calificaron como excelente.
2. Con respecto a la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención, encontramos que el 53% de los usuarios encuestados perciben una calidad insatisfactoria, mientras que el 37% calificaron como satisfactoria, y sólo un 11% percibieron como excelente la calidad de servicio relacionada con los aspectos tangibles en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas. Los indicadores más altos de calidad insatisfactoria de los elementos tangibles fueron los siguientes: La FACFyM no cuenta con equipos (Computo, laboratorios, etc.) actualizado (57%) seguido de que las instalaciones físicas de la FACFyM no son visualmente atractivas (56%)
3. En la dimensión Fiabilidad encontramos que el 58% de los usuarios encuestados perciben una calidad insatisfactoria, mientras que el 31% calificaron como satisfactoria, y sólo un 11% percibieron como excelente la calidad de servicio relacionada con la Fiabilidad del servicio en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas - UNPRG. Los indicadores más altos de calidad insatisfactoria de Fiabilidad son los siguientes: El personal de la FACFyM no realiza bien el servicio desde la primera vez (61%) seguido de que cuando tengo un problema en la FACFyM no muestran interés en solucionarlo (60%).

4. Con respecto a la dimensión Capacidad de Respuesta de la calidad de servicio, encontramos que el 70% de los usuarios encuestados perciben una calidad insatisfactoria, mientras que el 22% calificaron como satisfactoria, y sólo un 8% percibieron como excelente la Capacidad de Respuesta en el servicio brindado en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas - UNPRG. Los indicadores más altos de calidad insatisfactoria de la Capacidad de Respuesta son los siguientes: El personal de la FACFyM nunca está dispuesto a ayudarte (100%) seguido que el personal de la FACFyM no ofrece un servicio puntual (63%).
5. Al evaluar la dimensión Seguridad de la calidad de servicio, encontramos que el 67% de los usuarios encuestados perciben una calidad insatisfactoria, mientras que el 26% calificaron como satisfactoria, y sólo un 7% percibieron como excelente la calidad de servicio relacionada con la Seguridad en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas. Los indicadores más altos de calidad insatisfactoria de la Seguridad son los siguientes: El personal de la FACFyM no es amable conmigo (100%) seguido que el personal de la FACFyM no tiene conocimiento suficiente para responder a mis preguntas (59%),
6. la dimensión Empatía de la calidad de atención, encontramos que el 76% de los usuarios encuestados perciben una calidad insatisfactoria, seguido del 17% calificaron como satisfactoria, y sólo un 7% percibieron como excelente la calidad de servicio relacionada con la Empatía en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas. Los indicadores más altos de calidad insatisfactoria en la Empatía son los siguientes: El personal de la FACFyM no se preocupa por los intereses de los estudiantes (100%), seguido de que el personal de

la FACFyM no comprende las necesidades de sus estudiantes (100%) y en menor proporción encontramos que la FACFyM no cuenta con personal que te ofrece una atención personalizada (59%)

7. Al evaluar la hipótesis general y las hipótesis específicas planteadas en la investigación se llegó a determinar que existe evidencia suficiente para aceptarlas a un nivel de significancia del 5% que la calidad de servicio administrativo que brinda la FACFyM de la UNPRG es insatisfactoria, esta se refleja en los resultados, mostrándose también insatisfactoria en todas sus dimensiones.

## RECOMENDACIONES

Tomando como referencia los resultados encontrados en esta investigación y en concordancia con los objetivos propuestos se recomienda:

1. Promover la mejora de los servicios Administrativos que brinda la FACFyM de la UNPRG, en cada una de las dimensiones, ya que un estudiante satisfecho es nuestra mejor carta de presentación ante la sociedad.
2. Realizar un monitoreo continuo en cada uno de los servicios Administrativos que brinda la FACFyM, de la UNPRG, debiendo realizar un taller de Relaciones Interpersonales, desarrollo de personas y calidad de servicio.
3. A los investigadores que estén interesados en realizar este tipo de estudio en otras facultades o universidades, tomar como referencia la presente investigación.
4. La Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas debe implementar un Plan de Capacitación, dirigido a los Servidores Administrativos.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Aguirre, W., & Rodriguez, E. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la universidad privada de la selva peruana, Iquitos 2017*.
- Alén, M., & Fraiz, J. (2006). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. Su evaluación en el ámbito del turismo termal. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 1.
- Arancibia, V. (1997). *Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la Calidad de la Educación*. Obtenido de <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001836/183651s.pdf>
- Bass, B., & Avolio, B. (1997). *Full range leadership development: Manual for the Multifactor Leadership Questionnaire*. Mind Garden. Palo Alto: Mind Garden.
- Bateson, J. (1989). *Managing Services Marketing*. Chicago: The Dryden Press.
- Berry, T. (1995). *Como Gerenciar la Transformación hacia la Calidad Total*. Mexico D.F.: Mc Graw Hill 1995.
- Brady, M., & Cronin, J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived services quality: a hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 34-49.
- Brambilla, J. (2014). *Modelo de organización y control y calidad de servicio de comunicación en proceso de investigación*. Chiclayo: Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.
- Braslavsky, C., & Tiramonti, G. (1990). *Conducción educativa y calidad de la enseñanza media*. Miño y Dávila.
- Cantú, H. (2001). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Capelleras, J., & Veciana, J. (2004). Actitudes del personal hacia el trabajo y la organización: una aplicación empírica en la Universidad. *Esic Market*, (119), 47-74.
- Castillo, E. (2005). *Escala Multidimensional SERVQUAL*. Facultad de Ciencias Empresariales Universidad del Bío-Bío, Chile.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chirinos, E. (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas*.
- Congreso de la República. (09 de Junio de 2014). *Superintendencia Nacional de*

*educación Superior Universitaria [SUNEDU]* . Obtenido de Legislación:  
<https://www.sunedu.gob.pe/nueva-ley-universitaria-30220-2014/>

Deming, E. (15 de Junio de 2016). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis* . Obtenido de

<https://es.scribd.com/archive/plans?doc=247852976&metadata=%7B%22context%22%3A%22archive%22%2C%22page%22%3A%22read%22%2C>

Drucker, P. (1993). *Administración para el futuro. La década de los noventa y más allá*.

Ediciones Diaz de Santos S.A. (1996). *Gestión de la Calidad Total. Guía de Gestión de la Pequeña Empresa*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.

Espinoza, A., Sttif, W., & Rodriguez, E. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos 2017*.

Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *Administracion y Control de la Calidad*. Cengage Learning, 2008.

Gamarra, A., Di Gianvito, M., Bancayán, C., & Oré, C. (2014). Aseguramiento de la calidad de la formación universitaria en el Perú. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 17(3), 35-48. Obtenido de <http://revistas.um.es/reifop/article/view/204151>

Garvin, D. (1988). *Managing quality: The strategic and competitive edge*, . Free Press.

Gonzales, R. (2014). *Evaluación De La Calidad Del Servicio Percibida En Entidades*. Cienfuegos Cuba. Obtenido de

<http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v25n1/v25n1a08.pdf>

González, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 1.

Grönroos. (1994). *Marketing y Gestión de Servicios. La Gestión de los Momentos de la Verdad y la Competencia en los Servicios*. Madrid: Editado por Díaz de Santos.

Hallak, J. (1992). La Gestión del Sistema Educativo para lograr una Educación equitativa y de calidad. . *Revista para el Magisterio—Educación*, 177.

Juran, J., Gryna, F., & Bingham, R. (1983). *Manual de Control de la Calidad*. . México: Reverté.

- Lindqvist, L. (1988). *Kvalitet och Tjänstekonsumtion*. Liber: Malmö.
- Lovelock, C. (2004). *Administración de servicios: estrategias de marketing, operaciones y recursos humanos*. Pearson.
- Macias, A., & Vidal, A. (2002). Evolución de la teoría Administrativa. Una visión desde la Psicología Organizacional. *revista cubana de psicología*, 1-3. Obtenido de [http://manuelgross.bligoo.com/content/view/601173/La-Teoria-de-la-Administracion-vista-desde-la-Psicologia-Organizacional.html#.WcsJ6NSg\\_IU](http://manuelgross.bligoo.com/content/view/601173/La-Teoria-de-la-Administracion-vista-desde-la-Psicologia-Organizacional.html#.WcsJ6NSg_IU)
- McLauchlan de Arregui, P. (1994). *La situación de las universidades peruanas*. Recuperado el 29 de Enero de 2018, de <http://repositorio.grade.org.pe/bitstream/handle/GRADE/354/Binder1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mego, A. (2013). *Análisis de la calidad de servicio, desde la perspectiva de la satisfacción estudiantil, en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, en el año 2012*. Tacna: Tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias con mención en Gestión Empresarial.
- Mello, G. N. (1993). *Modelo de gestión para la satisfacción de las necesidades básicas de aprendizaje. Necesidades básicas de aprendizaje. Estrategias de acción*.
- Nuno, G. (2003). *Marketing en los servicios de educación: modelos de percepción de calidad*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Oliver, R. (1980). A Cognitive Model of the antecedents and consequences of Satisfaction decisions. *journal of Marketing*, 460 - 469.
- Ortega, J. (15 de Diciembre de 2017). *Comparación estructural y analítica del concepto de "PERCEPCION" en el teeteto de platón y el capítulo 1º de la sección conciencia de la fenomenología del espíritu de Hegel*. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/document/202669776/Jose-Ortega-Miranda-Comparacion-estructural-y-analitica-del-concepto-de-percepcion>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*.
- Pérez, C., & Salinas, J. (1998). *El uso de indicadores de gestión en la evaluación de la calidad universitaria*. Madrid: Hacienda Pública Española.
- Pérez, J. (2016). *Evaluación de la Calidad de Servicio percibida por los estudiantes de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo con respecto*

a los servicios de limpieza de la Empresa Sebul en la Ciudad de Chiclayo. Chiclayo: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.

- Reeves, C., & Bednar, D. (1994). Defining quality: Alternatives and implications. *Academy of Management Review*, 3-19.
- Rubino, A. (2007). Desafíos de la gerencia y el liderazgo de la educación superior. *Investigación y Postgrado*, 22(2), 147-163.
- Rubio, M., Aguilar, R., Massa, P., Maldonado, J., & Ramírez, I. (2005). *Proceso de autoevaluación de los programas de educación a distancia basado en el proyecto*.
- Rust, R., & Oliver, R. (1997). Customer delight: Foundations, Findings, and Managerial Insight. *Journal of Retailing*, 73, 311 - 336.
- Sander, B. (1996). Nuevas tendencias en la gestión educativa: democracia y calidad. *Revista Interamericana de Desarrollo Educativo*, 29-40. Obtenido de [http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/8327/3/406007\\_NUEVAS\\_TENDENCIAS\\_EN\\_LA\\_GESTIN\\_EDUCATIVA.pdf](http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/8327/3/406007_NUEVAS_TENDENCIAS_EN_LA_GESTIN_EDUCATIVA.pdf)
- SENATI. (s.f.). *¿Que es calidad? – Introducción a la calidad total II*, Pág. 7. Recuperado el 12 de Octubre de 2017, de Servicio Nacional de Adiestramiento del Trabajo Industrial: <http://docplayer.es/18690507-Guia-del-participante.html>
- Setó, D. (2004). *De la Calidad del Servicio a la fidelidad del Cliente*. Madrid: ESIC.
- Tse, D., & Wilton, P. (1988). Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension. *Journal of Marketing Research*, 204 - 212.
- Tumino, M., & Poitevin, E. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 2.
- Vera, E. (2017). *Modelo servqual en la verificación de la satisfacción de la calidad de servicio académico universitario Caso: Escuela de Administración de Empresas UCSM, Arequipa 2017*. Arequipa: Universidad Católica Santa María.
- Vergara, J., & Quesada, V. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista electrónica*.

- Zamudio, I., Cardoso, S., Vergueiro, S., & De Castro, W. (2005). El uso del SERVQUAL en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: el caso de la biblioteca del IPEN. *Revista Interamericana de Bibliotecol.*
- Zárate, J. (2017). *Calidad de servicios para estudiantes de posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú*. Lima.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2001). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. Mc Graw Hill.

## **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO UNIVERSITARIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, AÑO 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVEST.	POBLACIÓN	TÉCNICAS
<b>GENERAL</b> ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, año 2018?  <b>ESPECÍFICAS</b> ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión Elementos tangibles?  ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión Fiabilidad?  ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión Capacidad de respuesta?  ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión Seguridad?  ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias	<b>GENERAL</b> Evaluar el nivel de calidad del servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, año 2018.  <b>ESPECÍFICOS</b> Determinar el nivel de calidad del servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión elementos tangibles.  Determinar el nivel de calidad del servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión Fiabilidad.  Determinar el nivel de calidad del servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión capacidad de respuesta. Determinar el nivel de calidad del servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión seguridad. Determinar	<b>GENERAL</b> El nivel de calidad del servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo se percibe como insatisfactoria.  <b>ESPECÍFICOS</b> El nivel de calidad del servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión elementos tangibles, se percibe como deficiente. El nivel de calidad del servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión fiabilidad, se percibe como deficiente. El nivel de calidad del servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión capacidad de respuesta, se percibe como deficiente. El nivel de calidad del servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión seguridad, se percibe como deficiente. El nivel de calidad del servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión	Calidad de el servicio administrati vo universitari o	Descriptivo	Todos los estudiantes de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, matriculados en el semestre académico 2018- II	Encuesta
				<b>DISEÑO</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
				No experimental  $M \leftarrow O$  M: muestra de estudio  O: Información a recoger sobre la variable de estudio	321 estudiantes de la FACFyM, matriculados en el semestre acad. 2018-II.  <b>MUESTREO</b>	2 cuestionarios. Uno para evaluar percepción y el otro para evaluar expectativa.
					Muestreo estratificado	

Físicas y Matemáticas en la dimensión Empatía?	el nivel de calidad del servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión empatía.	empatía, se percibe como deficiente.			
---------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------	--	--	--



**ANEXO N° 01**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS**  
**ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIOS**

**DATOS GENERALES:**

ESCUELA PROFESIONAL: .....

SEXO: 1. Masculino ( )      2. Femenino ( )      Edad: .....

COLEGIO DE PROCEDENCIA: 1. Nacional ( )      2. Particular ( )

**INSTRUCCIONES:** Estimados estudiantes el presente instrumento tiene como objetivo determinar los factores de la calidad de los servicios Administrativos según tus expectativas que tenías de la Escuela Profesional que elegiste estudiar en la FACFyM. Por favor contestar con sinceridad en cada una de las siguientes afirmaciones. Tenga en cuenta que las escalas son:

1. Totalmente Insatisfecho.      2. Insatisfecho      3. Ni satisfecho, Ni insatisfecho  
 4. Satisfecho.      5. Totalmente Satisfecho.

ITEMS	EXPECTATIVA				
	1	2	3	4	5
1. Que la FACFyM cuente con equipos (cómputo, laboratorios, etc.) actualizados.					
2. Que las instalaciones físicas de la FACFyM sean visualmente atractivas.					
3. Que el personal de la FACFyM tenga apariencia limpia y alineada.					
4. Que los elementos materiales (folletos, reportes y similares) sean visualmente atractivos.					
5. Que cuando el personal de la FACFyM prometa hacer algo en cierto tiempo, lo haga.					
6. Que Cuando tenga un problema en la FACFyM muestren interés en solucionármelo.					
7. Que el personal de la FACFyM realice bien el servicio desde la primera vez.					
8. Que el personal de la FACFyM concluya el servicio en el tiempo prometido.					
9. Que el personal de la FACFyM mantenga tus expedientes sin errores					
10. Que el personal de la FACFyM comunique cuando concluirá el servicio ofrecido.					
11. Que el personal de la FACFyM ofrezca un servicio puntual.					
12. Que el personal de la FACFyM esté dispuesto a ayudarte.					
13. Que el personal de la FACFyM se encuentre disponible para atenderme.					
14. Que el comportamiento del personal de la FACFyM me inspire confianza.					
15. Que me sienta seguro en los trámites que realice con la FACFyM.					
16. Que el personal de la FACFyM sea amable conmigo.					
17. Que el personal de la FACFyM tenga el conocimiento suficiente para responder a mis preguntas.					
18. Que el personal de la FACFyM me dé una atención individualizada					
19. Que la FACFyM tenga horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes.					
20. Que la FACFyM tenga personal que ofrezcan una atención personalizada.					
21. Que el personal de la FACFyM se preocupe por los intereses de los estudiantes.					
22. Que el personal de la FACFyM comprenda las necesidades de sus estudiantes.					

## ANEXO N° 02

**INSTRUCCIONES:** Estimados estudiantes, ahora como percibes la calidad de servicio Administrativo que te brinda la FACFyM. Por favor contestar con sinceridad en cada una de las siguientes afirmaciones. Tenga en cuenta que las escalas son:

1. Totalmente Insatisfecho. 2. Insatisfecho 3. Ni satisfecho, Ni insatisfecho  
4. Satisfecho. 5. Totalmente Satisfecho.

ITEMS	PERCESION				
	1	2	3	4	5
1. La FACFyM cuenta con equipos (cómputo, laboratorios, etc.) actualizados.					
2. Las instalaciones físicas de la FACFyM son visualmente atractivas.					
3. El personal de la FACFyM tiene apariencia limpia y alineada.					
4. Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos.					
5. Cuando el personal de la FACFyM promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					
6. Cuando tengo un problema en la FACFyM muestran interés en solucionármelo.					
7. El personal de la FACFyM realiza bien el servicio desde la primera vez.					
8. El personal de la FACFyM concluye el servicio en el tiempo prometido.					
9. El personal de la FACFyM mantiene sus expedientes sin errores					
10. El personal de la FACFyM te comunica cuando concluirá el servicio ofrecido.					
11. El personal de la FACFyM te ofrece un servicio puntual.					
12. El personal de la FACFyM está dispuesto a ayudarte.					
13. El personal de la FACFyM se encuentra disponible para atenderte.					
14. El comportamiento del personal de la FACFyM te inspira confianza.					
15. Te sientes seguro en los trámites realizados con la FACFyM.					
16. El personal de la FACFyM es amable contigo.					
17. El personal de la FACFyM tiene conocimientos suficientes para responder tus preguntas.					
18. El personal de la FACFyM te da una atención individualizada					
19. La FACFyM tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes.					
20. La FACFyM cuenta con personal que te ofrece una atención personalizada.					
21. El personal de la FACFyM se preocupa por los intereses de los estudiantes.					
22. El personal de la FACFyM comprende las necesidades de sus estudiantes.					

**ANEXO N° 03**  
**CONSTRUCCION DE ESTANINOS**

ESTANINOS PARA EVALUAR LAS BRECHAS EXISTENTES ENTRE EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE LA FACFyM

BRECHA = PERSPECTIVA - EXPECTATIVA

EVALUACION	BRECHA
Insatisfactorio	< 0
Satisfactorio	= 0
Excelente	> 0

ESTANINOS DE LAS DIMENSIONES ELEMENTOS TANGIBLES, CAPACIDAD DE RESPUESTA, FIABILIDAD, EMPATIA Y SEGURIDAD

EVALUACION	BRECHA
Insatisfactorio	< 0
Satisfactorio	= 0
Excelente	> 0

## ANEXO N° 04

### PRUEBA DE NORMALIDAD

**HIPÓTESIS GENERAL** El nivel de calidad de servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo se percibe como insatisfactoria

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra		
		SATISFACCION PERCEPCION
N		321
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	2,6369
	Desv. Desviación	,65468
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,056
	Positivo	,056
	Negativo	-,027
Estadístico de prueba		,056
Sig. asintótica(bilateral)		,018 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

H1: El nivel de calidad de servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión elementos tangibles, se percibe como insatisfactorio.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra		
		SATISFACCIÓN TANGIBLE
N		321
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	-3,5218
	Desv. Desviación	,89634
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,102
	Positivo	,078
	Negativo	-,102
Estadístico de prueba		,102
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

H2: El nivel de calidad de servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión fiabilidad, se percibe como insatisfactorio.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra		
SATISFACCION FIABILIDAD		
N		321
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	-2,5252
	Desv. Desviación	,74003
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,083
	Positivo	,083
	Negativo	-,062
Estadístico de prueba		,083
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

H3: El nivel de calidad de servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión Capacidad de Respuesta, se percibe como insatisfactorio.

Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra		
SATISFACCION CAPACIDAD DE RESPUESTA		
N		321
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	-2,6534
	Desv. Desviación	,76471
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,070
	Positivo	,070
	Negativo	-,061
Estadístico de prueba		,070
Sig. asintótica(bilateral)		,001 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

H4: El nivel de calidad de servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión Seguridad, se percibe como insatisfactorio.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra		
		SATISFACCION SEGURIDAD
N		321
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	-2,8466
	Desv. Desviación	,76573
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,093
	Positivo	,093
	Negativo	-,076
Estadístico de prueba		,093
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

H5: El nivel de calidad de servicio administrativo universitario que brinda la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la dimensión Empatía, se percibe como insatisfactorio.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra		
		SATISFACCIÓN EMPATÍA
N		321
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	-2,5558
	Desv. Desviación	,80726
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,091
	Positivo	,091
	Negativo	-,059
Estadístico de prueba		,091
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.