

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**Los factores tangibles e intangibles presentes en la calidad del servicio de  
la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo y su relación con el nivel de  
satisfacción de los estudiantes**

Tesis presentada para optar el Título Profesional de  
Licenciado (a) en Administración

**AUTORES**

**Salazar Montalban, Rosa María**

**Yampufé Silva, Franklin Edwin**

**ASESOR**

**Dr. Becerra Santa Cruz, José Humberto**

Lambayeque - Perú

Febrero - 2020

**LOS FACTORES TANGIBLES E INTANGIBLES PRESENTES EN LA  
CALIDAD DEL SERVICIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL  
PEDRO RUÍZ GALLO Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE  
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES**

**Decreto de sustentación N° 21-2020-U.I.-FACEAC**

**De fecha 04 de Febrero del 2020**

Salazar Montalban Rosa María  
Bachiller

Yampufé Silva Franklin Edwin  
Bachiller

Dr. José Humberto Becerra Santa Cruz  
Asesor

Presentada para obtener el título profesional de Licenciado en Administración

**Aprobado por el jurado:**

Lic. Adm. Juan Branca Méndez  
Presidente

Lic. Adm. Luis Campos Contreras  
Secretario

Lic. Adm. Noé Alberto Rosillo Alberca  
Vocal

## **Dedicatoria**

A mis padres: Franklin y Nancy, por su apoyo incondicional en todo momento, quienes están guiando mi camino con amor y esfuerzo, por sus consejos y palabras de motivación, que permitieron, hoy por hoy, estar cumpliendo uno de mis objetivos; a mis hermanos, familiares y amigos que me han acompañado durante la mejor etapa de mi vida: la universidad.

**Franklin Edwin Yampufé Silva**

A mis padres: Crely y Gilberto, por todo su apoyo a lo largo de mi vida, orientando mi camino con amor y perseverancia, sentando en mi las bases de responsabilidad y deseos de superación, permitiéndome ahora cumplir con uno de mis objetivos; a mis hermanos y demás familiares que han estado conmigo durante mi carrera universitaria.

**Rosa María Salazar Montalban**

## **Agradecimiento**

Agradecemos a Dios por ser nuestra guía en la vida.

Agradecemos al personal administrativo y docente de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, quienes nos brindaron las facilidades para la obtención de información necesaria y hacer posible la realización de la presente investigación.

Agradecemos al Dr. José Humberto Becerra Santa Cruz, por el asesoramiento brindado para la realización de este trabajo de investigación.

Agradecemos a nuestros padres y familiares, quienes han estado presente en esta importante etapa de nuestra vida, por ser el motor que impulsa nuestro desarrollo personal y profesional.

**Los autores**

## Índice General

Índice General .....	i
Índice de Tablas.....	iii
Índice de Gráficos.....	iv
Índice de Anexos .....	v
Resumen y palabras clave .....	vi
Abstract y keywords .....	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
Capítulo I: El Objeto De Estudio .....	6
1.1 Contextualización de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.....	6
1.1.1 Historia de la UNPRG.....	6
1.1.2 Universidad pública.....	6
1.1.3 Procedencia de los estudiantes.....	7
1.1.4 Población estudiantil. ....	7
1.1.5 Escuelas profesionales.....	7
1.1.6 Calidad del servicio de la UNPRG .....	7
1.2 Características y Manifestaciones del Problema de Investigación .....	8
1.2.1 Estudios a nivel internacional. ....	12
1.2.2 Estudios a nivel nacional. ....	15
Capítulo II: Marco Teórico .....	19
2.1 Calidad .....	19
2.2 Servicio .....	20
2.2.1 Características de los servicios. ....	21
2.3 Calidad del servicio.....	22
2.3.1 Dimensiones de la calidad del servicio. ....	23
2.4 La apariencia del personal de contacto y el cliente .....	24
2.5 Calidad del servicio universitario .....	24
2.6 Satisfacción.....	25
2.7 Satisfacción estudiantil.....	25
2.8 Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción.....	26

2.9 Modelos de calidad del servicio en educación superior.....	28
2.10 Escala aplicada en la investigación.....	30
Capítulo III: Metodología Desarrollada.....	32
3.1 Tipo y Diseño de la Investigación .....	32
3.2 Población o Universo .....	32
3.3 Muestra.....	33
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	35
3.4.1 Técnica .....	35
3.4.2 Instrumento .....	35
3.4.3 Desarrollo del cuestionario.....	36
3.5 Tratamiento y Análisis de la Información.....	37
3.6 Procedimiento de Recolección de Datos.....	37
Capítulo IV: Resultados y Discusión.....	38
4.1 Análisis e Interpretación de los Resultados.....	38
4.1.1 Percepción de los factores tangibles presentes en la calidad del servicio .....	38
4.1.2 Percepción de los factores intangibles presentes en la calidad del servicio .....	41
4.1.3 Satisfacción de los factores tangibles de la calidad del servicio.....	47
4.1.4 Satisfacción de los factores intangibles de la calidad del servicio.....	50
4.1.5 Percepción general de la calidad del servicio .....	44
4.1.6 Satisfacción general de la calidad del servicio .....	53
4.2 Discusión de Resultados .....	54
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIAS .....	65
ANEXOS .....	72

## Índice de Tablas

Tabla 1. Número de estudiantes matriculados por escuelas de la UNPRG, ciclo 2019-I .....	33
Tabla 2. Cálculo de la muestra estratificada por facultades, ciclo académico 2019-I .....	35
Tabla 3. Percepción de la calidad del servicio por ítems en la dimensión infraestructura .....	109
Tabla 4. Percepción de la calidad del servicio por ítems en la dimensión apariencia .....	110
Tabla 5. Percepción de la calidad del servicio por ítems en la dimensión equipamientos .....	110
Tabla 6. Percepción de la calidad del servicio por ítems en la dimensión confiabilidad.....	111
Tabla 7. Percepción de la calidad del servicio por ítems en la dimensión capacidad de respuesta ..	112
Tabla 8. Percepción de la calidad del servicio por indicadores en la dimensión seguridad.....	113
Tabla 9. Percepción de la calidad del servicio por indicadores en la dimensión empatía .....	114
Tabla 10. Percepción general de la calidad del servicio de la UNPRG .....	115
Tabla 11. Nivel de satisfacción general de los estudiantes de la UNPRG.....	115
Tabla 13. Correlación entre las variables percepción de los factores tangibles y satisfacción .....	116
Tabla 14. Correlaciones entre las variables percepción de los factores intangibles y satisfacción...	117
Tabla 15. Correlaciones de las variables percepción de la calidad del servicio y satisfacción.....	118
Tabla 16. Facultades y escuelas profesionales de la UNPRG de Lambayeque, 2019 .....	119

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Percepción de los factores tangibles presentes en la calidad del servicio.....	38
Gráfico 2: Percepción de los factores intangibles presentes en la calidad del servicio .....	41
Gráfico 3: Percepción General de la calidad del servicio de la UNPRG .....	44
Gráfico 4: Satisfacción de los estudiantes sobre los factores tangibles de la calidad del servicio.....	47
Gráfico 5: Satisfacción de los estudiantes sobre los factores intangibles de la calidad del servicio ...	50
Gráfico 6: Satisfacción General de los estudiantes sobre la calidad del servicio de la UNPRG .....	53
Gráfico 7: Percepción de la calidad del servicio de la UNPRG en la dimensión infraestructura .....	87
Gráfico 8: Percepción de la calidad del servicio de la UNPRG en la dimensión apariencia .....	89
Gráfico 9: Percepción de la calidad del servicio de la UNPRG en la dimensión equipamiento.....	90
Gráfico 10: Percepción de la calidad del servicio de la UNPRG en la dimensión confiabilidad .....	92
Gráfico 11: Percepción de la calidad del servicio de la UNPRG en la dimensión capacidad de respuesta .....	93
Gráfico 12: Percepción de la calidad del servicio de la UNPRG en la dimensión seguridad .....	95
Gráfico 13: Percepción de la calidad del servicio de la UNPRG en la dimensión empatía.....	97
Gráfico 14: Nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la dimensión infraestructura .....	98
Gráfico 15: Nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la dimensión apariencia .....	100
Gráfico 16: Nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la dimensión equipamientos .....	101
Gráfico 17: Nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la dimensión confiabilidad .....	103
Gráfico 18: Nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la dimensión capacidad de respuesta .....	104
Gráfico 19: Nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la dimensión seguridad .....	105
Gráfico 20: Nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la dimensión empatía.....	107
Gráfico 21: Análisis de las dimensiones de la calidad del servicio según la media .....	121



## **Índice de Anexos**

Anexo 1: Cuestionario aplicado a los estudiantes.....	72
Anexo 2: Validaciones de contenido del instrumento.....	75
Anexo 3: Análisis e interpretación de resultados por dimensiones .....	87
Anexo 4: Percepción de la calidad del servicio de la UNPRG por ítems y dimensiones .....	109
Anexo 5: Confiabilidad del instrumento .....	115
Anexo 6: Contraste de hipótesis .....	116
Anexo 7: Facultades y escuelas profesionales de la UNPRG .....	119
Anexo 8: Reporte de matriculados por semestre y escuelas - UNPRG .....	120
Anexo 9: Análisis de las dimensiones de la calidad del servicio según la media .....	121
Anexo 10: Matriz de consistencia de la investigación .....	122

## **Resumen y Palabras claves**

Las exigencias competitivas del sistema de educación superior, en el cual las universidades experimentan continuos cambios, debido a diversos factores, como la globalización, conllevan a requerir una mayor atención en conocer cuál es la percepción de la calidad del servicio brindado a sus principales clientes: los estudiantes. Por ello, la presente investigación tiene como objetivo general: Determinar la percepción de los factores tangibles e intangibles presentes en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes, utilizando una adaptación del modelo SERVPERF (Service Performance), desarrollado por Cronin y Taylor (1992), el cual permitió medir la calidad del servicio a través de las percepciones y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes. La investigación fue de tipo cuantitativa, de diseño correlacional y transversal. La población estuvo conformada por estudiantes de tres facultades (FACEAC, FICSA y FE) del noveno y décimo ciclo académico 2019-I, a partir de la cual se seleccionó de manera probabilística una muestra de 263 estudiantes que cumplieron los criterios de inclusión. Los resultados evidenciaron que el 42.2% de la población encuestada indicaron estar ni acuerdo ni en desacuerdo, mostrándose indiferente con la calidad del servicio brindado por la UNPRG. Con respecto a los resultados obtenidos sobre la satisfacción, del total de estudiantes encuestados el 47.1% señalaron estar ni satisfecho ni insatisfecho con la calidad del servicio. Finalmente, a partir de los resultados encontrados en la investigación, aceptamos que existe un nivel de significancia positiva y directa entre la percepción de la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los estudiantes.

**Palabras claves:** calidad del servicio universitario, satisfacción del estudiante.

## **Abstract y Keywords**

The competitive demands in higher education systems, affects how universities have changed over the years, due to different factors, for example: globalization, entail require more attention in knowing the perception of the quality service given to their principal customers: the students. Therefore, this research has as main goal: Determinate the perception of the tangible and intangible factors needed in the quality service of Pedro Ruiz Gallo University (UNPRG) and its relationship with the students' satisfaction level. By using an adaptation of the SERVPERF model (service performance) developed by Cronin and Taylor (1992) which allowed to measure the quality of service through perceptions on the students' level of satisfaction. The study was designed as quantitative, correlational and transversal. The population was conformed for the students of three university faculties (FACEAC, FICSA and FE) of the ninth and tenth cycle, 2019 - I. It was selected a sample of 236 students what met the inclusion criteria. The results demonstrated that the 42.2 % of the students neither agreed nor disagreed, and show them indifferent with quality service given by UNPRG. Concerning to the results obtained in satisfaction, the 47.1% of students are neither satisfied nor unsatisfied with the quality service. Finally, from of the results found in the research, we accept the existence of a direct, high and significant relationship between the perception of quality service and the satisfaction level of students.

**Keywords:** University quality service and student's satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años, las universidades están afrontando un gran desafío, relacionado con la capacidad de responder a una amplia gama de necesidades y demandas que exige la población estudiantil y la sociedad. Para lograr superar dicho reto, deberán hacer uso de herramientas que le permitan desempeñar sus funciones con eficiencia, siendo la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes dos aspectos relevantes al momento de evaluar su correcto funcionamiento.

En Europa, la educación, en especial la educación universitaria, está siendo orientada hacia una auténtica demanda de competencias (Pereira, 2011), donde la elevada competitividad en el ámbito académico, el incremento en la cantidad de universidades y la exigencia educativa, ha conllevado a dirigir mayores esfuerzos por brindar un óptimo servicio con la finalidad de satisfacer las necesidades y requerimientos de su público objetivo (Torres y Araya, 2010). La universidad pública europea, afronta un escenario preocupante de su situación de privilegio, relacionado al posicionamiento obtenido en el sector educativo, siendo los únicos establecimientos autorizados para otorgar grados académicos dentro de un país (Ortega, 2015, p. 36). Del mismo modo, la creación de nuevas universidades, en especial del sector privado, que incumplen con las condiciones mínimas de calidad en los servicios brindados es alarmante, esto debido a la falta de barreras que delimiten el acceso al mercado.

En América Latina, el proceso de la diversificación de la educación superior, sobre todo en el sector privado, no es distinto a lo antes mencionado, al permitir el crecimiento de muchas universidades que respondieron a la demanda educativa con una oferta de reducido costo y, por ende, con una pésima calidad en el servicio (Benavides, Chávez y Arellano, 2016, p. 19). Incluso, en muchos países de Latinoamérica se llegó a pensar en la existencia de una relación de

conveniencia entre el Estado y las empresas privadas de educación superior al ser en gran medida permisibles (Benavides et. al, 2016, p. 19). La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico en México, informó que no se han implementado instrumentos apropiados que garanticen la calidad del servicio universitario, al mencionar que su esquema de fortalecimiento de la calidad es complicado, fraccionado y no posee claridad, siendo en la actualidad un sistema con falta de coherencia (OECD, 2019, p.4). Además, la acreditación institucional no es utilizada para controlar el adecuado desempeño del modelo de educación superior mexicano, en otras palabras, a las instituciones públicas no se les exige que se sometan a ninguna forma de acreditación. Por su parte, las universidades privadas, en las cuales se matriculan cerca de la tercera parte de los estudiantes, no poseen ningún obstáculo para ingresar al sector educativo (OECD, 2019, p.15). A diferencia de México, el Ministerio de Educación en Chile, mencionó que la existencia de un sistema de educación superior es esencial para que las instituciones educativas y los programas que se imparten garanticen una óptima calidad, de esta manera los estudios que se lleven a cabo en las diferentes instituciones determinen igualdad tanto a nivel nacional como internacional. En este país, se determinó ejecutar el plan de aseguramiento de la calidad del servicio universitario mediante la autorregulación y la acreditación de instituciones y programas.

De la misma manera, la educación universitaria en el Perú no es extraña a esta realidad, debido a que, para posicionarse en el contexto competitivo actual, las universidades deberán establecer estrategias que la lleven a superar varios desafíos, los mismos que están vinculados con destacar en calidad de enseñanza, en investigación y en brindar los mejores servicios (Cevallos, 2016). En el Perú, desde el 5 de enero de 2015 la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (más adelante SUNEDU) se convirtió en la responsable de otorgar el licenciamiento,

siendo un organismo público técnico especializado, adscrito al Ministerio de Educación, encargado también de comprobar el cumplimiento de las condiciones mínimas de calidad y fiscalizar si las partidas del sector público y los beneficios concedidos a través del marco legal son destinados hacia fines educativos y el perfeccionamiento de la calidad.

En Lambayeque, las universidades de la región al igual que las del resto del país están afrontando un proceso de evaluación, con la finalidad de verificar si cumplen con brindar servicios académicos con las condiciones mínimas de calidad. En este marco, cabe mencionar que a la Universidad de Lambayeque, la Universidad Particular de Chiclayo y la Universidad Privada Juan Mejía Baca les fue denegado el licenciamiento. Mientras tanto, la situación más preocupante estaría en la principal alma máter de la región: la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo que ha tenido que plantear un plan de adecuación requerido. Además, es importante señalar que la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (USAT), la Universidad Cesar Vallejos, la Universidad Señor de Sipán y la Universidad San Martín de Porres, son las primeras en la región que ya cuenta con la respectiva licencia.

En este sentido, la calidad es vista como un componente de éxito para las instituciones de educación superior universitaria que quieran ser ejemplo y continuar en el mercado de la educación superior, así mismo “La calidad de servicio ofrecida, como estrategia de diferenciación, cobra una especial importancia a la hora de competir en el nuevo contexto de mayor competitividad, movilidad y transparencia” (Cox y Dale, 2001).

Teniendo en cuenta ello, se formuló como problema de investigación: ¿Cuál es la percepción de los factores tangibles e intangibles presentes en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes?

Así mismo, después de analizar la problemática y contribuir en dar respuesta a dicha interrogante se estableció como objetivo general: Determinar cuál es la percepción de los factores tangibles e intangibles presentes en la calidad del servicio de la UNPRG y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes. Igualmente, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- Identificar la percepción de los factores tangibles presentes en la calidad del servicio de la UNPRG y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes.
- Identificar la percepción de los factores intangibles presentes en la calidad del servicio de la UNPRG y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Posteriormente, se establecieron hipótesis como posibles respuestas a la problemática, siendo la hipótesis general: La percepción de los factores tangibles e intangibles presentes en la calidad del servicio de la UNPRG influyen de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes; y como hipótesis específicas, las siguientes:

- H1: La percepción de los factores tangibles presentes en la calidad del servicio de la UNPRG influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes.
- H2: La percepción de los factores intangibles presentes en la calidad del servicio de la UNPRG influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes.

La metodología desarrollada fue de tipo cuantitativa y diseño correlacional transversal, con una muestra de 263 estudiantes pertenecientes al noveno y decimo ciclo académico de tres facultades (la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, la Facultad de Ingeniería Civil, de Sistemas y de Arquitectura, y la Facultad de Enfermería). Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario de 34 ítems teniendo como referencia el instrumento SERVPERF elaborado por Cronin y Taylor en 1992, una modificación de la escala SERVQUAL.

La justificación del presente estudio radica en conocer más de cerca la realidad que afronta la UNPRG con respecto a la calidad del servicio universitario, las oportunidades y debilidades que presenta y así poder establecer estrategias hacia la mejora continua, logrando que los estudiantes puedan acceder a servicios con mejores estándares de calidad y lograr un nivel de satisfacción superior. Así mismo, es importante debido al proceso de licenciamiento que experimentan las universidades a nivel nacional, exigido por la Ley Universitaria N° 30220 y SUNEDU, teniendo que cumplir con las condiciones mínimas de calidad para lograrlo.

La tesis se estructura en cuatro capítulos, según los lineamientos que establece la escuela profesional de Administración de la UNPRG, siendo los siguientes:

**Capítulo I:** Describe la realidad social del objeto de estudio.

**Capítulo II:** Presenta el marco teórico relacionado con los objetivos y la hipótesis de la investigación.

**Capítulo III:** Detalla la metodología desarrollada describiendo íntegramente qué, cómo, cuándo y dónde se realizó la investigación.

**Capítulo IV:** Analiza los resultados obtenidos y su respectiva discusión.

Finalmente, las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos correspondientes.



## **Capítulo I: El Objeto De Estudio**

### **1.1 Contextualización de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo**

#### **1.1.1 Historia de la UNPRG.**

La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (más adelante UNPRG) fue creada mediante Decreto Ley N° 18179 de fecha 17 de marzo de 1970, al fusionarse la Universidad Nacional de Lambayeque y la Universidad Agraria del Norte, antes Escuela Nacional de Agronomía, dando origen entonces a una nueva universidad con el nombre de uno de los más ilustres personajes de Lambayeque: el inventor y héroe nacional, Teniente Coronel Pedro Ruiz Gallo. Su sede y domicilio legal se ubican en la calle Juan XXIII N° 391, Ciudad Universitaria, distrito, provincia y Región de Lambayeque (Estatuto de la UNPRG, 2017).

#### **1.1.2 Universidad pública.**

La UNPRG es una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación humanista, científica y tecnológica con una clara conciencia de nuestro país como realidad multicultural. Adopta el concepto de educación como derecho fundamental y servicio público esencial, siendo integrada por docentes, estudiantes y graduados. La Ley Universitaria (Ley N° 30220, 2014) señala que las universidades son públicas o privadas, siendo las primeras personas jurídicas de derecho público y las segundas personas jurídicas de derecho privado, en este sentido que la universidad en estudio forma parte de las universidades públicas del país. La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo tiene autonomía académica, normativa y administrativa. De acuerdo a la jerarquía de las normas, está regida por la Constitución Política del Perú, la Ley Universitaria 30220, su Estatuto y demás normas del Estado que le son aplicables, y por los reglamentos internos dentro de la autonomía propia de la universidad. Su gobierno se

sustenta en el real funcionamiento de sus propios órganos estructurados y las funciones, que son ejercidas por las autoridades legítimamente elegidas de acuerdo a la legislación vigente (Estatuto de la UNPRG, 2017).

### **1.1.3 Procedencia de los estudiantes.**

La población estudiantil de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo está conformada en su mayoría por alumnos de Pregrado provenientes de las diferentes regiones del Perú, entre ellas la región sede Lambayeque, así como también de Cajamarca, San Martín y Amazonas, esto debido a que es una de las más reconocidas universidades de la región norte.

### **1.1.4 Población estudiantil.**

La población estudiantil de Pregrado de la UNPRG estuvo conformada por un total de 12,226 estudiantes matriculados en el semestre académico 2019-I, los mismos que se encontraban distribuidos en las treinta escuelas profesionales según lo señalado en el último Reporte de matriculados por semestre y escuelas de la UNPRG (2019).

### **1.1.5 Escuelas profesionales.**

La organización académica de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo se divide por Facultades, las cuales son responsable de la formación académico - profesional, estando integradas por docentes y estudiantes. En la actualidad la universidad en estudio cuenta con catorce facultades y treinta escuelas profesionales, como se detallan en el anexo 7.

### **1.1.6 Calidad del servicio de la UNPRG.**

En el caso de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, a partir de una visión empírica podemos mencionar que la calidad del servicio representa un concepto multidimensional, debido a que comprende varios aspectos al momento de evaluar la percepción de la calidad del servicio y

su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes. Teniendo en cuenta ello, podemos identificar dos tipos de factores relacionados con la calidad del servicio universitario, tales como:

a) Los factores tangibles, representan “Aquellos factores necesarios para el proceso de producción y sostenibilidad de una empresa que tienen una identidad material, por ejemplo: maquinarias, herramientas, liquidez financiera, equipos de oficina, terrenos, entre otros” (Fernández et al, 1998 citado por Osorio, 2014). Lo tangible en el caso de la universidad comprende: las instalaciones físicas e infraestructura, equipos tecnológicos de los laboratorios y de las aulas, mobiliario académico, etc.; b) Los factores intangibles, constituyen “Aquellos recursos que consisten básicamente en conocimiento o información, que no tienen una identidad material y no son, por lo tanto, susceptibles de tocarse o percibirse de un modo preciso, por ejemplo: la experiencia, capacidades, la cultura empresarial” (Fernández et al, 1998 citado por Osorio, 2014), lo intangible en una universidad se percibe en los conocimientos teóricos y prácticos que imparten los docentes, la atención brindada por el personal administrativo, los tiempos en obtener el servicio, entre otros.

## **1.2 Características y Manifestaciones del Problema de Investigación**

La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU, 2018), mencionó en su Informe Bienal sobre la Realidad Universitaria que en los últimos años la calidad educativa en el Perú ha experimentado un avance en todos sus niveles educativos, esto debido a la importancia de la educación como elemento clave para el desarrollo del país, mediante la formación de capital humano. Si bien, la educación en todos sus niveles es trascendente, la educación superior resalta por tener una relación más directa con el sector productivo. Sin embargo, las dos últimas décadas se ha caracterizado por la acelerada expansión de la oferta de la educación superior universitaria, tanto pública como privada, mientras que en 1990 sólo existían

49 universidades, al 2015 tenemos 132 universidades prestando servicios educativos, de las cuales 42 representan las universidades públicas y 90 las universidades privadas, es decir de las 80 universidades creadas entre 1990 y el 2015, el 83% son privadas. Cabe mencionar que al 2015 se han constituido 142 universidades; sin embargo, sólo 132 se encuentran activas y con alumnos matriculados (SUNEDU, 2018).

El aumento del registro de estudiantes, principalmente en las universidades privadas, la débil o casi nula planificación de la matrícula, y la falta de políticas sectoriales de aseguramiento de la calidad ha ocasionado un deterioro lento y progresivo en la calidad del servicio, una visible incapacidad de autorregulación de las instituciones y una limitada capacidad para administrar los recursos públicos otorgados a la universidad (Ministerio de Educación, 2015, p. 15).

Por otra parte, la discusión teórica sobre la calidad de los sistemas educativos es un tema que ha tenido diversos debates teóricos - metodológicos, ya que son muchos los autores que pueden argumentar o respaldar las diferentes formas de medir la calidad y eficiencia de la educación (Alvarado, Luyando y Picazzo, 2015, p.4). Por consiguiente, existe una gran variedad de estudios que tratan de explicar este fenómeno, algunos vinculados con los trabajos clásicos de Grönroos en 1984 y Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, dichos autores consideran que definir y medir el concepto de calidad en cualquier servicio no es una tarea fácil, debido a su naturaleza intangible. Además, señalan que la definición y medición de la calidad puede ser abordada desde un enfoque objetivo como subjetivo, siendo este último el más utilizado, cuando se habla de calidad percibida de cualquier producto o servicio, al obtener juicios de valor que los individuos le otorgan al objeto a estudiar.

En una universidad pública como la UNPRG el proceso de medición de la calidad del servicio no es sencillo, debido a que involucra un conjunto de componentes que el estudiante, su principal cliente, relaciona y evalúa al momento de la prestación de los servicios educativos, por ello y para tener una mejor comprensión del tema tendremos en cuenta dos factores presentes en su accionar, tales como: los factores tangibles y los factores intangibles, los mismos que serán comparados con las cinco dimensiones del SERVPERF, uno de los modelos más conocidos para medir la percepción de la calidad del servicio y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes.

En primer lugar, Parasuraman et al. (1998) mencionan que: “Los factores tangibles presentes en la calidad del servicio, representa básicamente la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (citado por Arciniegas y Mejías, 2017), como ejemplo de factores tangibles presentes en la calidad del servicio de la UNPRG tenemos: las instalaciones físicas de la universidad, la infraestructura de pisos, paredes, techos y ventanas de los distintos ambientes, la iluminación del campus universitario, el diseño de las aulas de clase, las condiciones de los servicios sanitarios (lavatorios, urinarios, inodoros) de las facultades y los pabellones, las áreas sociales (jardines y cafetines). Igualmente, lo relacionado con el equipamiento y materiales utilizados para el desarrollo de sus funciones, como: los equipos de cómputo, libros y revistas de la biblioteca, mobiliario académico y nuevas tecnologías. Así mismo, la apariencia pulcra y vestir adecuado del personal administrativo y docente, la apariencia pulcra y sin errores de los documentos tramitados, entre otros.

Por otro lado, la percepción de los estudiantes sobre los factores intangibles presentes en la calidad del servicio de la UNPRG, se relaciona con los siguientes componentes del SERVPERF desarrollado por Cronin y Taylor en 1992:

- La confiabilidad: mide la capacidad para cumplir con la prestación del servicio prometido de modo y tiempo adecuado, así como hacerlo sin errores. Esta dimensión, se manifiesta cuando: el personal administrativo demuestra la capacidad técnica suficiente para responder a las preguntas de los estudiantes, la existencia de un sistema de tutoría formalizado al servicio del estudiante, el cumplimiento de compromisos asumidos en los tiempos establecidos, entre otras.
- La capacidad de respuesta: se refiere a la disposición del personal para ayudar y brindar un servicio rápido a los usuarios. En el caso de la universidad, vemos esta dimensión cuando: el personal administrativo le comunica el término de los trámites solicitados, una atención rápida y de calidad, la predisposición del personal administrativo para brindar apoyo a los estudiantes, etc.
- La seguridad (garantía): mide el conocimiento y la cortesía por parte de los empleados, así como la capacidad para inspirar confianza y credibilidad. En efecto, podemos mencionar ejemplos como: el comportamiento adecuado del personal administrativo y docente, la confianza que inspira la realización de los distintos trámites, amabilidad de los docentes y del personal administrativo, el desempeño apropiado de la plana docente, entre otros.
- La empatía: mide la atención esmerada e individualizada, así como la capacidad de escuchar y atender las necesidades de los usuarios. Aquí tenemos elementos como: la atención individualizada y personalizada, los horarios de clases adecuados para los estudiantes, etc.

Es así como, diferentes investigaciones sobre calidad del servicio universitario se han enfocado principalmente en la elaboración, validación y aplicación de instrumentos de medición sobre la percepción de calidad de los servicios, utilizando como referencia las propuestas pioneras sobre el

tema de Grönroos y Parasuraman et al. A continuación, describiremos algunos estudios llevados a cabo a nivel internacional y nacional.

### **1.2.1 Estudios a nivel internacional.**

Alcivar (2018) en su investigación titulada “Evaluación de la calidad de los servicios académicos percibida por los estudiantes de una institución de educación superior en el Ecuador”, tuvo como objetivo evaluar la percepción de los estudiantes sobre la calidad de los servicios académicos en las facultades de Economía, Derecho, Marketing, Turismo y Sistemas de una universidad del Ecuador. La metodología utilizada fue la escala SERVPERF, que sirve para medir la percepción de los estudiantes hacia la institución educativa y de esta forma poder evaluar varios servicios y elementos que ofrece la universidad. Los resultados señalaron que la dimensión tangibilidad obtuvo una de las calificaciones más altas, donde el indicador Personal bien uniformado fue el mejor valorado por los estudiantes al mencionar que ello representa confianza y respeto hacia los estudiantes.

Herrera, Borja y Armas (2018) en su estudio denominado “Evaluación de la calidad de los servicios. Un caso de estudio en una universidad ecuatoriana”, tuvo como objetivo evaluar la calidad de los servicios prestados por la Universidad Estatal del Milagro - UNEMI en el Ecuador con la finalidad de identificar oportunidades de mejorar. El tipo de investigación utilizada fue descriptiva, cuantitativa y se sustenta en la técnica de análisis de datos multivariante de análisis de factores exploratorio. Los datos se analizaron con el programa IBM SPSS versión 19. Los resultados arrojaron que las características con mayor valoración por parte de los estudiantes son la amabilidad e imagen del personal, así como la apariencia de los equipos, relacionadas con la percepción de seguridad y con los aspectos tangibles. Por su parte la disponibilidad, el interés y el

cumplimiento del tiempo prometido por el personal representan las menores valoraciones por parte de los estudiantes.

Alvarado, Morales y Aguayo (2016) en su investigación titulada “Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey”, el tipo de investigación fue descriptivo de corte transversal con el objetivo de explicar la forma en que los estudiantes clasifican sus percepciones sobre la calidad de los diferentes componentes o factores que ofrecen cada una. Entre los principales resultados se encuentra que los estudiantes del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey le dan mayor peso a las instalaciones modernas e innovación tecnológica dentro de las aulas, mientras que los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León valoran más la preparación académica de la planta docente.

Alvarado, Luyando y Picazzo (2015) en su estudio “Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey”, tuvo como objetivo analizar la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad de los servicios que reciben en las universidades privadas de Monterrey (Nuevo León, México). Para llevar a cabo este estudio se realizó una encuesta semiestructurada aplicando la técnica de entrevista directa a los alumnos que conforman la muestra, durante el segundo trimestre del año 2012, para ello se realizó un muestreo no probabilístico que combina el muestreo por cuotas y el casual o incidental. Posteriormente, con la información recabada se efectuó un modelo de ecuaciones estructurales que permitió explicar la forma en que los estudiantes clasifican sus percepciones sobre la calidad de diferentes factores que ofrecen este tipo de instituciones educativas. Entre los principales resultados se encontró que los estudiantes dan mayor peso a la formación y desarrollo integral que reciben por parte de la plana



docente. Asimismo, valoran que sus universidades cuenten con instalaciones y equipo tecnológico de primer nivel.

García, Gil y Berenguer (2015) en su investigación “Dimensionalidad del servicio universitario: una aproximación desde un enfoque de marketing”, el objetivo fue elaborar un instrumento de medición, que permitiera cuantificar las percepciones sobre calidad del servicio universitario, por parte de los estudiantes. La investigación es empírica, con un cuestionario que fue administrado a una muestra de estudiantes de una universidad española, lo que llevó a obtener datos que permitieron contrastar la hipótesis planteada confirmando el modelo propuesto. Todos los ítems del instrumento fueron medidos en una escala Likert de 5 puntos, desde 1 (totalmente en desacuerdo) hasta 5 (totalmente de acuerdo). La muestra fue delimitada utilizando el criterio de conveniencia y la forma de suministrar el cuestionario fue mediante una entrevista personal, a partir de la cual se llegaron a obtener 459 cuestionarios. Los datos obtenidos indican que la escala de calidad percibida del servicio universitario presenta unas valoraciones de tipo medio-bajo. Los aspectos mejor valorados han sido: la disponibilidad de una plataforma virtual adecuada; el nivel de conocimientos teóricos del profesorado; la disponibilidad de servicios deportivos adecuados y la disponibilidad de servicios bibliotecarios adecuados. Los peor valorados han sido: el personal de administración da una atención personalizada; el personal de administración conoce las necesidades de los estudiantes y el proceso de matrícula está adecuadamente planificado, estos resultados implican la necesidad de mejorar la calidad del servicio en dichas dimensiones.

### **1.2.2 Estudios a nivel nacional.**

Molero y Ayma (2018) en su tesis “Percepción de la calidad de servicios y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018”, buscan determinar de qué manera la percepción de la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Para ello se utilizó el modelo SERVPERF, desarrollado por los autores Cronin y Taylor (1992). La investigación es de tipo cuantitativo no experimental transversal, de alcance descriptivo correlacional. La población de estudio estuvo conformado por un total de 3426 estudiantes de las diferentes escuelas profesionales, del semestre académico 2018-I, a partir del cual se seleccionó de manera probabilística una muestra de 789 estudiantes sobre las cuales se aplicó los instrumentos de investigación (cuestionarios). Para el procesamiento de datos se utilizó los programas estadísticos SPSS v.24 y Excel 2013. El análisis de los resultados obtenidos muestra que, en promedio el 51% de los estudiantes se muestra indiferente con la calidad de los servicios académicos y administrativos académicos, mientras que en promedio el 45.3% de los estudiantes perciben como regular la calidad de los servicios educacionales complementarios que brinda la universidad. Por otra parte, en promedio el 45.1% de los estudiantes se muestran ni insatisfechos ni satisfechos con la calidad de los servicios que brinda la universidad. Finalmente, los resultados de la investigación determinan que la percepción de la calidad de servicio influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

Flores (2017) en su investigación “Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay-2016”, tuvo como objetivo determinar los factores que inciden en la calidad del servicio universitario a

partir de expectativas y percepciones de estudiantes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay en el 2016, utilizando el modelo Servqual basado en las discrepancias de expectativas y percepciones desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). El estudio se realizó bajo el enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, corte transversal, diseño descriptivo y causal. Luego de la recolección y procesamiento estadístico de datos, se encontró que el 26.99% de los estudiantes consideraron que sus expectativas fueron superadas; el 30.81% estimaron que sus expectativas fueron satisfechas; y el 42.21% apreciaron que sus expectativas fueron insatisfechas. A nivel general, se encontró que no existe asociación de los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes con el nivel de calidad del servicio universitario ( $p = 0.602 > 0.05$ ); en cambio, a nivel de factores se determinó la existencia de asociación entre dichos factores ( $p = 0.000 < 0.05$ ).

Vásquez (2016) en su estudio denominado “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho, 2016”, planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho. El diseño que se utilizó en la investigación fue no experimental, de tipo aplicado y de un nivel descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 384 usuarios externos e internos, tanto varones como mujeres de la universidad en mención, a los cuales se les aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario adaptado del modelo SERVPERF que consta de 22 ítems relacionadas con la calidad de servicio y 10 preguntas relacionadas con la satisfacción del usuario. Para el contraste de hipótesis se ha utilizado la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman que indica el grado de correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. Se

obtuvo como resultado que el 49,0% de usuarios que se presentaron a realizar alguna gestión en la Universidad, manifestaron que la calidad de servicio es regular, un 27,1% sostienen que es deficiente y un 24,0% que es bueno. Con respecto al nivel de satisfacción el 56,3 % de los usuarios encuestados manifestaron sentirse medianamente satisfecho, un 22,9% sostienen sentirse insatisfecho y un 20,8% que muestran sentirse satisfecho. Se llegó entre otras a las siguientes conclusiones: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y en el nivel de satisfacción de los usuarios, de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, debido a la correlación de Spearman devuelve un valor de 0,694 representando una correlación positiva moderada. Es decir existe una tendencia que ilustra que cuando la calidad de servicio es deficiente exista mayor insatisfacción de los usuarios; pero si existe una calidad de servicio eficiente, entonces existe una mayor satisfacción de los usuarios.

Churampi (2016) en su estudio “Aplicación del modelo servqual para medir la percepción de la calidad del servicio del sistema de administración académica en los estudiantes de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la UNCP, 2016”, tuvo como objetivo determinar el nivel de percepción de los estudiantes sobre la calidad de servicios del sistema de administración académica de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú. La investigación se trabajó bajo el enfoque cuantitativo, diseño de investigación transeccional descriptivo. Como resultado se obtuvo que los estudiantes están de acuerdo en su mayoría con las dimensiones de empatía, seguridad y responsabilidad con un porcentaje de 52.56%, 52.4% y 51.05% respectivamente, seguido de las dimensiones de confiabilidad y bienes tangibles con un 49.75% y 40.62% respectivamente. Se concluyó que el nivel de percepción de los estudiantes sobre

la calidad de servicios del sistema de administración académica de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad, es eficiente.

Suárez (2015), en su trabajo de investigación titulado “El nivel de calidad de servicio de un Centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao Periodo 2011 - 2012”. El objetivo fue determinar el nivel de calidad de servicio en el CIUNAC durante el periodo 2011 - 2012, mediante el modelo Servqual. Para el estudio se emplearon herramientas estadísticas y de recolección de datos por fuentes primarias y secundarias. Los resultados expresaron que los usuarios se mostraban en desacuerdo con el enunciado de “El personal muestra predisposición a brindar asesoría en los trámites para los alumnos”, por lo que se propone un manual de atención al usuario para mejorar este punto. Por otro lado, en la medición de dimensiones se muestra que en líneas generales existe una mediana satisfacción con la calidad del servicio que ofrece el Centro de Idiomas.

## **Capítulo II: Marco Teórico**

### **2.1 Calidad**

La calidad es un tema que en la actualidad ha trascendido en las organizaciones de manufactura y servicios, al igual que otros aspectos como la productividad y los costos, debido a que estos componentes son determinantes en la rentabilidad, siendo la calidad el aspecto más relevante para lograr el éxito o fracaso de cualquier organización a largo plazo. Los bienes y servicios con mayor calidad aportan a una empresa una ventaja sobre la competencia, al reducir los costos que provienen de devoluciones, reprocesos y pérdidas; aumentan la productividad, utilidades y otras medidas del éxito, al mismo tiempo que nos brinda usuarios satisfechos, quienes retribuyen a la empresa con su preferencia y propaganda verbal favorable (Evans y Lindsay, 2014, p. 4).

Antes de definir calidad del servicio, empezaremos por analizar la definición etimológica del término calidad, según la Real Academia de la Lengua Española, deriva del griego “Kalos”, que significa: lo bueno, lo apto, pero también tiene su origen en el vocablo latino “Qualitaten”, que expresa: cualidad o propiedad (López, 2017), siendo dicho significado algo complejo y para ser comprendido necesita como punto de partida algunas definiciones sobre calidad:

W. Edwards Deming (1989) sostiene que: “Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pueda pagar”.

Juran y Gryna (1993) definen calidad como: “La adecuación al uso, esto implica que un producto o servicio presente una adecuación del diseño (calidad de diseño) y una forma de medir el grado de conformidad de dicho diseño (calidad de fabricación o aprobación)”. Lo primero hace

referencia a las particularidades que potencialmente debe tener un producto para satisfacer la demanda de la clientela y lo segundo a que el producto final adopte las características diseñadas.

Para Philip B. Crosby (1987) representa: “La conformidad de las especificaciones o cumplimiento de los requisitos”. La idea principal que aporta Crosby es que la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad, con ello estableció su lema de: Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos.

Para Nava (2005 citado en Mideyros, 2016): “La calidad es subjetiva, ya que se refiere a la apreciación que cada persona define según sus expectativas y/o experiencias, reduciéndose el término a un adjetivo que califica alguna acción, materia o individuo”.

Las ISO 9000:2000 (2005, p. 2) definen calidad como: “El grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”

Del mismo modo, Cuatrecasa y Gonzales (2017) señalan que la calidad representa el conjunto de particularidades que tiene un producto o servicio, así como su capacidad para satisfacer las exigencias del consumidor.

En síntesis, decimos que un producto y/o servicio es de calidad cuando sus propiedades y/o características se adecuan a las necesidades del comprador, en otras palabras cumplen con los exigencias para lograr su satisfacción.

## **2.2 Servicio**

Por otra parte, un servicio es: “La actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado, y/o las instalaciones físicas de servicio, a fin de satisfacer un deseo o una necesidad de usuario” (Cantú, 2011, p. 119).

Para, Evans y Lindsay (2014): “El servicio se puede precisar como aquella actividad principal o adicional que no causa directamente un bien físico; es decir, la parte sin producto de la interacción entre el comprador (cliente) y el vendedor (proveedor)” (p. 58).

Desde el área del marketing, el servicio es un agregado de actividades interconectadas que brinda un proveedor para que el cliente reciba el producto en el momento y lugar adecuado, y asegure el uso correcto del mismo. Así mismo, en una organización cuyo producto es un servicio, la calidad no puede evaluarse teniendo en cuenta los requerimientos del cliente, lo que realmente importa son los colaboradores, ya que son ellos quienes lo producen en el momento y su calidad depende de la interacción que obtengan con el cliente (Requena y Serrano, 2007).

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos decir que los servicios son el conjunto de actividades a menudo intangibles donde existe interacción entre el cliente y el proveedor del servicio con el fin de satisfacer una necesidad o deseo.

### **2.2.1 Características de los servicios.**

Kotler y Armstrong (2013, p. 209), sostienen que los servicios presentan las siguientes características:

- La intangibilidad: debido a que no se pueden ver, probar, tocar, escuchar ni oler antes de comprarlos, en otras palabras varios de los servicios no pueden ser corroborados por el cliente previo a su adquisición para certificar que su calidad sea la esperada, ni tampoco tienen características iguales de calidad como en el caso de los productos. Dicha intangibilidad ocasiona ciertas desventajas como: el problema de no exhibirlos o comunicarlos, el problema de establecer precios y lo complicado de patentarlos.



- Heterogeneidad o variabilidad: simboliza que la calidad de los servicios depende de quién los suministra, así como cuándo, dónde y cómo se ofrecen, por ejemplo: el desempeño en la atención del personal de un restaurante puede cambiar de un día para otro y esto afecta la entrega del servicio y la percepción de los clientes. Lo que quiere decir que no hay servicios que sean idénticos, asimismo, no hay clientes con intereses iguales.
- Caducidad: expresa que los servicios no pueden almacenarse para su venta o uso posterior. En otros términos los servicios no duran para siempre, una vez producido y consumido, se acaban, tienen un periodo definitivo. Los servicios no pueden ser almacenados, revendidos o reembolsados.
- La inseparabilidad: enuncia que los servicios no se pueden apartar de sus proveedores, ya sea que los proveedores sean personas o máquinas, dicho de otra manera la producción y distribución del servicio, dependen de las operaciones que realicen los usuarios internos y externos de la empresa.

### **2.3 Calidad del servicio**

Dentro de este contexto, podemos resaltar la relevancia que tienen ambos términos en el mundo competitivo de los negocios y más aún en las empresas que brindan servicios, debido a que la calidad hoy en día es considerada una herramienta indispensable para conseguir que una empresa sea competitiva en el mercado. En tal sentido, Rodríguez, M. y Rodríguez, D. (2009) manifiestan que los cambios en el mundo empresarial, como la globalización, ha conllevado a que la calidad deje de ser percibida como un boom o moda y consiga convertirse en una herramienta para la toma de decisiones de uso indispensable en cualquier organización que busque asegurar su permanencia en el tiempo.

### **2.3.1 Dimensiones de la calidad del servicio.**

Evans y Lindsay (2014) mencionan cinco dimensiones presentes en la calidad del servicio, las cuales han estado presentes en varias investigaciones sobre la percepción del estudiante:

- **Elementos tangibles:** se relaciona con las instalaciones y equipos, así como la apariencia del personal. Lo tangible incluye aspectos como: las instalaciones adecuadas, empleados vestidos de manera apropiada y formas bien diseñadas fáciles de leer y dilucidar.
- **Confiabilidad:** representa la capacidad de entregar lo que se prometió, con seguridad y exactitud, tales como: el cumplimiento del tiempo prometido por parte de los colaboradores, proporcionar los requerimientos sin errores y en forma correcta a la primera vez.
- **Capacidad de respuesta:** incluye la predisposición de ayudar a los clientes y brindar un servicio pertinente, por ejemplo: proceder con rapidez para darle solución a los problemas, certificar con prontitud la mercancía devuelta y cambiar pronto los productos defectuosos.
- **Aseguramiento o seguridad:** abarca los conocimientos y cortesía de los colaboradores, además de su capacidad para transmitir confianza, por ejemplo: la capacidad para responder preguntas de los clientes, la habilidad para realizar el trabajo, la amabilidad y educación al momento de realizar trámites.
- **Empatía:** significa el nivel de atención individual y cuidado que se brinda a los usuarios. Por ejemplo: la predisposición de disponer las entregas a comodidad del cliente, explicar la parte técnica de algún procedimiento empleando vocabularios que la persona conozca y llamar por su nombre a los usuarios recurrentes.

## **2.4 La apariencia del personal de contacto y el cliente**

En el sistema de producción de servicios, el personal de contacto posee dos funciones al momento de brindar un servicio: la operacional y la relacional (Varo, 1994, p. 504-505).

- La función operacional: representa el conjunto de actividades que lleva a cabo el personal de contacto, siendo algunas de índole interna y otras interacciones con el cliente.
- La función relacional: los colaboradores ejecutan su función en su totalidad si la desempeñan de forma eficaz y agradable para el cliente. La parte relacional representa el envase de lo operacional, en ella sobresalen tres elementos continuos: a) Lo visible, es decir la apariencia y vestimenta de los colaboradores, junto con la infraestructura física, son componentes relevantes para el cliente. El aspecto de los empleados forma parte de lo tangible del servicio y, por consiguiente, es un aspecto de la calidad del mismo; b) Lo gestual, es el segundo elemento de lo relacional concerniente al comportamiento, transmitiendo la sensación al cliente de que es bienvenido y que no es causa de molestia; y c) Lo verbal: es el último elemento de la función relacional, es a la vez el fondo y la forma.

## **2.5 Calidad del servicio universitario**

Al revisar la literatura existente sobre calidad del servicio universitario encontramos posturas que coinciden en un punto en común: su medición requiere ser vista como un constructo subjetivo que debe su esencia a la forma como los consumidores perciben dicha calidad (Villalba, 2013, p. 69). Al mismo tiempo, Vergara y Quesada (2011) mencionan que la calidad en el servicio de una institución educativa se ve expresada en la aprobación y la satisfacción que experimenta la población estudiantil sobre los distintos servicios prestados por la misma (p. 109), cabe decir que la calidad del servicio en una institución corresponde al hecho de satisfacer las necesidades y

exigencias de su principal cliente, el estudiante. Para ello, las universidades en la actualidad deberán evaluar constantemente que factores o aspectos involucra ofrecer un servicio de buena calidad, conociendo sus fortalezas y debilidades que les permitan sobresalir y ser competitivas.

## **2.6 Satisfacción**

La ISO 9000 (2005) define la satisfacción como la percepción del cliente sobre el nivel en que se han cumplido sus requerimientos resaltando que, las quejas de los clientes son indicadores de baja satisfacción y la ausencia de quejas no se traduce como una alta satisfacción.

Según Kotler y Keller (2012) la satisfacción es “El conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto (o resultado) contra las expectativas que se tenían” (p. 128). En otras palabras, si el resultado es más pobre que sus expectativas, el cliente quedará insatisfecho, por otro lado si es igual a sus expectativas, el cliente estará satisfecho y finalmente si excede sus expectativas, el cliente estará muy satisfecho o complacido.

## **2.7 Satisfacción estudiantil**

Mejías y Martínez (2009), sostienen que evaluar la satisfacción del estudiante tiene sentido siempre que lleve consigo acciones que promuevan el perfeccionamiento; así pues medir la satisfacción estudiantil de una forma constante y oportuna, orientaría a una toma de decisiones adecuadas que incremente las fortalezas y disminuyan las deficiencias. Definiendo, la satisfacción del estudiante como el estado de ánimo que manifiestan la población estudiantil con relación a la institución educativa, en respuesta a su apreciación sobre el cumplimiento de sus carencias y requerimientos.

De la misma manera, Jiménez, Terriquez y Robles (2011), mencionan que la satisfacción estudiantil es un componente primordial en la evaluación de la calidad educativa, ya que expresa la eficiencia y eficacia de los servicios académico-administrativos, relacionando la satisfacción con los módulos de aprendizaje, las interrelaciones con la plana docente y sus compañeros de clase, así como con la infraestructura, equipos y materiales. El punto de vista del alumno, producto de sus percepciones y necesidades, valdrá como indicador para la mejora de la gestión y el progreso de los programas académicos.

## **2.8 Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción**

En la actualidad, aún existe un debate, sobre la dirección de la relación entre ambos conceptos, al no tener claro si la calidad del servicio es un antecedente o un consecuente de la satisfacción. Inicialmente, algunos autores señalaron a la satisfacción como un antecedente de la calidad del servicio percibida, argumentando que a partir de las experiencias de satisfacción con varios sucesos de servicio (satisfacción con transacciones) se desarrolla y se va modificando una actitud o evaluación general (calidad percibida) a largo plazo. Bitner (1990 citado en Alén y Fraiz, 2006), manifiesta que el cliente relaciona el servicio que adquiere en términos de las 7 P's, con una desestimación positiva/negativa, cuando las esperanzas y apreciaciones no son equivalentes. Además infiere que la satisfacción del cliente es un input en la percepción de la calidad de servicio, que a su vez conlleva a conductas después de una compra. Así mismo, existen otros modelos que consideran la satisfacción como un antecedente de la calidad percibida, tal es el caso de Patterson y Johnson en 1993 y Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988.

Por otra parte, diversos estudios defienden la postura inversa, al mencionar que la calidad del servicio es un antecedente de la satisfacción de los clientes. En este sentido, el trabajo de Cronin

y Taylor (1992 citado en Alén y Fraiz, 2006) llevaron a análisis el orden causal de la relación entre calidad de servicio y satisfacción, empleando un modelo de ecuaciones estructurales para llevar a cabo todas las relaciones reciprocas posibles, manifestando como la única significativa la que propone a la calidad como antecedente de la satisfacción. Del mismo modo, en un trabajo más reciente, desarrollado en hospitales de la Comunidad Valenciana, Bigné et al. (1997 citado en Alén y Fraiz, 2006) hallaron que la calidad percibida del servicio es un antecedente de la satisfacción, no observando ninguna relación en sentido contrario. Por tanto, estos autores defienden la teoría de que la satisfacción es un concepto más general, que engloba a la calidad percibida. Resultados semejantes han sido alcanzados recientemente también por Ekinci (2004).

Por último, investigadores relacionados con el tema intentaron precisar los significados y la medición de los dos conceptos, produciendo un debate considerable y llegando a la conclusión de que ambos términos son principalmente desiguales, en relación de sus causas subyacentes y resultados. Aunque tienen algunas cosas en común, la satisfacción es vista por lo general como un concepto más amplio, mientras que la calidad del servicio se orienta de manera específica en dimensiones del servicio. Con base en esta perspectiva, la calidad del servicio percibida es un elemento de la satisfacción del cliente (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009, p. 103).

Tal como se muestra en la Figura 1, la calidad del servicio es una evaluación enfocada que refleja la percepción del cliente de la confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía y elementos tangibles. Por otra parte, la satisfacción es más incluyente, está influenciada por las percepciones de la calidad del servicio, la calidad del producto y el precio, así como por factores situacionales y personales.

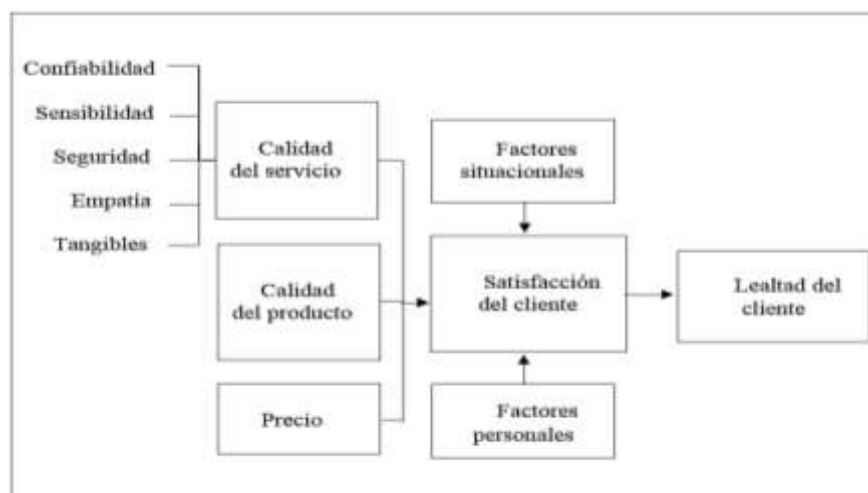


Figura 1. Percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Fuente: Zeithaml, Bitner y Gremler (2009). Marketing de servicios. México. McGraw-Hill. p. 103

## 2.9 Modelos de calidad del servicio en educación superior

El desarrollo de los modelos de medición de la calidad del servicio, se han basado en los trabajos pioneros de dos escuelas:

- La Escuela Nórdica, liderada por Grönroos desde 1984, estableció un modelo denominado “Modelo de Imagen”, el cual distingue dos dimensiones al momento de hablar de la calidad del servicio: a) *La dimensión técnica o diseño del servicio*, que implica valorar correctamente qué esperan los clientes, y b) *La dimensión funcional o de realización del mismo*, es decir cómo se ofrece el servicio, siendo la interrelación entre ambas un factor clave en la determinación de la imagen corporativa de la empresa y al mismo tiempo en la calidad del servicio percibida por el cliente.
- La Escuela Americana, liderada por Parasuraman et al. (1988) establecieron un modelo para medir la calidad del servicio denominado SERVQUAL, conformado por 22 ítems para medir las expectativas y 22 ítems para medir las percepciones, siendo la diferencia entre una y otra el grado de calidad del servicio. Las proposiciones o ítems del instrumento están distribuidos

en cinco dimensiones, tales como: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

El SERVQUAL, a pesar de su popular aplicación en diferentes contextos, ha sido criticado por algunos académicos por sus deficiencias tanto a nivel conceptual como operacional (Buttle, 1996). Ante ello, para superar dichas deficiencias, Cronin y Taylor desarrollaron un modelo de medición denominado SERVPERF (SERVice PERFormance). El SERVPERF es una variante del modelo SERVQUAL que adopta un enfoque basado en el rendimiento para medir la calidad del servicio, basándose sólo en el componente de las percepciones. Así mismo, en los últimos años se han propuesto otros modelos para mejorar la precisión en la evaluación de la calidad del servicio universitario (Mwiya et al., 2017).

De esta manera, los distintos modelos desarrollados en las investigaciones sobre calidad del servicio se convirtieron en herramientas útiles para conocer, medir y actuar frente a las necesidades y expectativas que tienen los estudiantes y docentes como clientes de las instituciones de educación superior, mostrando validez y confiabilidad en los resultados. El uso de dichos instrumentos permitió identificar y percibir mejor las dimensiones que podrían aplicarse para evaluar la calidad del servicio, al mismo tiempo las dimensiones establecidas en los modelos clásicos SERVQUAL y SERVPERF resultaron adecuados cuando los utilizaron (Duque y Diosa, 2014, p. 187). Así mismo, Vergara y Quesada (2011) encontraron que “el uso de estas herramientas permite a las universidades identificar los puntos importantes sobre los cuales trabajar y gestionar los procesos para mejorar la satisfacción de los estudiantes” (citado en Duque y Diosa, 2014, p. 187). Por ello señalan que, para aumentar la calidad percibida del servicio académico, se debe hacer énfasis en las percepciones de los estudiantes sobre los servicios.



## **2.10 Escala aplicada en la investigación**

A partir de la revisión de la literatura sobre los modelos para evaluar la calidad del servicio en las universidades, hemos visto que existen diversas escalas aplicadas a distintas realidades, siendo el SERVQUAL uno de los modelos más reconocidos y tomados en cuenta, pues desde que fue creada hasta la actualidad, dicha escala ha sido empleada en diferentes organizaciones tanto estatales como privadas, nacionales e internacionales. En virtud de ello, Cronin y Taylor desarrollaron un modelo en 1992, para determinar la percepción de la calidad del servicio en el sector universitario teniendo como antecedente una versión modificada del instrumento de medición SERVQUAL denominándolo “SERVPERF”, dicho instrumento permite señalar los atributos más destacados para los estudiantes, ayudando a reconocer grandes oportunidades de mejora en la prestación del servicio. Las variables que componen la encuesta final consideran sólo la medición de las percepciones de la calidad del servicio, agrupadas en 5 dimensiones, tales como: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Este instrumento es una adaptación a medias del SERVQUAL al excluir el componente de las expectativas; es decir, sólo disminuye la cantidad de interrogantes planteadas. Sin embargo, para llegar a la conclusión de excluir el componente de las expectativas hubo un debate extenso por parte de Cronin y Taylor en 1994, considerando al SERVPERF como el modelo más adecuado y criticando al SERVQUAL por su poca capacidad de pronóstico, validez y extensión. Pues de hecho, según los autores, el modelo que presentan usa la percepción como una aproximación a la satisfacción del cliente, determinada como los niveles del estado de ánimo de las personas en la que se puede contrastar el beneficio de un producto o servicio y al considerar sólo 22 afirmaciones se puede hacer un estudio más estricto (Ramírez, 2017). A pesar de la falta de consenso en las metodologías de medición

para la calidad del servicio en la educación superior, el SERVQUAL ha sido ampliamente reconocido y aplicado para evaluar la calidad desde la perspectiva de los estudiantes. Sin embargo, al comparar los dos modelos más populares, es decir, SERVQUAL y SERVPERF, la investigación ha probado empíricamente y se ha demostrado que esta última es la mejor para determinar la calidad del servicio. Sobre la base de estas razones, la presente investigación ha propuesto adaptar el modelo SERVPERF a la realidad de la UNPRG, agrupando las variables de dicho constructo en dos factores, el *factor tangible* conformado por dimensiones como: infraestructura, apariencia, equipamiento y materiales; y el *factor intangible* con dimensiones como: la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.

## **Capítulo III: Metodología Desarrollada**

### **3.1 Tipo y Diseño de la Investigación**

La presente investigación es de tipo cuantitativa y diseño correlacional transversal.

- Es cuantitativa, porque en ella se utilizó la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico.
- Es correlacional, porque este estudio tiene por finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre la percepción de la calidad del servicio de la UNPRG y el nivel de satisfacción de los estudiantes.
- Es transeccional o transversal, porque se narraron los hechos tal y como ocurrieron y además les fue aplicado el instrumento en un sólo momento, en el ciclo académico 2019-I. Sampieri et. al (2014, p.154) mencionan que un estudio transversal es como “tomar una fotografía” de algo que sucede.

### **3.2 Población o Universo**

La población estuvo conformada por 828 estudiantes que cursaban el IX y X ciclo académico, considerando que a la fecha ya tienen suficientes elementos de juicio para determinar su nivel de satisfacción o no con respecto a la calidad del servicio brindada. Así mismo, por estudiantes de tres facultades: la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC), la Facultad de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura (FICSA) y la Facultad de Enfermería (FE), siendo elegidas mediante un muestreo al azar, después de agrupar las 14 facultades de la UNPRG en tres grandes grupos (Facultades de ciencias sociales, Facultades de ciencias biomédicas y Facultades de números) posteriormente se eligió al azar una facultad por cada grupo obteniendo como resultado las facultades anteriormente mencionadas.

Criterios de inclusión:

- Estudiantes del noveno y décimo ciclo de facultades: FACEAC, FICSA y FE.
- Estudiantes que cursaban el ciclo académico 2019-I.
- Estudiantes adecuadamente orientados en el momento de la aplicación del instrumento.

Criterio de exclusión:

- Estudiantes que no mostraron disposición de colaborar con la investigación.

A continuación, se detalla el total de estudiantes y la población obtenida según el último Reporte de matriculados por semestres y escuelas - UNPRG (03 de junio del 2019).

Tabla 1.

*Número de estudiantes matriculados por escuelas de la UNPRG, ciclo 2019-I*

Facultades	Escuelas profesionales	Nº total de estudiantes	Población
Facultad de Ciencias	Administración	571	114
Económicas, Administrativas y Contables	Contabilidad	576	115
	Comercio	559	112
	Economía	569	114
Facultad de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura	Ingeniería civil	828	115
	Ingeniería de sistemas	536	107
	Arquitectura	510	102
Facultad de Enfermería	Enfermería	305	49
Total		4454	828

Fuente: Elaboración propia a partir del último Reporte de Matriculados por Semestre y Escuelas de la UNPRG.

Nota: La población estuvo conformada por estudiantes del noveno y décimo de la FACEAC, FICSA y FE.

### 3.3 Muestra

Para determinar la muestra se aplicó la fórmula para poblaciones finitas, tal como se detalla a continuación:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{(N - 1) \times e^2 + (Z^2 \times p \times q)}$$

Dónde:

N = Tamaño de la población o universo (828 estudiantes).

Z = Coeficiente de confiabilidad deseado: 95% = 1.96

p = Probabilidad de éxito (50% = 0.5)

q = Probabilidad de fracaso (50% = 0.5)

e = Margen de error (5% = 0.05)

n = Tamaño de la muestra.

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 828}{828 \times 0.05^2 + (1.96^2 \times 0.5 \times 0.5)}$$

$$n = \frac{795.2112}{2.0675 + (0.9604)}$$

$$n = \frac{795.2112}{3.0279}$$

$$n = 262.63$$

La muestra obtenida en la presente investigación fue de 263 estudiantes, distribuida mediante un muestreo estratificado, que según Sampieri et al. (2014, p.181) es “Aquel muestreo en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento, siendo utilizado en ocasiones para comparar sus resultados entre nichos de la población”. Teniendo en cuenta ello, se procedió a determinar la fracción constante para calcular la muestra, dividiendo la muestra entre la población dando un coeficiente de 0.274, con lo cual se procedió a establecer la muestra para las facultades de FACEAC y FICSA, con excepción de la Facultad de Enfermería debido a que al tener una población total de 49 estudiantes entre el noveno y décimo ciclo y contar con sólo una escuela profesional se consideró el total de la población como muestra representativa. A continuación, se detalla el muestreo estratificado por facultades:

Tabla 2.

*Cálculo de la muestra estratificada por facultades, ciclo académico 2019-I*

Facultad	Población	%	Muestra
Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables	455	0.274	125
Facultad de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura	324	0.274	89
<b>Total</b>	<b>779</b>		<b>214</b>
Facultad de Enfermería	<b>49</b>		<b>49</b>
<b>Total</b>	<b>828</b>		<b>263</b>

Fuente: Elaboración propia a partir del último Reporte de Matriculados de la UNPRG, ciclo académico 2019-I

La selección y recolección de la muestra se llevó a cabo durante los meses de junio a agosto del ciclo académico 2019-I, siendo la fuente de obtención de datos el último Reporte de Matriculados por Semestres y Escuelas - UNPRG (Anexo 8).

### 3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

#### 3.4.1 Técnica

La técnica utilizada fue la encuesta, con esta técnica se tomó contacto con las unidades de observación por medio de un cuestionario previamente establecido, conformado por un total de 27 ítems para medir la percepción de la calidad del servicio y 7 preguntas adicionales sobre el nivel de satisfacción general de los estudiantes; una vez aplicado, permitió determinar con exactitud cuál era la percepción de los factores tangibles e intangibles presentes en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes.

#### 3.4.2 Instrumento

Para la presente investigación se aplicó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, “Instrumento utilizado en investigaciones sociales porque permiten obtener una respuesta directa, mediante una hoja de preguntas que se entrega a las unidades de análisis” (Carrasco, 2009, p.318). El cuestionario estuvo conformado por un total de 34 ítems, que fueron diseñados para generar datos que permitan obtener información de las variables en estudio.

### **3.4.3 Desarrollo del cuestionario**

Para llevar a cabo el desarrollo del instrumento, se utilizó como referencia una adaptación del modelo SERVPERF propuesto por Cronin y Taylor en 1992, ajustando los ítems o proposiciones al lenguaje de la región norte del Perú. En la primera sección, se incluyeron preguntas de carácter sociodemográficas, como: edad, sexo, ciclo académico y facultad, para obtener una descripción del grupo de encuestados. En la segunda sección, se enunciaron los 27 ítems para evaluar la calidad del servicio y 7 ítems adicionales para determinar el nivel de satisfacción general de los estudiantes sobre las dimensiones de la calidad, todos los ítems se midieron en una escala Likert de cinco puntos que van desde 1 = "Totalmente en desacuerdo" a 5 = "Totalmente de acuerdo".

El instrumento aplicado cubre los aspectos más importantes de la calidad de servicio que presta dicha universidad. Las 34 preguntas que conforman el cuestionario poseen validez de contenido, criterio y concepto, como puede verificarse en Cronin y Taylor (1992), adicionalmente para afianzar la validez de contenido, se solicitó a tres expertos de la especialidad establecer su juicio crítico para determinar la pertinencia de contenido de los ítems del instrumento, tal como se detalla en el Anexo 2.

Para la confiabilidad del instrumento se aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach mediante el programa estadístico SPSS v.23 a una muestra piloto de 20 estudiantes del décimo ciclo de la escuela profesional de administración, dando como resultado un 0,871 siendo considerado un valor aceptable, posteriormente se realizó el mismo procedimiento pero ahora con la muestra total dando un Alfa de Cronbach de 0,948. El coeficiente de alfa de Cronbach es uno de los métodos más frecuentes para medir la fiabilidad de una escala. Según los resultados se infiere que la escala posee una consistencia interna satisfactoria, toda vez que exceden el valor recomendado de 0.70.

### **3.5 Tratamiento y Análisis de la Información**

Una vez aplicado el instrumento, se continuó con el procesamiento de la información por medio del programa SPSS 23, el cual facilitó la gráfica estadísticamente, analizar los resultados y dar respuesta a los objetivos planteados. Además, se utilizó la aplicación de Microsoft Excel como herramienta complementaria para el procesamiento de datos.

### **3.6 Procedimiento de Recolección de Datos**

El procedimiento a seguir fue el siguiente:

- Se determinó la muestra de la investigación.
- Se diseñó el instrumento de recolección de datos.
- Se aplicó el instrumento.
- Se procesó la información.
- Se analizaron e interpretaron los resultados.
- Se elaboró el informe final.



## Capítulo IV: Resultados y Discusión

### 4.1 Análisis e Interpretación de los Resultados

#### 4.1.1 Percepción de los factores tangibles presentes en la calidad del servicio

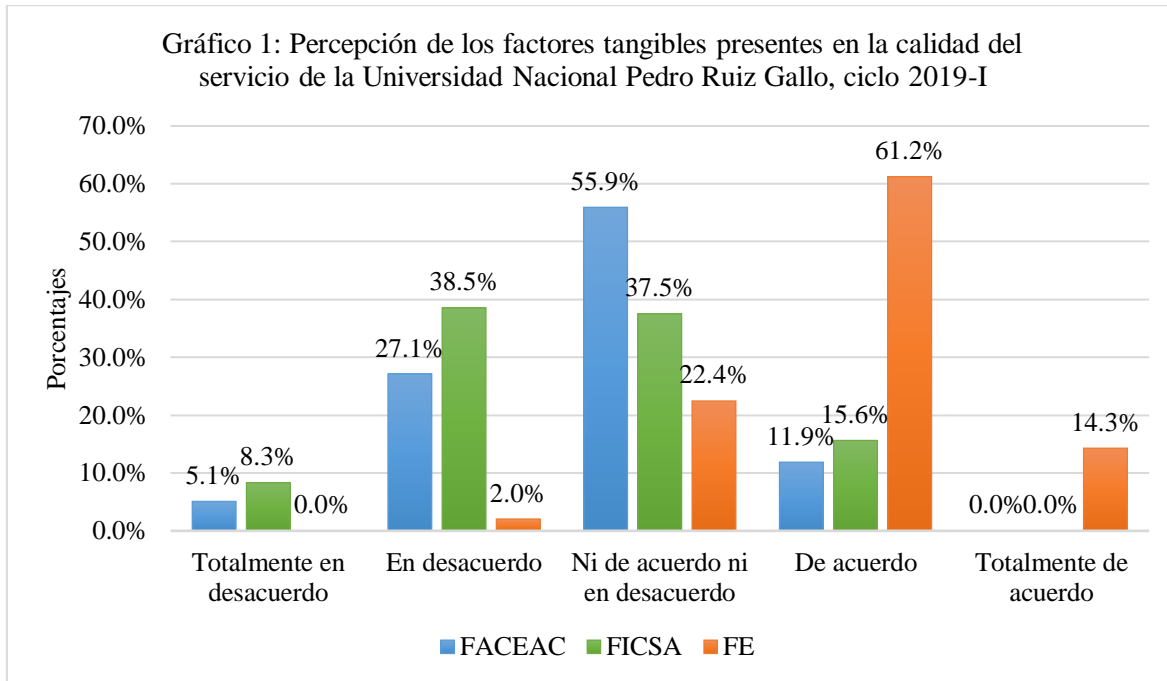


Gráfico 1: Percepción de los factores tangibles presentes en la calidad del servicio  
Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS V. 23

De acuerdo al Gráfico 1, relacionado con la percepción de los factores tangibles presentes en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, tenemos que:

En la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC), del total de estudiantes encuestados el 55.9% indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con: la iluminación adecuada de los lugares por donde normalmente transitan, las áreas sociales (jardines, cafetines) apropiadas para la sociabilización dentro de la universidad, la implementación de los equipos de cómputo de los laboratorios y las condiciones adecuadas del equipamiento (carpetas, pizarras, equipo multimedia, etc.) de las aulas. El 27.1% de los encuestados mencionaron estar **en**

**desacuerdo** con aspectos, tales como: el inadecuado funcionamiento y aseo de los servicios higiénicos (lavatorios, urinarios e inodoros) de su facultad, la falta de inversión en tecnologías por parte de las autoridades de su facultad para el mejoramiento del desarrollo de las clases y la implementación de la biblioteca con acceso a libros y revistas virtuales. A diferencia, del 11.9% de los estudiantes que señalaron estar **de acuerdo** con: la infraestructura (iluminación, acceso y tamaño) adecuada y el diseño apropiado de las aulas para el desarrollo de las clases, el vestir adecuado y apariencia pulcra del personal administrativo y docente, así mismo con la apariencia impecable y sin errores de los documentos tramitados en la universidad. Finalmente, el 5.1% de los encuestados manifestaron estar **totalmente en desacuerdo** con el inadecuado funcionamiento de los servicios higiénicos (lavatorios, urinarios e inodoros) de los pabellones de la ciudad universitaria, al encontrarse casi siempre mal aseados e inutilizables.

En la Facultad de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura (FICSA), del total de estudiantes encuestados el 38.5% mencionaron estar **en desacuerdo** con: la infraestructura (iluminación, acceso y tamaño) inadecuada de las aulas donde reciben sus clases, la implementación de los equipos de cómputo de los laboratorios, las condiciones inadecuadas del equipamiento (carpetas, pizarras, equipo multimedia, etc.) de las aulas, la falta de inversión en tecnologías por parte de las autoridades de su facultad para el mejoramiento del desarrollo de las clases y la escasa implementación de la biblioteca con acceso a libros y revistas virtuales. El 37.5% de los encuestados indicaron estar **ni de acuerdo ni en desacuerdo** con el diseño adecuado de las aulas de su facultad para el desarrollo de las clases, seguido del 15.6% de los estudiantes que señalaron estar **de acuerdo** con: la iluminación adecuada de los lugares por donde normalmente transitan, las áreas sociales (jardines y cafetines) apropiadas para la sociabilización dentro de la universidad,

el vestir adecuado y apariencia pulcra del personal administrativo y docente, así como la apariencia impecable y sin errores de los documentos tramitados en la universidad. Finalmente, el 8.3% de los encuestados manifestaron estar **totalmente en desacuerdo** con el inadecuado funcionamiento y aseo de los servicios higiénicos (lavatorios, urinarios e inodoros) de los pabellones de la ciudad universitaria y su facultad.

En la Facultad de Enfermería (FE), del total de estudiantes encuestados el 61.2% señalaron estar **de acuerdo** con: la infraestructura (iluminación, acceso y tamaño) adecuada y el diseño apropiado de las aulas para el desarrollo de las clases, la iluminación adecuada de los lugares por donde normalmente transitan, el correcto funcionamiento y aseo de los servicios higiénicos (lavatorios, urinarios e inodoros) de su facultad, las áreas sociales apropiadas para la sociabilización dentro de la universidad, el vestir adecuado y apariencia pulcra del personal administrativo y docente, así como la apariencia impecable y sin errores de los documentos tramitados, las correctas condiciones del equipamiento (carpetas, pizarras, equipo multimedia, etc.) de las aulas, la inversión en tecnologías por parte de las autoridades de su facultad para el mejoramiento de las clases y la correcta implementación de la biblioteca con acceso a libros y revistas virtuales. El 22.4% de los encuestados indicaron estar **ni de acuerdo ni en desacuerdo** con la implementación de los equipos de cómputo de los laboratorios. Por su parte, el 2.0% señalaron estar **en desacuerdo** con el inadecuado funcionamiento y aseo de los servicios higiénicos (lavatorios, urinarios e inodoros) de los pabellones de la ciudad universitaria, excluyendo los de su facultad.

#### 4.1.2 Percepción de los factores intangibles presentes en la calidad del servicio

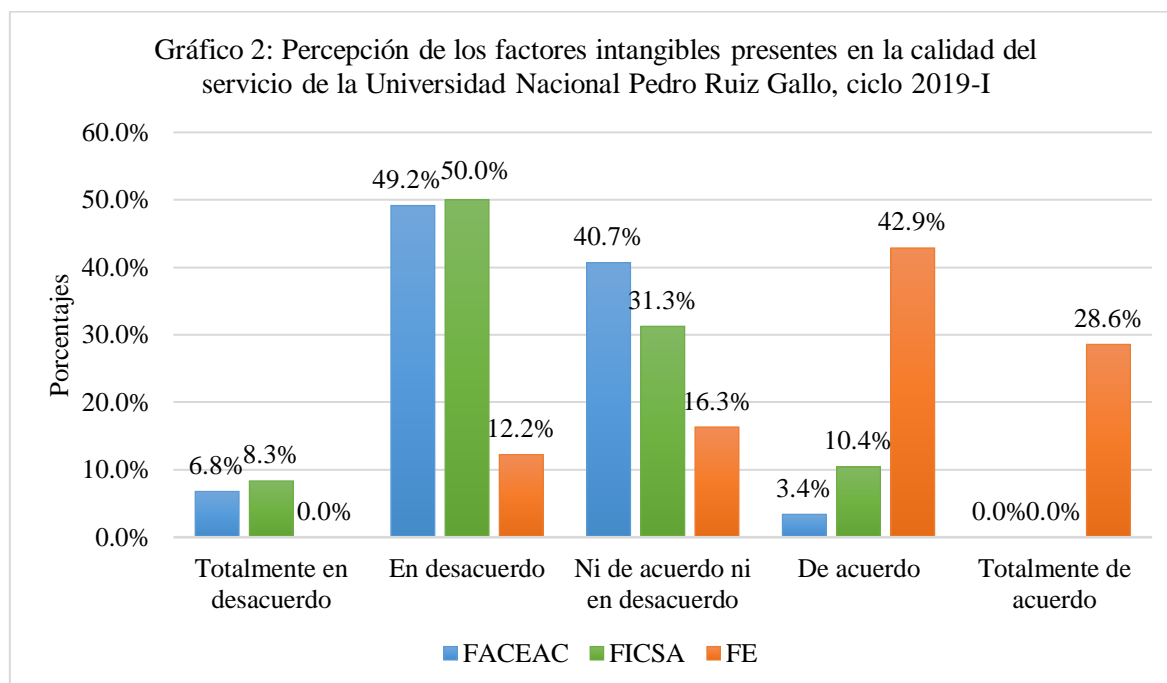


Gráfico 2: Percepción de los factores intangibles presentes en la calidad del servicio  
Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS V. 23

De acuerdo al Gráfico 2, relacionado con la percepción de los factores intangibles presentes en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, tenemos que:

En la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC), del total de estudiantes encuestados el 49.2% mencionaron estar **en desacuerdo** con la inexistencia de un sistema formalizado de tutoría al servicio del estudiante, así mismo cuando el personal administrativo no les comunica el término del trámite solicitado, el incumplimiento de los tiempos establecidos para la entrega de los trámites y no cumplir con el tiempo prometido por parte del personal administrativo al momento de realizar un trámite. El 40.7% de los encuestados indicaron estar **ni de acuerdo ni en desacuerdo** con: la capacidad técnica suficiente del personal administrativo para responder las preguntas de los estudiantes, la disposición del personal

administrativo para ayudar y atender a los estudiantes, la confianza que le inspira el comportamiento del personal administrativo, así como en la realización de los trámites, la atención del personal administrativo de su facultad mostrando un trato amable y servicial, y la atención individualizada y personalizada que ofrece el mismo. Por último, el 3.4% de los estudiantes señalaron estar **de acuerdo** con: la confianza que le inspira el comportamiento del personal docente, el desempeño de los docentes durante el último ciclo académico cumpliendo con sus expectativas y las actitudes necesarias (motivación, trato adecuado y comunicación asertiva) de los mismos para el desarrollo de las clases y los horarios de clases adecuados a las necesidades de los estudiantes.

En la Facultad de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura (FICSA), del total de estudiantes encuestados el 50.0% mencionaron estar **en desacuerdo** con la inexistencia de un sistema formalizado de tutoría al servicio del estudiante, la falta de disposición del personal administrativo para ayudar y atender a los estudiantes, el incumplimiento de los tiempos establecidos para la entrega de los trámites solicitados, la falta de confianza que le inspira el personal administrativo en la realización de los trámites y la atención individualizada que presta el mismo. El 31.3% de los estudiantes indicaron estar **ni de acuerdo ni en desacuerdo** con: la capacidad técnica suficiente del personal administrativo para responder las preguntas de los estudiantes, la confianza que le inspira el comportamiento del mismo, la atención del personal administrativo de su facultad mostrando un trato amable y servicial, y la atención personalizada que ofrece, seguido del 10.4% de los encuestados que indicaron estar **de acuerdo** con: la confianza que le inspira el comportamiento del personal docente, el desempeño de los docentes durante el último ciclo académico cumpliendo con sus expectativas, las actitudes necesarias (motivación, trato adecuado

y comunicación asertiva) de los mismos para el desarrollo de sus clases y los horarios de clases adecuados a las necesidades de los estudiantes. Por último, el 8.3% manifestaron estar **totalmente en desacuerdo** cuando el personal administrativo no comunica el término del trámite solicitado y no cumplir con el tiempo prometido al realizar un trámite.

En la Facultad de Enfermería (FE), del total de estudiantes encuestados el 42.9% señalaron estar **de acuerdo** con: la capacidad técnica suficiente del personal administrativo para responder las preguntas de los estudiantes, así mismo cuando el personal administrativo le comunica el término del trámite solicitado, el cumplimiento de los tiempos establecidos para la entrega de los trámites y cumplir con el tiempo prometido por parte del personal administrativo al realizar un trámite, la confianza que le inspira el comportamiento del personal administrativo y docente, así como en la realización de los trámites, el desempeño de los docentes durante el último ciclo cumpliendo sus expectativas y las actitudes necesarias (motivación, trato adecuado y comunicación asertiva) de los mismos para el desarrollo de las clases. Así mismo, el 28.6% de los estudiantes manifestaron estar **totalmente de acuerdo** con la existencia de un sistema formalizado de tutoría al servicio del estudiante, la disposición a ayudar y la disponibilidad para atender del personal administrativo y la atención del personal administrativo de su facultad mostrando un trato amable y servicial. Finalmente, el 16.3% de los encuestados indicaron estar **ni de acuerdo ni en desacuerdo** con los horarios de clases adecuados a las necesidades de los estudiantes.

### 4.1.3 Percepción General de la calidad del servicio de la UNPRG

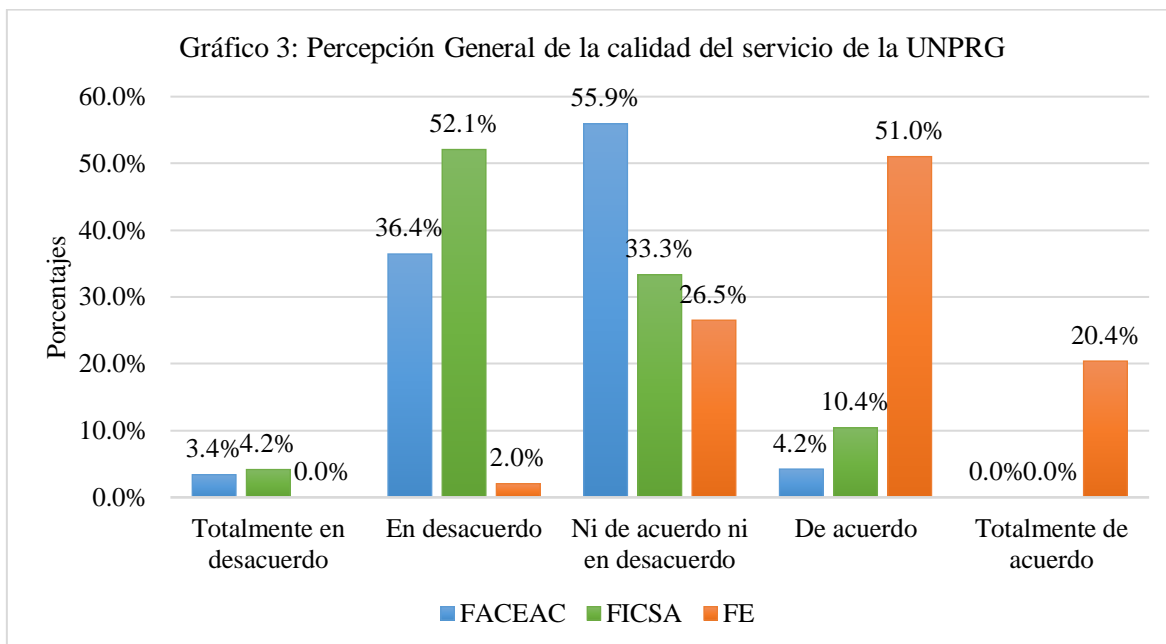


Gráfico 3: Percepción General de la calidad del servicio de la UNPRG

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS V. 23

De acuerdo al Gráfico 3, relacionado con la percepción general de la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, tenemos que:

En la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC), del total de estudiantes encuestados el 55.9% indicaron estar **ni de acuerdo ni en desacuerdo** con cuatro dimensiones de la calidad del servicio, tales como: la dimensión infraestructura, relacionada con la iluminación adecuada de los lugares por donde normalmente transitan y las áreas sociales (jardines y cafetines) apropiadas para la sociabilización; la dimensión equipamiento y materiales, vinculada con la debida implementación de los equipos de cómputo de los laboratorios y las condiciones adecuadas del equipamiento (carpetas, pizarras y equipos multimedia) de las aulas; la dimensión seguridad, referido con la confianza que le inspira el comportamiento del personal administrativo y la realización de los tramites, así como la atención del mismo mostrando un trato

amable y servicial; y la dimensión empatía, asociada con la atención individualizada y personalizada que ofrece el personal administrativo. El 36.4% de los estudiantes mencionaron estar **en desacuerdo** con dos dimensiones de la calidad del servicio, tales como: la dimensión confiabilidad, relacionada con la inexistencia de un sistema formalizado de tutoría al servicio del estudiante y el cumplimiento del tiempo prometido por parte del personal administrativo al realizar un trámite; y la dimensión capacidad de respuesta, vinculada con comunicar el término del trámite solicitado por parte del personal administrativo. Por otro lado, el 4.2% de los encuestados señalaron estar **de acuerdo** con la dimensión apariencia, asociada con el vestir adecuado y apariencia pulcra del personal administrativo y docente, así como con la apariencia pulcra y sin errores de los documentos tramitados en la universidad.

En la Facultad de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura (FICSA), del total de estudiantes encuestados el 52.1% mencionaron estar **en desacuerdo** con dos dimensiones de la calidad del servicio, tales como: la dimensión infraestructura, relacionada con la infraestructura (iluminación, acceso, tamaño) adecuada de las aulas donde reciben las clases; y equipamiento y materiales, vinculada con la implementación de los equipos de cómputo de los laboratorios, las condiciones inadecuadas del equipamiento (carpetas, pizarras y equipos multimedia) de las aulas, la falta de inversión en tecnologías por parte de las autoridades de su facultad y la escasa implementación de la biblioteca con acceso a libros y revistas virtuales. El 33.3% de los encuestados indicaron estar **ni de acuerdo ni en desacuerdo** con tres dimensiones de la calidad del servicio, como: la confiabilidad, asociada con la capacidad técnica suficiente del personal administrativo para responder las preguntas que le hacen los estudiantes; la dimensión seguridad, relacionada con la confianza que le inspira el comportamiento del personal administrativo y la atención del mismo



mostrando un trato amable y servicial; y la dimensión empatía, vinculada con la atención personalizada que le ofrece el personal administrativo. Por otra parte, el 10.4% señalaron estar **de acuerdo** con la dimensión apariencia, referido al vestir adecuado y apariencia pulcra del personal administrativo y docente, así como con la apariencia pulcra y sin errores de los documentos tramitados en la universidad. A diferencia, del 4.2% de los estudiantes que manifestaron estar **totalmente en desacuerdo** con la dimensión capacidad de respuesta, relacionada al no comunicar el término del trámite solicitado por parte del personal administrativo.

En la Facultad de Enfermería (FE), del total de estudiantes encuestados el 51.0% señalaron estar **de acuerdo** con cinco dimensiones de la calidad del servicio, tales como: la dimensión infraestructura, relacionada con la infraestructura (iluminación, acceso y tamaño) adecuada y el diseño apropiado de las aulas para el desarrollo de las clases, la iluminación adecuada de los lugares por donde normalmente transitan, el correcto funcionamiento y aseo de los servicios higiénicos (lavatorios, urinarios e inodoros) de su facultad y las áreas sociales apropiadas para la sociabilización dentro de la universidad; la dimensión apariencia, vinculada con el vestir adecuado y apariencia pulcra del personal administrativo y docente, así como con la apariencia pulcra y sin errores de los documentos tramitados en la universidad; el equipamiento y materiales, asociado con las condiciones adecuadas del equipamiento (carpetas, pizarras y equipos multimedia) de las aulas, la inversión en tecnologías por parte de las autoridades de la facultad y la debida implementación de la biblioteca con acceso a libros y revistas virtuales; la dimensión seguridad, concerniente a la confianza que le inspira el comportamiento del personal administrativo y docente, la confianza en la realización de los trámites, el desempeño de los docentes durante el último ciclo académico cumpliendo con sus expectativas y las actitudes necesarias (motivación,

trato adecuado, comunicación asertiva) de los docentes para el desarrollo de las clases; y empatía, correspondiente con la atención individualizada y personalizada que ofrece el personal administrativo. El 26.5% de los estudiantes indicaron estar **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, seguido del 20.4% que mencionaron estar **totalmente de acuerdo** con dos dimensiones de la calidad del servicio, como: la confiabilidad, relacionada con la existencia de un sistema formalizado de tutoría al servicio de los estudiantes y la capacidad de respuesta, vinculada con la predisposición del personal administrativo para atender y ayudar a los estudiantes.

#### 4.1.4 Satisfacción de los estudiantes sobre los factores tangibles de la calidad del servicio

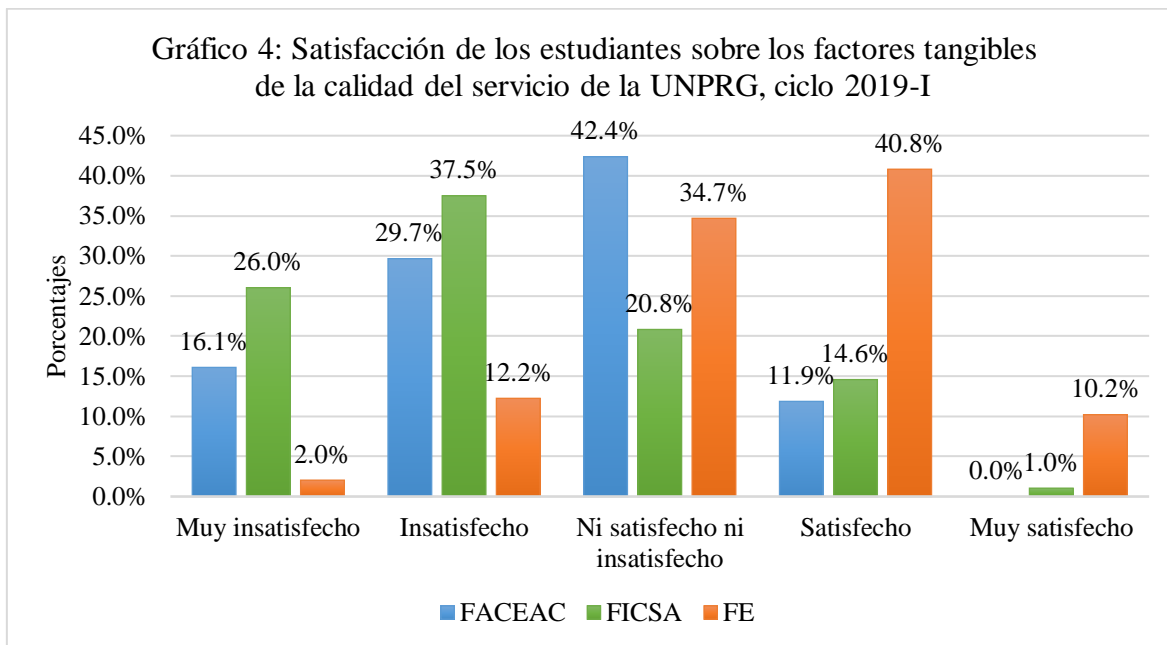


Gráfico 4: Satisfacción de los estudiantes sobre los factores tangibles de la calidad del servicio  
Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS V. 23

De acuerdo al gráfico 4, relacionado con el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a los factores tangibles presentes en la calidad del servicio de la UNPRG, tenemos que:

En la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC), del total de estudiantes encuestados el 42.4% indicaron estar **ni satisfechos ni insatisfechos** con: la iluminación adecuada de los lugares por donde normalmente transitan, las áreas sociales (jardines y cafetines) apropiadas para la sociabilización dentro de la universidad, la correcta implementación de los equipos de cómputo de los laboratorios y las condiciones del equipamiento (carpetas, pizarras, equipos multimedia) de las aulas. El 29.7% de los encuestados mencionaron estar **insatisfechos** con el inadecuado funcionamiento y aseo de los servicios higiénicos (lavatorios, urinarios e inodoros) de su facultad, la falta de inversión en tecnologías e implementación de su biblioteca con acceso a libros y revistas virtuales, seguido del 16.1% manifestaron estar **muy insatisfechos** con el inadecuado condicionamiento y aseo de los servicio higiénicos (lavatorios, urinarios e inodoros) de los pabellones de la ciudad universitaria. Finalmente, el 11.9% de los estudiantes señalaron estar **satisfechos** con la infraestructura (iluminación, acceso y tamaño) adecuada y el diseño apropiado de las aulas para el desarrollo de las clases, el vestir adecuado y apariencia pulcra del personal administrativo y docente, así como la apariencia pulcra y sin errores de los documentos tramitados en la universidad.

En la Facultad de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura (FICSA), del total de estudiantes encuestados el 37.5% de los encuestados mencionaron estar **insatisfechos** con la inadecuada infraestructura (iluminación, acceso y tamaño) de las aulas donde reciben sus clases, las condiciones del equipamiento (carpetas, pizarras, equipos multimedia), la escasa implementación de los equipos de cómputo de los laboratorios, la falta de inversión en tecnologías para el mejoramiento de clases y la implementación de la biblioteca con acceso a libros y revistas virtuales, seguido del 26.0% que manifestaron estar **muy insatisfechos** con el inadecuado

funcionamiento y aseo de los servicios higiénicos (lavatorios, urinarios e inodoros) de su facultad y de los pabellones de la ciudad universitaria. El 20.8% de los estudiantes indicaron estar **ni satisfechos ni insatisfechos** con el diseño apropiado de las aulas de su facultad para el desarrollo de las clases. Finalmente, el 14.6% de los estudiantes señalaron estar **satisfechos** con la iluminación adecuada de los lugares por donde normalmente transitan, el vestir adecuado y apariencia pulcra del personal administrativo y docente, así como la apariencia pulcra y sin errores de los documentos tramitados en la universidad.

En la Facultad de Enfermería (FE), del total de estudiantes encuestados el 40.8% señalaron estar **satisfechos** con la infraestructura (iluminación, acceso y tamaño) adecuada y el diseño apropiado de las aulas donde reciben sus clases, la correcta iluminación de los lugares por donde normalmente transitan, la limpieza y funcionamiento de los servicios higiénicos de su facultad, las áreas sociales (jardines y cafetines) apropiadas para la sociabilización, el vestir adecuado y apariencia pulcra del personal administrativo y docente, así como la apariencia pulcra y sin errores de los documentos tramitados, las condiciones del equipamiento (carpetas, pizarras, equipos multimedia) de las aulas, la inversión por parte de las autoridades de su facultad en tecnologías para el desarrollo de las clases y la adecuada implementación de la biblioteca con acceso a libros y revistas virtuales. El 34.7% de los encuestados indicaron estar **ni satisfechos ni insatisfechos** con la implementación de los equipos de cómputo de los laboratorios.

#### 4.1.5 Satisfacción de los factores intangibles de la calidad del servicio

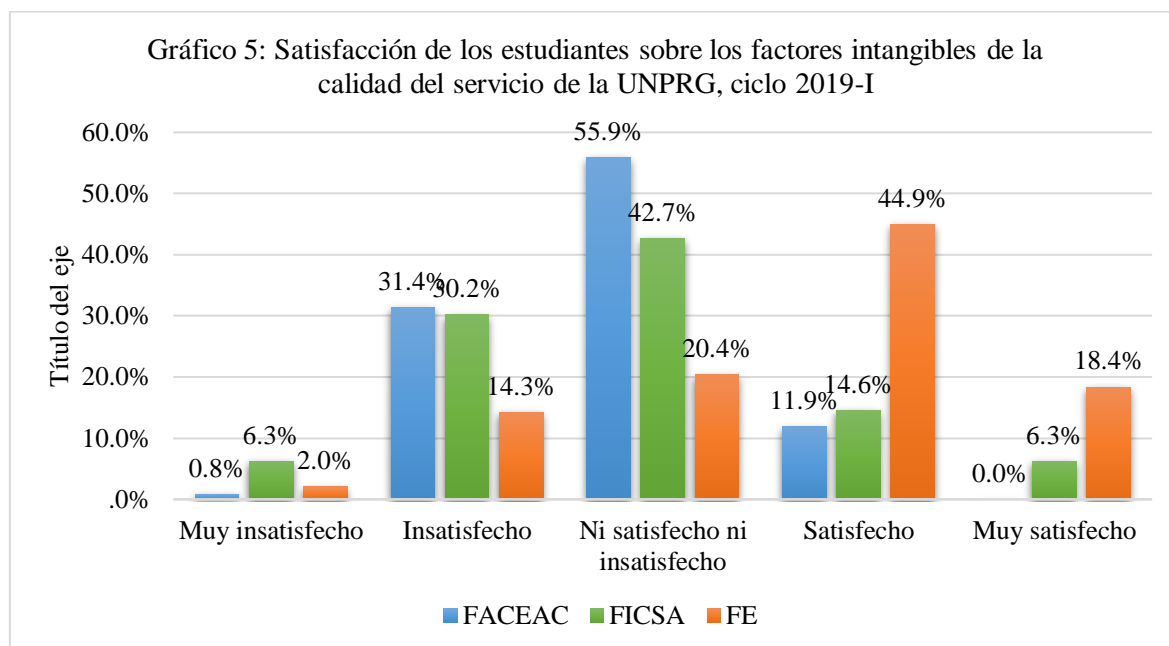


Gráfico 5: Satisfacción de los estudiantes sobre los factores intangibles de la calidad del servicio  
Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS V. 23

De acuerdo al gráfico 5, relacionado con el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a los factores intangibles presentes en la calidad del servicio de la UNPRG, tenemos que:

En la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC), del total de estudiantes encuestados el 55.9% indicaron estar **ni satisfechos ni insatisfechos** con la capacidad técnica suficiente del personal administrativo para responder las preguntas de los estudiantes, la disposición a ayudar y la disponibilidad para atender del personal administrativo, la confianza que le inspira el comportamiento del personal administrativo, así como en la realización de los trámites y la atención del personal administrativo de su facultad mostrando un trato amable y servicial, y la atención individualizada y personalizada que ofrece el mismo. El 31.4% de los encuestados mencionaron estar **insatisfechos** con la inexistencia de un sistema formalizado de tutoría al servicio del estudiante, así mismo cuando el personal administrativo no comunica el término del

trámite solicitado, el incumplimiento de los tiempos establecidos para la entrega de los trámites y no cumplir con el tiempo prometido por el personal administrativo al realizar un trámite. A diferencia, del 11.9% de los estudiantes que señalaron estar **satisfechos** con: la confianza que le inspira el comportamiento del personal docente, el desempeño de los docentes durante el último ciclo académico cumpliendo con sus expectativas y las actitudes necesarias (motivación, trato adecuado y comunicación asertiva) de los mismos para el desarrollo de las clases y los horarios de clases adecuados a las necesidades de los estudiantes.

En la Facultad de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura (FICSA), del total de estudiantes encuestados el 42.7% indicaron estar **ni satisfechos ni insatisfechos** con: la capacidad técnica suficiente del personal administrativo para responder las preguntas de los estudiantes, la confianza que le inspira el comportamiento del mismo, la atención del personal administrativo de su facultad mostrando un trato amable y servicial, y la atención personalizada que ofrece. El 30.2% de los estudiantes mencionaron estar **insatisfechos** con la inexistencia de un sistema formalizado de tutoría al servicio del estudiante, la falta de disposición a ayudar y la disponibilidad para atender del personal administrativo, el cumplimiento de los tiempos establecidos para la entrega de los trámites solicitados, la confianza que le inspira el personal administrativo en la realización de los trámites y la atención individualizada que presta el mismo. A diferencia, del 14.6% de los encuestados que manifestaron estar **satisfechos** con: la confianza que le inspira el comportamiento del personal docente, el desempeño de los docentes durante el último ciclo académico cumpliendo con sus expectativas, las actitudes necesarias (motivación, trato adecuado y comunicación asertiva) de los mismos para el desarrollo de sus clases y los horarios de clases adecuados a las necesidades de los estudiantes. Por último, el 6.3% de los estudiantes mostraron estar **muy insatisfechos**

cuando el personal administrativo no les comunica el término del trámite solicitado y no cumplir con el tiempo prometido al realizar un trámite.

En la Facultad de Enfermería (FE), del total de estudiantes encuestados el 44.9% mencionaron estar **satisfechos** con: la capacidad técnica suficiente del personal administrativo para responder las preguntas de los estudiantes, así mismo cuando el personal administrativo comunica el término del trámite solicitado, el cumplimiento de los tiempos establecidos para la entrega de los trámites y cumplir con el tiempo prometido por el personal administrativo al realizar un trámite, la confianza que le inspira el comportamiento del personal administrativo y docente, así como en la realización de los trámites, el desempeño de los docentes durante el último ciclo cumpliendo sus expectativas y las actitudes necesarias (motivación, trato adecuado y comunicación asertiva) de los mismos para el desarrollo de las clases. El 20.4% de los encuestados indicaron estar **ni satisfechos ni insatisfechos** los horarios de clases adecuados a las necesidades de los estudiantes, seguido del 18.4% que señalaron estar **muy satisfechos** con la existencia de un sistema formalizado de tutoría al servicio del estudiante, la disposición a ayudar y la disponibilidad para atender del personal administrativo y la atención del personal administrativo de su facultad mostrando un trato amable y servicial.

#### 4.1.6 Satisfacción General de la calidad del servicio de la UNPRG

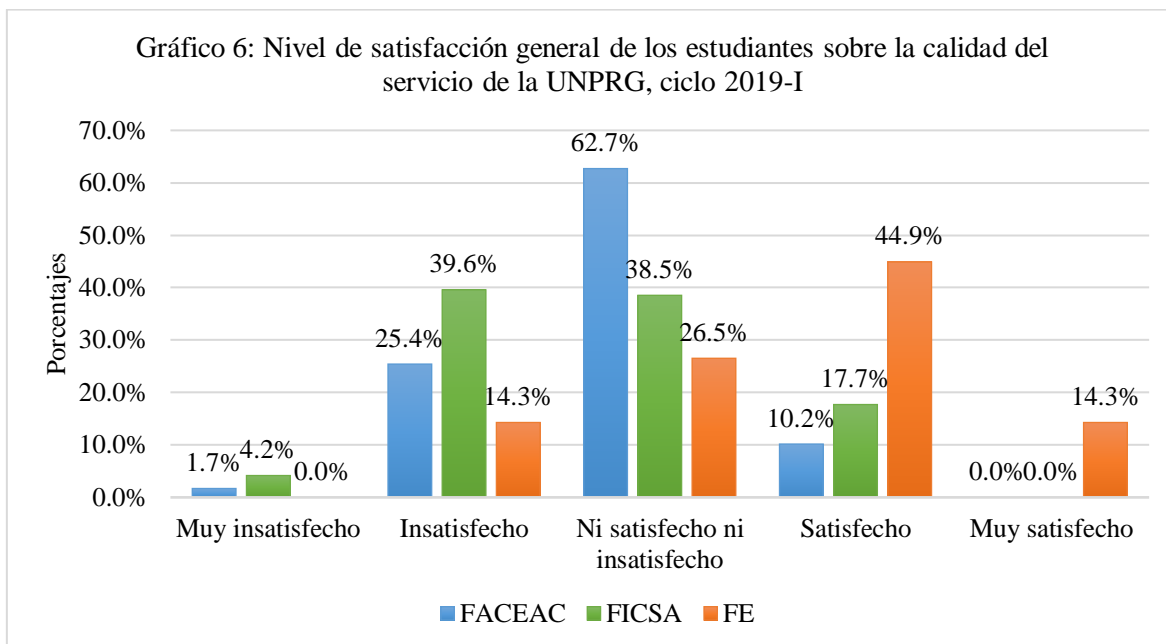


Gráfico 6: Satisfacción General de los estudiantes sobre la calidad del servicio de la UNPRG

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS V. 23

De acuerdo al gráfico 6, relacionado con el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, tenemos que:

En la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC), del total de estudiantes encuestados el 62.7% indicaron estar **ni satisfechos ni insatisfechos** con las siete dimensiones de la calidad del servicio, tales como: infraestructura, apariencia, equipamiento y materiales, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, en otras palabras, este porcentaje de estudiantes presentaron niveles intermedios de satisfacción.

En la Facultad de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura (FICSA), del total de estudiantes encuestados el 39.6% mencionaron estar **insatisfechos** con dos dimensiones de la calidad del servicio, tales como: infraestructura y equipamiento y materiales. Por otro lado, el 38.5% de los



encuestados indicaron estar **ni satisfechos ni insatisfechos** con cinco dimensiones de la calidad del servicio, tales como: apariencia, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

En la Facultad de Enfermería (FE), del total de estudiantes encuestados el 44.9% mencionaron estar **satisfechos** con cinco dimensiones de la calidad del servicio, tales como: infraestructura, apariencia, confiabilidad, seguridad y empatía y el 26.5% de los estudiantes indicaron estar **ni satisfechos ni insatisfechos** con dos dimensiones de la calidad del servicio, como: el equipamiento y materiales y la capacidad de respuesta.

#### **4.2 Discusión de Resultados**

Los resultados obtenidos en la presente investigación, tienen como finalidad, conocer la percepción de la población estudiantil de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, en tres facultades (FACEAC, FICSA y FE); para determinar su nivel de satisfacción con los factores tangibles e intangibles presentes en la calidad de los servicios brindados por la universidad. Para ello, se aplicó un cuestionario a muestras representativas de la población teniendo en cuenta el modelo SERVPERF, dicho instrumento obtuvo un valor final de confiabilidad del 0,948, considerado como aceptable.

**Objetivo general:** Determinar cuál es la percepción de los factores tangibles e intangibles presentes en la calidad del servicio de la UNPRG y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes.

En relación a los resultados obtenidos en la percepción, podemos encontrar que un 42.2% de la población encuestada indicaron estar ni acuerdo ni en desacuerdo, mostrándose indiferente con la calidad del servicio brindado por la UNPRG. Por otro lado, con respecto a los resultados obtenidos

sobre la satisfacción, del total de estudiantes encuestados el 47.1% señalaron estar ni satisfecho ni insatisfecho con la calidad del servicio.

Comparando estos resultados, vemos que guardan relación con las autoras Molero y Ayma (2018), quienes sostienen en su investigación que en promedio el 51% de los estudiantes se muestra indiferente con la calidad de los servicios académicos y administrativos académicos que brinda la universidad. Así mismo, en promedio el 45.1% de los estudiantes se muestra ni insatisfechos ni satisfechos con la calidad de los servicios que brinda la universidad.

Para los autores Zeithaml, Bitner y Gremler (2009, p. 103), la satisfacción es vista por lo general como un concepto más amplio, mientras que la calidad del servicio se enfoca de manera específica en dimensiones del servicio. Con base en esta perspectiva, la calidad del servicio percibida es un componente de la satisfacción del cliente. En otros términos, la calidad del servicio es una evaluación enfocada que refleja la percepción del estudiante sobre elementos como: confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía y elementos tangibles. Por otra parte, la satisfacción es más incluyente, está influenciada por las percepciones de la calidad del servicio, la calidad del producto y el precio, así como por factores situacionales y personales.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, podemos inferir que los estudiantes de la UNPRG tienen un nivel de percepción media con respecto a la calidad del servicio, al mencionar estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con los factores tangibles e intangibles presentes en los servicios que brinda la universidad, además vemos un nivel intermedio de satisfacción por parte de los estudiantes. Así mismo, dichos resultados se ven reflejados en la investigación llevada a cabo en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, desarrollada por las autoras Molero y Ayma, al mencionar que los estudiantes se mostraron indiferentes con la calidad del

servicio y en promedio manifestaron, estar ni satisfechos ni insatisfechos con la calidad de los servicios brindado por la universidad. Teniendo en cuenta la literatura existente sobre el tema, la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante son dos temas estrechamente relacionados entre sí, al señalar que la calidad del servicio es vista como un componente relevante de la satisfacción, en otras palabras, la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio determina los niveles de satisfacción o insatisfacción.

Por consiguiente, a partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general que establece la existencia de un nivel de significancia positiva y directa entre la percepción de la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los estudiantes.

**Objetivo específico 1:** Identificar la percepción de los factores tangibles presentes en la calidad del servicio de la UNPRG y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes.

En relación a los resultados obtenidos en la percepción de los factores tangibles, podemos apreciar que:

En la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, del total de estudiantes encuestados el 54.2% señalaron estar de acuerdo con la dimensión apariencia. Así mismo, según los resultados obtenidos sobre la satisfacción, del total de la población encuestada el 55.1% indicaron estar ni satisfechos ni insatisfechos con los factores tangibles presentes en la calidad del servicio de su facultad.

En la Facultad de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura, del total de estudiantes encuestados el 47.9% mencionaron estar de acuerdo con la dimensión apariencia. Así mismo, con respecto a los resultados obtenidos sobre la satisfacción, del total de la población encuestada el 42.7%

señalaron estar ni satisfechos ni insatisfechos con los factores tangibles presentes en calidad del servicio de su facultad.

En la Facultad de Enfermería, del total de estudiantes encuestados el 65.3% manifestaron estar de acuerdo con la dimensión apariencia. Así mismo, según los resultados obtenidos en la satisfacción, del total de la población encuestada el 40,8% indicaron estar de acuerdo con los factores tangibles presentes en la calidad del servicio de su facultad.

Comparando los resultados obtenidos en las tres facultades, vemos que guardan relación con los resultados de Alcivar (2018), al evaluar la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio académico en cinco facultades, siendo las más relevantes para nuestro estudio: la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales y la Facultad de Ingeniería en Sistemas Computacionales y Telecomunicaciones, indicando que la dimensión tangibilidad obtuvo una de las calificaciones más altas, al mencionar que el personal de la institución está bien uniformado, lo que refleja confianza y respeto hacia los estudiantes, teniendo la mejor calificación en todas las facultades.

Para los autores Evans y Lindsay (2014), los elementos tangibles, se relacionan con las instalaciones y equipos, así como la apariencia del personal. Lo tangible incluye aspectos como: las instalaciones atractivas, empleados vestidos de manera apropiada y formas bien diseñadas fáciles de leer e interpretar. Además, Varo (1994, p. 505) sostiene que: la apariencia y la indumentaria de los empleados, junto con el estado del soporte físico, son elementos importantes para el cliente. El aspecto del personal forma parte de lo tangible del servicio y, consiguientemente, es un factor de la calidad del mismo.

Por ello, podemos deducir que la dimensión apariencia es la más valorada por los estudiantes de las tres facultades, al mencionar estar de acuerdo con el vestir adecuado y apariencia pulcra del

personal administrativo y docente, así como la apariencia impecable y ordenada de los documentos tramitados en su facultad, siendo dichos aspectos relevantes en la percepción de los factores tangibles presentes en la calidad del servicio de la universidad. Así mismo, podemos encontrar resultados parecidos a los obtenidos en la investigación de Alcivar (2018), llevada a cabo en una institución de educación superior de Ecuador, al mencionar que los estudiantes valoran más el vestir adecuado del personal, al mostrar respeto y reflejando confianza hacia los estudiantes. Tenido en cuenta la literatura sobre el tema, los factores tangibles presentes en la calidad del servicio juegan un papel importante en la satisfacción de los estudiantes, donde la apariencia pulcra del personal administrativo y docente es fundamental porque contribuyen visualmente en la calidad del servicio brindado.

Por consiguiente, aceptamos la primera hipótesis específica que establece la existencia de un nivel de significancia positiva y directa entre la percepción de los factores tangibles presenten en la calidad del servicio de la UNPRG y el nivel de satisfacción de los estudiantes.

**Objetivo específico 2:** Identificar la percepción de los factores intangibles presentes en la calidad del servicio de la UNPRG y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes.

En relación a los resultados obtenidos en la percepción de los factores intangibles, tenemos que:

En la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, del total de estudiantes encuestados el 57.6% señalaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión empatía. Así mismo, según los resultados obtenidos sobre la satisfacción, del total de la población encuestada el 55.9% indicaron estar ni satisfechos ni insatisfechos con los factores intangibles presentes en la calidad del servicio.

En la Facultad de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura, del total de estudiantes encuestados el 49.0% mencionaron estar de ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión seguridad. Así mismo, con respecto a los resultados obtenidos sobre la satisfacción, del total de la población encuestada el 42.7% señalaron estar ni satisfechos ni insatisfechos con los factores intangibles presentes en calidad del servicio.

En la Facultad de Enfermería, del total de estudiantes encuestados el 51.0% manifestaron estar de acuerdo con la dimensión seguridad, siendo el aspecto del desempeño de los docentes el mejor valorado. Así mismo, según los resultados obtenidos sobre la satisfacción, del total de la población encuestada el 44.9% indicaron estar de acuerdo con los factores intangibles presentes en la calidad del servicio de su facultad.

Comparando estos resultados, vemos que guardan relación con los resultados de la investigación de Alvarado et al. (2016), al mencionar que el desarrollo o la formación integral que reciben los alumnos por parte de la planta docente es un factor que influye significativamente en la satisfacción de los estudiantes, así como: la habilidad, el dominio del tema y la capacidad de transmitir los conocimientos por parte de la planta docente, siendo este indicador de la dimensión seguridad el mejor valorado por los estudiantes de Enfermería e indiferente para los estudiantes de FICSA de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. De la misma manera, en la investigación de Alvarado et al. (2015) titulada “Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey”, se encontró entre los principales resultados que los estudiantes dan mayor valoración a la formación y desarrollo integral que reciben por parte de la plana docente, relacionándose con el resultado obtenido en nuestra investigación. Contrastando, podemos evidenciar que en el estudio desarrollado por García et al. (2015) “Dimensionalidad del servicio

universitario: una aproximación desde un enfoque de marketing”, los aspectos peor valorados fueron: el personal de administración da una atención personalizada; el personal de administración conoce las necesidades de los estudiantes y el proceso de matrícula está adecuadamente planificado; al ser comparados con los resultados obtenidos en la investigación podemos apreciar que los estudiantes de FACEAC señalaron su indiferencia con los indicadores de la dimensión empatía, al mencionar estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la percepción de los factores intangibles presentes en la calidad del servicio de su facultad.

Para los autores Fernández et al. (1998 citado por Osorio, 2014), los factores intangibles representan: “Aquellos elementos que consisten básicamente en conocimiento o información que no tienen una identidad material y no son, por tanto, susceptibles de tocarse o percibirse de un modo preciso”. Dentro de los cuales encontramos la seguridad o aseguramiento: la cual abarca el conocimiento y la cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir confianza. Del mismo modo, definen a la empatía, como el grado de cuidado y atención individual brindada a los clientes con la finalidad de satisfacer sus necesidades (Evans y Lindsay, 2014).

De acuerdo con lo antes mencionado, podemos inferir que la dimensión seguridad es la mejor valorada por los estudiantes de enfermería, al señalar estar de acuerdo con el desempeño y comportamiento del personal docente y vista de forma indiferente por los estudiantes de FICSA, al mencionar estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el desempeño de los docentes durante el último ciclo académico. Así mismo, podemos encontrar resultados parecidos a los obtenidos en la investigación de Alvarado et al. (2016), llevada a cabo en la Universidad Autónoma de Nuevo León (México), donde la formación integral que reciben los estudiantes por parte de la plana docente, incluyendo la habilidad, el dominio del tema y la capacidad de transmitir los

conocimientos, es un factor importante en la calidad del servicio. De la misma forma, con el estudio de Alvarado et al. (2015), donde se encontró entre los principales resultados que los estudiantes dan mayor valoración a la formación y desarrollo integral que reciben por parte de la plana docente.

Por otro lado, tenemos que la dimensión empatía es vista de forma indiferente por parte de los estudiantes de FACEAC, al indicar estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la atención individualizada del personal administrativo. Dichos resultados, son opuestos a los de García et al. (2015), al considerar que indicadores como: el personal de administración da una atención personalizada; el personal de administración conoce las necesidades de los estudiantes y el proceso de matrícula está adecuadamente planificado, obtuvieron una calificación negativa por parte de los estudiantes. Teniendo en cuenta la literatura, los factores intangibles son susceptibles de tocarse o percibirse, conformados por dimensiones, como: la seguridad, relacionada con los conocimientos y la información que posee el personal administrativo y docente en una universidad; la dimensión empatía, relacionada con la atención individualizada brindada al estudiante, siendo dichos aspectos relevantes en la valoración del servicio, debido a que la formación académica de los estudiantes depende de los conocimientos teórico-prácticos impartidos por los docentes y de la información que necesitan al momento de realizar un trámite o indagar de algún tipo de procedimiento administrativo en las respectivas facultades.

Por consiguiente, aceptamos la segunda hipótesis específica que establece la existencia de un nivel de significancia positiva y directa entre la percepción de los factores intangibles presenten en la calidad del servicio de la UNPRG y el nivel de satisfacción de los estudiantes.



## CONCLUSIONES

- De acuerdo al objetivo general de la presente investigación podemos concluir que el mayor porcentaje de estudiantes en las tres facultades mencionaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la percepción de la calidad del servicio de la UNPRG, al señalar su grado de indiferencia hacia los factores tangibles e intangibles, adicionalmente manifestaron tener un nivel intermedio de satisfacción con respecto a los servicios brindados en cada facultad. Por otra parte, haciendo uso del programa estadístico SPSS obtuvimos que el coeficiente de correlación de Spearman al asociar ambas variables fue de 0.729, un valor cercano a uno, considerando de ese modo que existe un nivel de significancia positiva y directa entre la percepción de la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los estudiantes.
- Del primer objetivo específico, podemos inferir que, en relación a los factores tangibles presentes en la calidad del servicio, el mayor porcentaje de estudiantes en las tres facultades señaló estar de acuerdo con la percepción de la dimensión apariencia, siendo el aspecto de pulcritud del personal administrativo y docente lo más relevante en su valoración. Obteniendo en dos de las facultades encuestadas (FACEAC, FICSA) un nivel de satisfacción indiferente, debido a la poca importancia otorgada a la infraestructura de sus facultades y el equipamiento de las aulas donde se desarrollan sus clases. Por otro lado, haciendo uso del programa estadístico SPSS obtuvimos que el coeficiente de correlación de Spearman al asociar ambas variables fue de 0.685, un valor cercano a uno, considerando de ese modo que existe un nivel de significancia positiva y directa entre los factores tangibles presentes en la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los estudiantes.

- Del segundo objetivo específico, podemos concluir que el mayor porcentaje de dos facultades ha dado como resultado estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, siendo estas las facultades de FICSA y FACEAC, en las dimensiones de seguridad y empatía respectivamente, debido al poco interés mostrado por el docente al impartir las enseñanzas y la falta de atención brindada por el personal administrativo. Muy por el contrario, con FE que ha manifestado estar de acuerdo en la dimensión de seguridad, ya que, para esta facultad, el desempeño de la plana docente y del personal administrativo es el adecuado. En lo que respecta al nivel de satisfacción, se obtuvo que en dos facultades (FACEAC y FICSA), fue indiferente, por la falta de cumplimiento de los tiempos establecidos para la entrega de los trámites realizados y la poca confianza que le genera el personal administrativo. La satisfacción obtenida en FE fue que están de acuerdo con la mayoría de los indicadores de los factores intangibles. Por último, haciendo uso del programa estadístico SPSS obtuvimos que el coeficiente de correlación de Spearman al asociar ambas variables fue de 0.615, un valor cercano a uno, considerando de ese modo que existe un nivel de significancia positiva y directa entre los factores intangibles presentes en la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los estudiantes.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda la aplicación del cuestionario para indagar la realidad de otras facultades y por consiguiente conocer el nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio de la universidad, con lo cual las autoridades podrán tener conocimiento e información de la problemática que atañe la universidad, y así poder implementar un plan de mejora continuo.
- Se recomienda llevar a cabo un curso de formación dirigido al personal administrativo, en lo que respecta a apariencia y atención al cliente, de ese modo podrán aprender habilidades blandas que le permitan brindar un mejor trato hacia los estudiantes, así mismo destinar partidas adicionales del presupuesto en infraestructura y compra de equipamiento.
- Se recomienda que la universidad invierta en la actualización de conocimientos de su personal docente conforme a las demandas del mercado educativo. Así mismo, se recomienda llevar a cabo un curso de atención al cliente dirigido al personal administrativo, con ello estarían dando un mejor servicio y cumpliendo los requerimientos que exige la nueva Ley Universitaria y la Superintendencia Nacional de Educación Superior.

## REFERENCIAS

- Alén, M. y 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*, (12), 251-272. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2741/274120878011.pdf>
- Alvarado, E., Morales, D., y Aguayo, E. (2016). Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Revista de la Educación Superior*, (45), 55-74. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.06.006>
- Alvarado, L., e Izaguirre, F. (2015). Calidad del servicio en universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones. *Pensamiento y Gestión*, (38), 95-118. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64639792007>
- Alvarado, E., Luyando, J., y Picazzo, E. (2015). Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 6 (17), 58-76. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1016/j.rides.2015.10.003>
- Aniceto, A. (2014). Medición de la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional del Callao respecto a los servicios universitarios ofrecidos (infraestructura, equipamiento, planes y programas de estudio, profesores y administración). *Repositorio de la Universidad Nacional del Callao*. Recuperado de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1071>
- Arciniegas, J., y Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar nueva granada con base en la escala servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comuni@cción*, 8 (1), 26-36. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v8n1/a03v8n1.pdf>

Areche, V. (2013). La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio "MARÍA AUXILIADORA" de Huamanga - Ayacucho, 2011. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4011>

Benavides, M., Chávez, C. y Arellano, A. (2016). La construcción política e institucional de la reforma universitaria: los casos del Perú y Ecuador. *Innovación y Calidad en Educación en América Latina*. Santiago Cueto (Ed.). Lima, 156-195. Recuperado de [https://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/ILAIPPGRADE\\_innovcalEdu.pdf](https://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/ILAIPPGRADE_innovcalEdu.pdf)

Cadena, M., Mejías, A., Vega, A., y Vásquez, J. (2015). La satisfacción estudiantil universitaria: Análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Industrial Data*, 18 (1), 9-18. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81642256002.pdf>

Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. Lima: *Editorial San Marcos*.

Cevallos, D. (2014). LA CALIDAD EDUCATIVA EN LA REALIDAD UNIVERSITARIA PERUANA FRENTE AL CONTEXTO LATINOAMERICANO. *Flumen*, 7 (1), 3-8. Recuperado de <http://repositorio.usat.edu.pe/handle/usat/104>

Churampi, R. (2016). Aplicación del modelo Servqual para medir la percepción de la calidad del servicio del sistema de administración académica en los estudiantes de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la UNCP. *Repositorio de la Universidad Nacional del Centro del Perú*. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3890>

Cuatrecasa, L., y Gonzales, J. (2017). Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación. Barcelona: *Profit Editorial*.

Duque, E. y Diosa, Y. (2014). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior. *Suma de negocios*, 5 (12), 180-191. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70040-0](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70040-0)

Estatuto de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (UNPRG, 2017). Recuperado de [http://www.unprg.edu.pe/univ/portal/documentos\\_s/ESTATUTOUNPRG2017.pdf](http://www.unprg.edu.pe/univ/portal/documentos_s/ESTATUTOUNPRG2017.pdf)

Evans, J., y Lindsay, W. (2014). ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD (Novena Edición). *Cengage Learning, Inc.*

Flores, D. (2017). Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay - 2016. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5269>

García, M., Gil, I., y Berenguer, G. (2015). Dimensionalidad del servicio universitario: una aproximación desde un enfoque de marketing. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, (6), 26-49. Recuperado de: [https://doi.org/10.1016/S2007-2872\(15\)30002-0](https://doi.org/10.1016/S2007-2872(15)30002-0)

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. *McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V* (6). México. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Jiménez, Terriquez y Robles (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente Año 3* (6), p.46-56. Recuperado de <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>

Kotler, P., y Armtrong, G. (2013). FUNDAMENTOS DE MARKETING (Decimoprimer Edición). México, D.F: *Pearson Educación, Inc.*

Kotler, P. y Keller, K. (2012). DIRECCIÓN DE MARKETING (Decimocuarta Edición). Naucalpan de Juárez, México. *Pearson Educación, Inc.*

Lemaitre, M. (2018). La educación superior como parte del sistema educativo en América Latina y el Caribe. Tendencias de la educación superior en América Latina y el Caribe 2018. Recuperado de <http://www.cres2018.org/uploads/educacion-superior-tendencias-ecuador.pdf>

López, F. (2015). Calidad de servicios educativos y la satisfacción de estudiantes de administración de las universidades de la Región Junín. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4158>

Mejias y Martínez (2009). Desarrollo de un Instrumento para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. *Docencia Universitaria*, 10 (2). Recuperado de [http://www.ucv.ve/fileadmin/user\\_upload/sadpro/Documentos/docencia\\_vol10\\_n2\\_2009/5\\_mejias\\_agustin\\_y\\_martinez\\_domelis.pdf](http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol10_n2_2009/5_mejias_agustin_y_martinez_domelis.pdf)

Ministerio de Educación (MINEDU, 2015). Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria. Decreto Supremo N.º 016-2015-MINEDU. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/politica.pdf>

Ministerio de Educación Chileno. (s.f.). Educación Superior en Chile. Recuperado de [http://tuning.unideusto.org/tuningal/images/stories/presentaciones/chile\\_doc.pdf](http://tuning.unideusto.org/tuningal/images/stories/presentaciones/chile_doc.pdf)

Normas ISO 9001:2015 (2016). Desarrollo del concepto calidad. Recuperado de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>

OECD (2019), Higher Education in Mexico: Labour Market Relevance and Outcomes, Higher Education, *OECD Publishing*, Paris. Recuperado de <https://doi.org/10.1787/9789264309432-en>

Organización Internacional de Normalización (ISO 9000:2015). Fundamentos y vocabulario. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es:term:3.3.4>

Ortega, J. (2015). Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico. *Repositorio de la Universidad de Salamanca* (España). Recuperado de [DDOMI\\_OrtegaMohedanoJ\\_Calidadsatisfacciónestudiantes.pdf](#)

Osorio, G. (2014). Factores tangibles e intangibles de competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa en el estado de Colima. Recuperado de <https://www.colef.mx/posgrado/wp-content/uploads/2014/11/TESIS-Osorio-Novela-G%C3%A9rman.pdf>

Parra, M., y Duque, E. (2015). Análisis de los modelos de medición de calidad percibida del servicio aplicados en la industria de hospitalidad. *Revista Perspectiva Económica*, 2 (2), 35-54. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.16967%2Frpe.v2n2a4>

Pereira, M. (2011). Nuevas tendencias en la evaluación de la calidad de las universidades: los índices de calidad percibida y satisfacción de los egresados (con modelos de ecuaciones estructurales). *Aula Abierta*, 39 (3), 73-84. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3691511.pdf>

Ramírez, A. (2017). Servqual o Servperf: ¿otra alternativa?. *Sinapsis*, 9 (1), 59-63. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6172070>

Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior (RIACES, 2017). *Glosario Internacional RIACES de Evaluación de la Calidad y Acreditación*. Recuperado de <http://www.riaces.org/v1/index.php/servicios/glosario-riaces>

Requena, M., y Serrano, G. (2007). Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y autopercepción de empresas de captación de talento. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>

Rodríguez, M., y Rodríguez, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de la Salle*, (48), 80-99. Recuperado de <https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ls/article/view/1260>

Sanabria, R., Romero C., y Flórez L. (2014). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad & Empresa*, 16 (26), 157-205. Recuperado de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4204/3066>



Seclén, C., y Quintana, R. (2016). Influencia del clima organizacional en la calidad de servicio que se brinda a los estudiantes en la Dirección Universitaria de Bienestar Universitario de la UNPRG de Lambayeque, 2015. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3107>

Stanton, W., Etzel, M., y Walker, B. (2007). Fundamentos de Marketing (Decimocuarta Edición. México, D.F. *McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.* Recuperado de <https://mercadeo1marthasandino.files.wordpress.com/2015/02/fundamentos-de-marketing-stanton-14edi.pdf>

Suárez, R. (2015). El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2011 - 2012. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4264>

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU, 2014). Nueva Ley Universitaria N° 30220. Recuperado de <https://www.sunedu.gob.pe/nueva-ley-universitaria-30220-2014/>

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU, 2018). I INFORME BIENAL SOBRE REALIDAD UNIVERSITARIA EN EL PERÚ. Recuperado de <https://www.sunedu.gob.pe/informe-bienal-sobre-realidad-universitaria/>

Torres, E. y Araya, L. (2010). Construcción de una escala para medir la calidad del servicio de las universidades: Una Aplicación al Contexto Chileno. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XVI (1), 54-67. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=280/28016297006>

Tumino, M., y Poitevin, E. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: Caso de estudio. *REVISTA IBEROAMERICANA SOBRE CALIDAD, EFICACIA Y CAMBIO EN EDUCACIÓN*, 63-84. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55130462004>

Varo, Jaime. (1994). Gestión Estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitarios. Un Modelo de Gestión Hospitalaria. *Ediciones Díaz de Santos S.A.* España. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/360338116/gestion-estrategica-de-la-calidad-de-los-servicios-sanitarios-jaime-varo-pdf>

Vasquez, C. (2016). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho, 2016. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1072>

Vega, A., Mejías, A., Cadena, M., y Vásquez, J. (2015). Análisis de la calidad de los servicios académicos: Caso de estudio Ingeniería Industrial y de Sistemas Campus Caborca, Universidad de Sonora, México. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial UNMSM*, 18 (2), 20-26. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v18i2.12092>

Vergara, J., y 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. *13* (1). Recuperado de <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/274>

Villalba, C. (2013). La calidad del servicio: Un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4776917.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1: Cuestionario aplicado a los estudiantes.

#### CUESTIONARIO

##### Introducción

Estimado estudiante, te saluda Rosa María Salazar Montalbán y Franklin Edwin Yampufé Silva, ambos bachiller en administración de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en esta oportunidad nos dirigimos a Usted, para hacerle llegar el presente cuestionario que tiene como finalidad obtener información sobre la percepción de los factores tangibles e intangibles presentes en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Le hacemos de conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtengan serán de uso exclusivo para la investigación.

##### Instrucciones

A continuación, se presenta una serie de ítems, léalos detenidamente y según sea su opinión marque con una “X” en el casillero correspondiente, considerando 1 como la más baja calificación y 5 como la más alta calificación.

##### I.- Datos Generales

Edad: ..... años.

Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

Facultad: .....

Ciclo académico: .....

##### II.- Contenido

	1	2	3	4	5
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Nº	ÍTEMS				VALORACIÓN
1	Las aulas donde recibe sus clases cuentan con la infraestructura (iluminación, acceso, tamaño) adecuada.				1 2 3 4 5
2	Las aulas de su facultad tienen un diseño adecuado para el desarrollo de las clases.				1 2 3 4 5
3	El lugar por donde Usted normalmente transita, cuenta con la iluminación adecuada.				1 2 3 4 5
4	Los servicios higiénicos (lavatorios, urinarios e inodoros) de la ciudad universitaria (excluyendo a su facultad) se encuentran en correctas condiciones.				1 2 3 4 5

5	Los servicios higiénicos (lavatorios, urinarios e inodoros) de su facultad se encuentran aseados y funcionando adecuadamente.	1	2	3	4	5
6	La universidad tiene áreas sociales (jardines, cafetines) apropiadas para la sociabilización.	1	2	3	4	5
7	El personal administrativo y docente viste de manera adecuada y refleja una apariencia pulcra.	1	2	3	4	5
8	Los documentos tramitados por la universidad tienen una apariencia impecable y sin errores.	1	2	3	4	5
9	Los equipos de cómputo de los laboratorios están debidamente implementados para su uso.	1	2	3	4	5
10	En el presente ciclo académico, las condiciones del equipamiento (carpetas, pizarras, equipos multimedia, etc.) de las aulas son las adecuadas.	1	2	3	4	5
11	Su facultad ha invertido en tecnologías para el mejoramiento del desarrollo de sus clases.	1	2	3	4	5
12	La biblioteca de su facultad está debidamente implementada y cuenta con acceso a libros y revistas virtuales.	1	2	3	4	5
13	El personal administrativo demuestra capacidad técnica suficiente para responder a las preguntas que Usted le hace.	1	2	3	4	5
14	En su facultad, existe un sistema formalizado de tutoría al servicio del estudiante.	1	2	3	4	5
15	Cuando el personal administrativo te promete hacer un trámite en cierto tiempo, lo hace.	1	2	3	4	5
16	El personal administrativo le comunica a usted el término del trámite solicitado.	1	2	3	4	5
17	El personal administrativo esta siempre dispuesto a ayudar y disponible para atender.	1	2	3	4	5
18	El personal administrativo cumple con los tiempos prometidos para la entrega de los trámites solicitados.	1	2	3	4	5
19	El comportamiento del personal administrativo le inspira confianza.	1	2	3	4	5
20	El comportamiento del personal docente le inspira confianza.	1	2	3	4	5
21	Siente usted confianza en la realización de los trámites.	1	2	3	4	5
22	La atención del personal administrativo de su facultad muestra un trato amable y servicial.	1	2	3	4	5
23	El desempeño de los docentes durante el último ciclo académico, estuvo de acuerdo con sus expectativas.	1	2	3	4	5
24	Los docentes tienen las actitudes necesarias (motivación, trato adecuado, comunicación asertiva) para el desarrollo de sus clases.	1	2	3	4	5
25	El personal administrativo presta una atención individualizada.	1	2	3	4	5
26	El personal administrativo ofrece una atención personalizada.	1	2	3	4	5
27	Los horarios de clases se adecuan a sus necesidades.	1	2	3	4	5

1		2		3		4		5		
Muy insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho ni insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		
Nº	ÍTEMS					VALORACIÓN				
1	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la dimensión <b>Infraestructura</b> (diseño e infraestructura adecuada de las aulas, iluminación de los espacios, servicios higiénicos limpios y en correctas condiciones, áreas sociales apropiadas) de los diferentes servicios que le ofrece la UNPRG.					1	2	3	4	5
2	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la dimensión <b>Apariencia</b> (presencia del personal administrativo y docente, apariencia pulcra y sin errores de los documentos tramitados) de los diferentes servicios que le ofrece la UNPRG.					1	2	3	4	5
3	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la dimensión <b>Equipamientos y materiales</b> (equipos de cómputo debidamente implementados, inversión en tecnologías, condiciones de equipamiento de las aulas) de los diferentes servicios que le ofrece la UNPRG.					1	2	3	4	5
4	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la dimensión <b>Confiabilidad</b> (eficiencia y eficacia del personal administrativo, servicio de tutoría al servicio del estudiante, cumplimiento de compromisos asumidos en los tiempos establecidos) de los diferentes servicios que le ofrece la UNPRG.					1	2	3	4	5
5	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la dimensión <b>Capacidad de respuesta</b> (información detallada de cada servicio; atención con rapidez y calidad; predisposición del personal administrativo para brindar apoyo a los estudiantes) de los diferentes servicios que le ofrece la UNPRG.					1	2	3	4	5
6	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la dimensión <b>Seguridad</b> (comportamiento de los docentes y personal administrativo, confianza en los trámites que realizan, amabilidad de los docentes y del personal administrativo, desempeño de los docentes para el desarrollo de sus funciones) de los diferentes servicios que le ofrece la UNPRG.					1	2	3	4	5
7	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la dimensión <b>Empatía</b> (atención individualizada, horarios de clases adecuados para los estudiantes, atención personalizada) de los diferentes servicios que le ofrece la UNPRG.					1	2	3	4	5

¡Muchas gracias por su colaboración!

## Anexo 2: Validaciones de contenido del instrumento

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS DEL EXPERTO**

Nombres y Apellidos: José Fermín Guevara Jara  
Profesión o especialidad: Administrativa Grado: Doctor  
Número de colegiatura: 22014 DNI: 17843016  
Institución donde labora: UNPRG  
Cargo/Puesto: Docente Años de experiencia laboral: 32 años

**II. INFORMACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

**Título de la investigación:**  
Los factores tangibles e intangibles presentes en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes.

**Problema:**  
¿Cuál es la percepción de los factores tangibles e intangibles presentes en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes?

**Objetivos:**

a) **General:** Determinar cuál es la percepción de los factores tangibles e intangibles presentes en la calidad del servicio de la UNPRG se relacionan con el nivel de satisfacción de los estudiantes.

b) **Específicos:**

- Identificar la percepción de los factores tangibles presentes en la calidad del servicio de la UNPRG y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes.
- Identificar la percepción de los factores intangibles presentes en la calidad del servicio de la UNPRG y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes.

**III. INSTRUMENTO SUJETO A VALIDACIÓN DEL EXPERTO**

A continuación le presento una lista de ítems relacionados a cada concepto teórico. Se le solicita marcar el grado de pertinencia de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional. Los resultados de esta evaluación, servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario.

Nº	ÍTEM	D	A	B	E
1	Las aulas donde recibe sus clases cuentan con la infraestructura (iluminación, acceso, tamaño) adecuada			/	
2	Las aulas de su facultad tienen un diseño adecuado para el desarrollo de las clases			/	
3	El lugar por donde Usted normalmente transita, cuenta con la iluminación adecuada			/	
4	Los servicios higiénicos (lavatorios, urinarios e inodoros) de la ciudad universitaria (excluyendo a su facultad) se encuentran en correctas condiciones			/	
5	Los servicios higiénicos (lavatorios, urinarios e inodoros) de su facultad se encuentran aseados y funcionando adecuadamente			/	
6	La universidad tiene áreas sociales (jardines, cafetines) apropiadas para la sociabilización.			/	
7	El personal administrativo y docente viste de manera adecuada y refleja una apariencia pulcra.			/	
8	Los documentos tramitados por la universidad tienen una apariencia pulcra y sin errores.			/	
9	Los equipos de cómputo de los laboratorios están debidamente implementados para su uso.			/	
10	En el presente ciclo académico, las condiciones del equipamiento (carpetas, pizarras, equipos multimedia, etc.) de las aulas son las adecuadas			/	
11	Su facultad ha invertido en tecnologías para el mejoramiento del desarrollo de sus clases			/	
12	La biblioteca de su facultad está debidamente implementada y cuenta con acceso a libros y revistas virtuales			/	
13	El personal administrativo demuestra capacidad técnica suficiente para responder a las preguntas que Usted le hace			/	
14	En su facultad, existe un sistema formalizado de tutoría al servicio del estudiante			/	
15	Cuando el personal administrativo te promete hacer un trámite en cierto tiempo, lo hace.			/	
16	El personal administrativo le comunica a Usted el término del trámite solicitado.			/	
17	El personal administrativo esta siempre dispuesto a ayudar y disponible para atender			/	
18	El personal administrativo cumple con los tiempos prometidos para la entrega de los trámites solicitados.			/	
19	El comportamiento del personal administrativo le inspira confianza.			/	
20	El comportamiento del personal docente le inspira confianza.			/	
21	Siente usted confianza en la realización de los trámites.			/	
22	La atención del personal administrativo de su facultad muestra un trato amable y servicial.			/	
23	El desempeño de los docentes durante el último ciclo académico, estuvo de acuerdo con sus expectativas			/	
24	Los docentes tienen las actitudes necesarias (motivación, trato adecuado, comunicación asertiva) para el desarrollo de sus clases.			/	
25	El personal administrativo presta una atención individualizada			/	
26	El personal administrativo ofrece una atención personalizada			/	
27	Los horarios de clases se adecuan a sus necesidades			/	



28	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la dimensión <b>Infraestructura</b> (diseño e infraestructura adecuada de las aulas, iluminación de los espacios, servicios higiénicos limpios y en correctas condiciones, áreas sociales apropiadas) de los diferentes servicios que le ofrece la UNPRG.				✓
29	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la dimensión <b>Apariencia</b> (presencia del personal administrativo y docente, apariencia pulcra y sin errores de los documentos tramitados) de los diferentes servicios que le ofrece la UNPRG.				✓
30	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la dimensión <b>Equipamientos y materiales</b> (equipos de cómputo debidamente implementados, inversión en tecnologías, condiciones de equipamiento de las aulas) de los diferentes servicios que le ofrece la UNPRG.				✓
31	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la dimensión <b>Confiabilidad</b> (eficiencia y eficacia del personal administrativo, servicio de tutoría al servicio del estudiante, cumplimiento de compromisos asumidos en los tiempos establecidos) de los diferentes servicios que le ofrece la UNPRG.				✓
32	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la dimensión <b>Capacidad de respuesta</b> (información detallada de cada servicio; atención con rapidez y calidad; predisposición del personal administrativo para brindar apoyo a los estudiantes) de los diferentes servicios que le ofrece la UNPRG.				✓
33	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la dimensión <b>Seguridad</b> (comportamiento de los docentes y personal administrativo, confianza en los trámites que realizan, amabilidad de los docentes y del personal administrativo, desempeño de los docentes para el desarrollo de sus funciones) de los diferentes servicios que le ofrece la UNPRG.				✓
34	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la dimensión <b>Empatía</b> (atención individualizada, horarios de clases adecuados para los estudiantes, atención personalizada) de los diferentes servicios que le ofrece la UNPRG.				✓

D: Deficiente A: Aceptable B: Bueno E: Excelente

#### IV. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

Luego de hacer las observaciones pertinentes puedo formular las siguientes apreciaciones:

CRITERIOS A EVALUAR	CALIFICACIÓN			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Contribución a los objetivos de la investigación			✓	
Contribución a la medición del constructo en estudio			✓	



#### V. CALIFICACIÓN GLOBAL

Por medio de la presente hago constar que he revisado el instrumento aplicable en la investigación "Los factores tangibles e intangibles presentes en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes", de autoría de los bachilleres en Administración: Franklin Edwin Yampufé Silva y Rosa María Salazar Montalbán; por lo cual emito la siguiente calificación:

APROBADO	DESAPROBADO	OBSERVADO
✓		

#### RECOMENDACIONES:

---

---

---

---

  
Firma y sello del supervisor  
Dr. José Fochín Echavarría Jara  
Licenciado en Administración  
Especialidad en Investigación  
Marketing y Organización

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS DEL EXPERTO**

Nombres y Apellidos: MAURO ADRIEL RIOS Villacorta  
Profesión o especialidad: ADMINISTRADOR Grado: DOCTOR  
Numero de colegiatura: \_\_\_\_\_ DNI: 16500982  
Institución donde labora: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo  
Cargo/Puesto: Docente Años de experiencia laboral: 36

**II. INFORMACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

**Título de la investigación:**

Los factores tangibles e intangibles presentes en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes.

**Problema:**

¿Cuál es la percepción de los factores tangibles e intangibles presentes en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes?

**Objetivos:**

- a) **General:** Determinar cuál es la percepción de los factores tangibles e intangibles presentes en la calidad del servicio de la UNPRG se relacionan con el nivel de satisfacción de los estudiantes.
- b) **Específicos:**
  - Identificar la percepción de los factores tangibles presentes en la calidad del servicio de la UNPRG y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes.
  - Identificar la percepción de los factores intangibles presentes en la calidad del servicio de la UNPRG y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes.

**III. INSTRUMENTO SUJETO A VALIDACIÓN DEL EXPERTO**

A continuación le presento una lista de ítems relacionados a cada concepto teórico. Se le solicita marcar el grado de pertinencia de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional. Los resultados de esta evaluación, servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario.

Nº	ÍTEMS	D	A	B	E
1	Las aulas donde recibe sus clases cuentan con la infraestructura (iluminación, acceso, tamaño) adecuada			X	
2	Las aulas de su facultad tienen un diseño adecuado para el desarrollo de las clases			X	
3	El lugar por donde Usted normalmente transita, cuenta con la iluminación adecuada			X	
4	Los servicios higiénicos (lavatorios, urinarios e inodoros) de la ciudad universitaria (excluyendo a su facultad) se encuentran en correctas condiciones			X	
5	Los servicios higiénicos (lavatorios, urinarios e inodoros) de su facultad se encuentran aseados y funcionando adecuadamente			X	
6	La universidad tiene áreas sociales (jardines, cafetines) apropiadas para la sociabilización.			X	
7	El personal administrativo y docente viste de manera adecuada y refleja una apariencia pulcra.			X	
8	Los documentos tramitados por la universidad tienen una apariencia pulcra y sin errores.		X		
9	Los equipos de cómputo de los laboratorios están debidamente implementados para su uso.			X	
10	En el presente ciclo académico, las condiciones del equipamiento (carpetas, pizarras, equipos multimedia, etc.) de las aulas son las adecuadas			X	
11	Su facultad ha invertido en tecnologías para el mejoramiento del desarrollo de sus clases			X	
12	La biblioteca de su facultad está debidamente implementada y cuenta con acceso a libros y revistas virtuales			X	
13	El personal administrativo demuestra capacidad técnica suficiente para responder a las preguntas que Usted le hace			X	
14	En su facultad, existe un sistema formalizado de tutoría al servicio del estudiante			X	
15	Cuando el personal administrativo te promete hacer un trámite en cierto tiempo, lo hace.			X	
16	El personal administrativo le comunica a Usted el término del trámite solicitado.			X	
17	El personal administrativo esta siempre dispuesto a ayudar y disponible para atender			X	
18	El personal administrativo cumple con los tiempos prometidos para la entrega de los trámites solicitados.		X		
19	El comportamiento del personal administrativo le inspira confianza.			X	
20	El comportamiento del personal docente le inspira confianza.			X	
21	Siente usted confianza en la realización de los trámites.			X	
22	La atención del personal administrativo de su facultad muestra un trato amable y servicial.			X	
23	El desempeño de los docentes durante el último ciclo académico, estuvo de acuerdo con sus expectativas			X	
24	Los docentes tienen las actitudes necesarias (motivación, trato adecuado, comunicación asertiva) para el desarrollo de sus clases.			X	
25	El personal administrativo presta una atención individualizada		X		
26	El personal administrativo ofrece una atención personalizada			X	
27	Los horarios de clases se adecuan a sus necesidades		X		

28	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la dimensión <b>Infraestructura</b> (diseño e infraestructura adecuada de las aulas, iluminación de los espacios, servicios higiénicos limpios y en correctas condiciones, áreas sociales apropiadas) de los diferentes servicios que le ofrece la UNPRG.			X	
29	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la dimensión <b>Apariencia</b> (presencia del personal administrativo y docente, apariencia pulcra y sin errores de los documentos tramitados) de los diferentes servicios que le ofrece la UNPRG.			X	
30	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la dimensión <b>Equipamientos y materiales</b> (equipos de cómputo debidamente implementados, inversión en tecnologías, condiciones de equipamiento de las aulas) de los diferentes servicios que le ofrece la UNPRG.			X	
31	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la dimensión <b>Confiabilidad</b> (eficiencia y eficacia del personal administrativo, servicio de tutoría al servicio del estudiante, cumplimiento de compromisos asumidos en los tiempos establecidos) de los diferentes servicios que le ofrece la UNPRG.			X	
32	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la dimensión <b>Capacidad de respuesta</b> (información detallada de cada servicio; atención con rapidez y calidad; predisposición del personal administrativo para brindar apoyo a los estudiantes) de los diferentes servicios que le ofrece la UNPRG.			X	
33	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la dimensión <b>Seguridad</b> (comportamiento de los docentes y personal administrativo, confianza en los trámites que realizan, amabilidad de los docentes y del personal administrativo, desempeño de los docentes para el desarrollo de sus funciones) de los diferentes servicios que le ofrece la UNPRG.			X	
34	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la dimensión <b>Empatía</b> (atención individualizada, horarios de clases adecuados para los estudiantes, atención personalizada) de los diferentes servicios que le ofrece la UNPRG.			X	

**D: Deficiente A: Aceptable B: Bueno E: Excelente**

#### IV. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

Luego de hacer las observaciones pertinentes puedo formular las siguientes apreciaciones:

CRITERIOS A EVALUAR	CALIFICACIÓN			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Contribución a los objetivos de la investigación			X	
Contribución a la medición del constructo en estudio			X	

APROBADO	DESAPROBADO	OBSERVADO
X		

RECOMENDACIONES:

---



---



---



---

  
Firma y sello del especialista



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos: Juan Carlos Serrano Castillo  
Profesión o especialidad: administración Grado: doctor  
Número de colegiatura: \_\_\_\_\_ DNI: DNI: 17449592  
Institución donde labora: UNPRG  
Cargo/Puesto: Docente Años de experiencia laboral: 15 años

II. INFORMACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Título de la investigación:

Los factores tangibles e intangibles presentes en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Problema:

¿Cuál es la percepción de los factores tangibles e intangibles presentes en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes?

Objetivos:

- a) **General:** Determinar cuál es la percepción de los factores tangibles e intangibles presentes en la calidad del servicio de la UNPRG se relacionan con el nivel de satisfacción de los estudiantes.
- b) **Específicos:**
  - Identificar la percepción de los factores tangibles presentes en la calidad del servicio de la UNPRG y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes.
  - Identificar la percepción de los factores intangibles presentes en la calidad del servicio de la UNPRG y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes.

III. INSTRUMENTO SUJETO A VALIDACIÓN DEL EXPERTO

A continuación le presento una lista de ítems relacionados a cada concepto teórico. Se le solicita marcar el grado de pertinencia de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional. Los resultados de esta evaluación, servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario.

Nº	ÍTEMS	D	A	B	E
1	Las aulas donde recibe sus clases cuentan con la infraestructura (iluminación, acceso, tamaño) adecuada			/	
2	Las aulas de su facultad tienen un diseño adecuado para el desarrollo de las clases			/	
3	El lugar por donde Usted normalmente transita, cuenta con la iluminación adecuada			/	
4	Los servicios higiénicos (lavatorios, urinarios e inodoros) de la ciudad universitaria (excluyendo a su facultad) se encuentran en correctas condiciones			/	
5	Los servicios higiénicos (lavatorios, urinarios e inodoros) de su facultad se encuentran aseados y funcionando adecuadamente			/	
6	La universidad tiene áreas sociales (jardines, cafetines) apropiadas para la sociabilización.			/	
7	El personal administrativo y docente viste de manera adecuada y refleja una apariencia pulcra.			/	
8	Los documentos tramitados por la universidad tienen una apariencia pulcra y sin errores.			/	
9	Los equipos de cómputo de los laboratorios están debidamente implementados para su uso.			/	
10	En el presente ciclo académico, las condiciones del equipamiento (carpetas, pizarras, equipos multimedia, etc.) de las aulas son las adecuadas			/	
11	Su facultad ha invertido en tecnologías para el mejoramiento del desarrollo de sus clases			/	
12	La biblioteca de su facultad está debidamente implementada y cuenta con acceso a libros y revistas virtuales			/	
13	El personal administrativo demuestra capacidad técnica suficiente para responder a las preguntas que Usted le hace			/	
14	En su facultad, existe un sistema formalizado de tutoría al servicio del estudiante			/	
15	Cuando el personal administrativo le promete hacer un trámite en cierto tiempo, lo hace.			/	
16	El personal administrativo le comunica a Usted el término del trámite solicitado.		/		
17	El personal administrativo esta siempre dispuesto a ayudar y disponible para atender		/		
18	El personal administrativo cumple con los tiempos prometidos para la entrega de los trámites solicitados.		/		
19	El comportamiento del personal administrativo le inspira confianza.			/	
20	El comportamiento del personal docente le inspira confianza.			/	
21	Siente usted confianza en la realización de los trámites.		/		
22	La atención del personal administrativo de su facultad muestra un trato amable y servicial.			/	
23	El desempeño de los docentes durante el último ciclo académico, estuvo de acuerdo con sus expectativas			/	
24	Los docentes tienen las actitudes necesarias (motivación, trato adecuado, comunicación asertiva) para el desarrollo de sus clases.			/	
25	El personal administrativo presta una atención individualizada			/	
26	El personal administrativo ofrece una atención personalizada			/	
27	Los horarios de clases se adecuan a sus necesidades			/	

28	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la dimensión <b>Infraestructura</b> (diseño e infraestructura adecuada de las aulas, iluminación de los espacios, servicios higiénicos limpios y en correctas condiciones, áreas sociales apropiadas) de los diferentes servicios que le ofrece la UNPRG.	✓		
29	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la dimensión <b>Apariencia</b> (presencia del personal administrativo y docente, apariencia pulcra y sin errores de los documentos tramitados) de los diferentes servicios que le ofrece la UNPRG.	✓		
30	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la dimensión <b>Equipamientos y materiales</b> (equipos de cómputo debidamente implementados, inversión en tecnologías, condiciones de equipamiento de las aulas) de los diferentes servicios que le ofrece la UNPRG.	✓		
31	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la dimensión <b>Confiabilidad</b> (eficiencia y eficacia del personal administrativo, servicio de tutoría al servicio del estudiante, cumplimiento de compromisos asumidos en los tiempos establecidos) de los diferentes servicios que le ofrece la UNPRG.	✓		
32	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la dimensión <b>Capacidad de respuesta</b> (información detallada de cada servicio; atención con rapidez y calidad; predisposición del personal administrativo para brindar apoyo a los estudiantes) de los diferentes servicios que le ofrece la UNPRG.	✓		
33	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la dimensión <b>Seguridad</b> (comportamiento de los docentes y personal administrativo, confianza en los trámites que realizan, amabilidad de los docentes y del personal administrativo, desempeño de los docentes para el desarrollo de sus funciones) de los diferentes servicios que le ofrece la UNPRG.	✓		
34	Mencione cuál es su grado de satisfacción, en relación a la dimensión <b>Empatía</b> (atención individualizada, horarios de clases adecuados para los estudiantes, atención personalizada) de los diferentes servicios que le ofrece la UNPRG.	✓		

**D: Deficiente A: Aceptable B: Bueno E: Excelente**

#### IV. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

Luego de hacer las observaciones pertinentes puedo formular las siguientes apreciaciones:

CRITERIOS A EVALUAR	CALIFICACIÓN			
	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Contribución a los objetivos de la investigación			✓	
Contribución a la medición del constructo en estudio			✓	



#### V. CALIFICACIÓN GLOBAL

Por medio de la presente hago constar que he revisado el instrumento aplicable en la investigación "Los factores tangibles e intangibles presentes en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes", de autoría de los bachilleres en Administración: Franklin Edwin Yampufé Silva y Rosa María Salazar Montalbán; por lo cual emito la siguiente calificación:

APROBADO	DESAPROBADO	OBSERVADO
✓		

#### RECOMENDACIONES:

---

---

---

---



Firma y sello del especialista

### Anexo 3: Análisis e interpretación de resultados por dimensiones

#### Percepción de la dimensión infraestructura

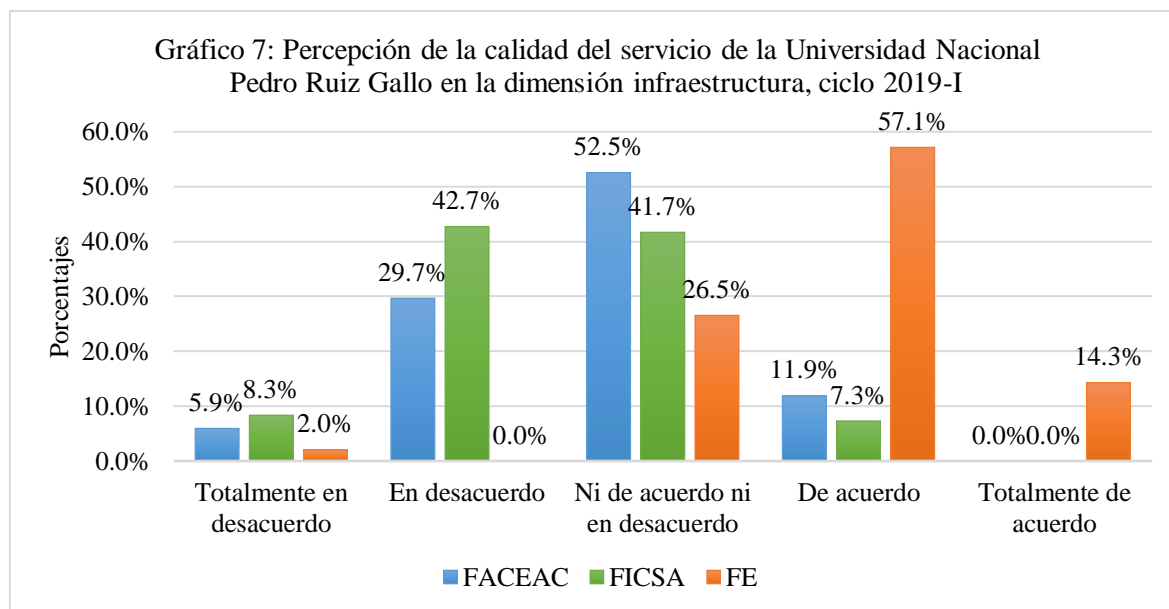


Gráfico 7: Percepción de la calidad del servicio de la UNPRG en la dimensión infraestructura  
Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS V. 23

De acuerdo al Gráfico 7, relacionado con la percepción de la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo en la dimensión infraestructura, tenemos que:

En la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC), del total de estudiantes encuestados el 52.5% indicaron estar **ni de acuerdo ni en desacuerdo** con: la iluminación adecuada de los lugares por donde normalmente transitan y las áreas sociales (jardines y cafetines) apropiadas para la sociabilización dentro de la universidad, mostrándose indiferente con dichos aspectos. El 29.7% de los encuestados mencionaron estar **en desacuerdo** con: el inadecuado funcionamiento y aseo de los servicios higiénicos (lavatorios, urinarios e inodoros) de su facultad, a diferencia del 11.9% de los estudiantes que señalaron estar **de acuerdo** con: la infraestructura (iluminación, acceso y tamaño) adecuada y el diseño apropiado de las aulas para el

desarrollo de las clases. Finalmente, el 5.9% de los encuestados manifestaron estar **totalmente en desacuerdo** con las condiciones de aseo de los servicios higiénicos de los pabellones de la ciudad universitaria al encontrarse casi siempre mal aseados e inutilizables.

En la Facultad de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura (FICSA), del total de estudiantes encuestados el 42.7% mencionaron estar **en desacuerdo** con la infraestructura (iluminación, acceso y tamaño) inadecuada de las aulas donde reciben sus clases. El 41.7% de los encuestados indicaron estar **ni de acuerdo ni en desacuerdo** con el diseño adecuado de las aulas de su facultad para el desarrollo de las clases, mostrándose indiferente con dicho aspecto. Por su parte, el 8.3% de los estudiantes manifestaron estar **totalmente en desacuerdo** con: el inadecuado funcionamiento y aseo de los servicios higiénicos (lavatorios, urinarios e inodoros) de su facultad y de los pabellones de la ciudad universitaria, seguido del 7.3% de los encuestados que señalaron estar **de acuerdo** con la iluminación adecuada de los lugares por donde normalmente transitan y las áreas sociales (jardines y cafetines) apropiadas para la sociabilización dentro de la universidad.

En la Facultad de Enfermería (FE), del total de estudiantes encuestados el 57.1% señalaron estar **de acuerdo** con: la infraestructura (iluminación, acceso y tamaño) adecuada y el diseño apropiado de las aulas para el desarrollo de las clases, la iluminación adecuada de los lugares por donde normalmente transitan, el correcto funcionamiento y aseo de los servicios higiénicos (lavatorios, urinarios e inodoros) de su facultad y las áreas sociales (jardines y cafetines) apropiadas para la sociabilización dentro de la universidad. A diferencia, el 2.0% de los encuestados mencionaron estar **totalmente en desacuerdo** con el inadecuado funcionamiento y aseo de los servicios higiénicos de los pabellones de la ciudad universitaria, excluyendo los de su facultad.

## Percepción de la dimensión apariencia

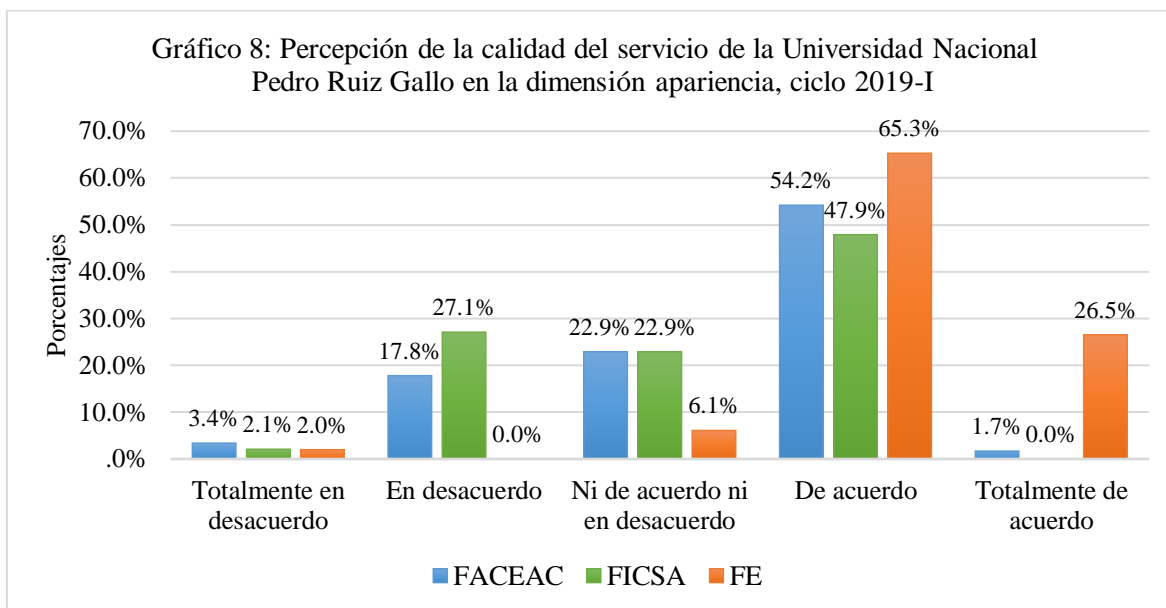


Gráfico 8: Percepción de la calidad del servicio de la UNPRG en la dimensión apariencia

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS V. 23

De acuerdo al Gráfico 8, relacionado con la percepción de la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo en la dimensión apariencia, tenemos que:

En la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC), del total de estudiantes encuestados el 54.2% indicaron estar **de acuerdo** con el vestir adecuado y la apariencia pulcra del personal administrativo y docente, así como la apariencia impecable y sin errores de los documentos tramitados en la universidad.

En la Facultad de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura (FICSA), del total de estudiantes encuestados el 47.9% mencionaron estar **de acuerdo** con: el vestir adecuado y apariencia pulcra del personal administrativo y docente, así como la apariencia impecable y sin errores de los documentos tramitados en la universidad.

En la Facultad de Enfermería (FE), del total de estudiantes encuestados el 65.3% señalaron estar **de acuerdo** con: el vestir adecuado y apariencia pulcra del personal administrativo y docente, así como la apariencia impecable y sin errores de los documentos tramitados en la universidad.

### Percepción de la dimensión equipamiento y materiales

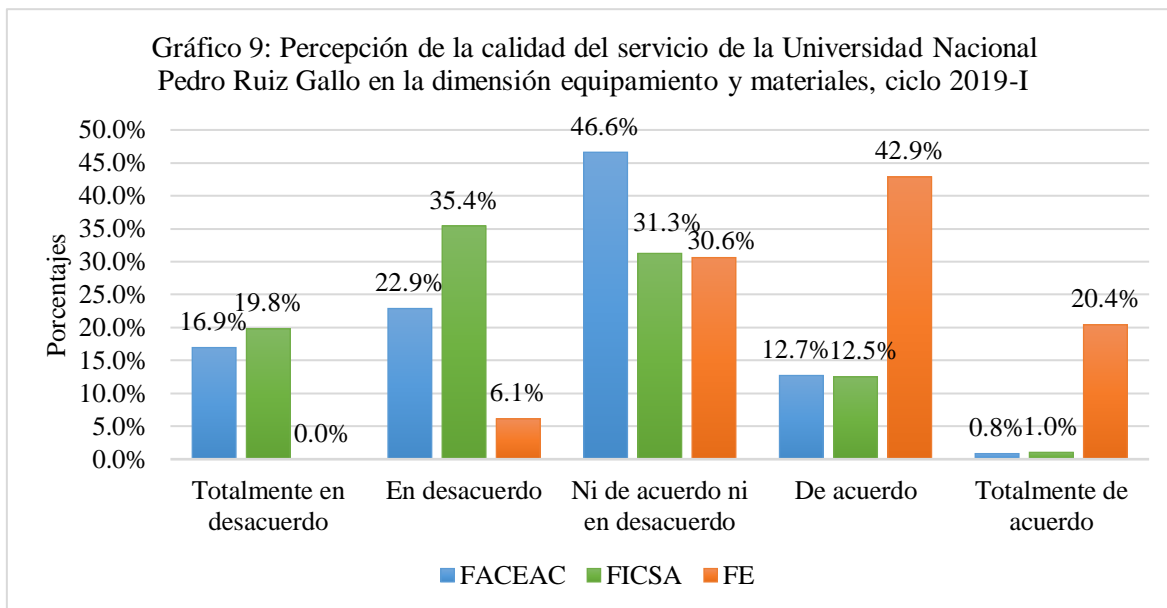


Gráfico 9: Percepción de la calidad del servicio de la UNPRG en la dimensión equipamiento  
Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS V. 23

De acuerdo al Gráfico 9, relacionado con la percepción de la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo en la dimensión equipamiento y materiales, tenemos que:

En la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC), del total de estudiantes encuestados el 46.6% indicaron estar **ni de acuerdo ni en desacuerdo** con la correcta implementación de los equipos de cómputo de los laboratorios y las condiciones adecuadas de equipamiento (carpetas, pizarras, equipos multimedia, etc.) de las aulas. Por su parte, el 22.9% de los estudiantes mencionaron estar **en desacuerdo** con la falta de inversión en tecnologías por parte

de las autoridades de su facultad para el mejoramiento del desarrollo de las clases y la inadecuada implementación de la biblioteca con acceso a libros y revistas virtuales.

En la Facultad de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura (FICSA), del total de estudiantes encuestados el 35.4% mencionaron estar **en desacuerdo** con: la inadecuada implementación de los equipos de cómputo de los laboratorios, las condiciones de equipamiento (carpetas, pizarras, equipos multimedia, etc.) de las aulas, la falta de inversión en tecnologías por parte de las autoridades de su facultad para el mejoramiento del desarrollo de las clases y la inadecuada implementación de la biblioteca con acceso a libros y revistas virtuales.

En la Facultad de Enfermería (FE), del total de estudiantes encuestados el 42.9% señalaron estar **de acuerdo** con: las condiciones adecuadas del equipamiento (carpetas, pizarras, equipos multimedia, etc.) de las aulas, la inversión en tecnologías por parte de las autoridades de su facultad para el mejoramiento del desarrollo de las clases y la correcta implementación de la biblioteca de su facultad con acceso a libros y revistas virtuales, seguido del 30.6% de los encuestados que indicaron estar **ni de acuerdo ni en desacuerdo** con la debida implementación de los equipos de cómputo de los laboratorios.

## Percepción de la dimensión confiabilidad

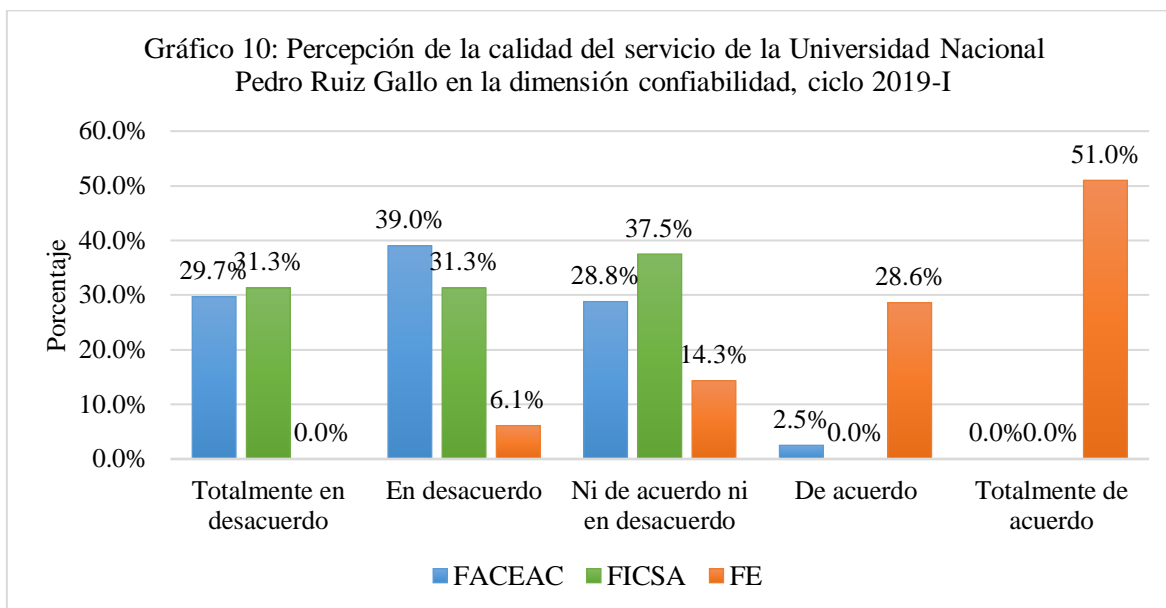


Gráfico 10: Percepción de la calidad del servicio de la UNPRG en la dimensión confiabilidad

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS V. 23

De acuerdo al Gráfico 10, relacionado con la percepción de la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo en la dimensión confiabilidad, tenemos que:

En la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC), del total de estudiantes encuestados el 39.0% mencionaron estar **en desacuerdo** con la inexistencia de un sistema formalizado de tutoría al servicio de los estudiantes y el incumplimiento del tiempo prometido por parte del personal administrativo al momento de realizar un trámite. Así mismo, el 28.8% de los estudiantes indicaron estar **ni de acuerdo ni en desacuerdo** con la capacidad técnica suficiente que demuestra el personal administrativo para responder las preguntas de los estudiantes.

En la Facultad de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura (FICSA), del total de estudiantes encuestados el 37.5% indicaron estar **ni de acuerdo ni en desacuerdo** con la capacidad técnica

suficiente que demuestra el personal administrativo para responder las preguntas de los estudiantes. El 31.3% de los encuestados mencionaron estar **en desacuerdo** con la inexistencia de un sistema formalizado de tutoría y el 31.3% de los estudiantes manifestaron estar **totalmente en desacuerdo** con el incumplimiento del tiempo prometido por parte del personal administrativo al momento de realizar un trámite.

En la Facultad de Enfermería (FE), del total de estudiantes encuestados el 51.0% manifestaron estar **totalmente de acuerdo** con la existencia de un sistema formalizado de tutoría al servicio de los estudiantes. Así mismo, el 28.6% de los encuestados señalaron estar **de acuerdo** con la capacidad técnica suficiente que demuestra el personal administrativo para responder las preguntas de los estudiantes y el cumplimiento del tiempo prometido por parte del personal administrativo al momento de realizar un trámite.

### Percepción de la dimensión capacidad de respuesta

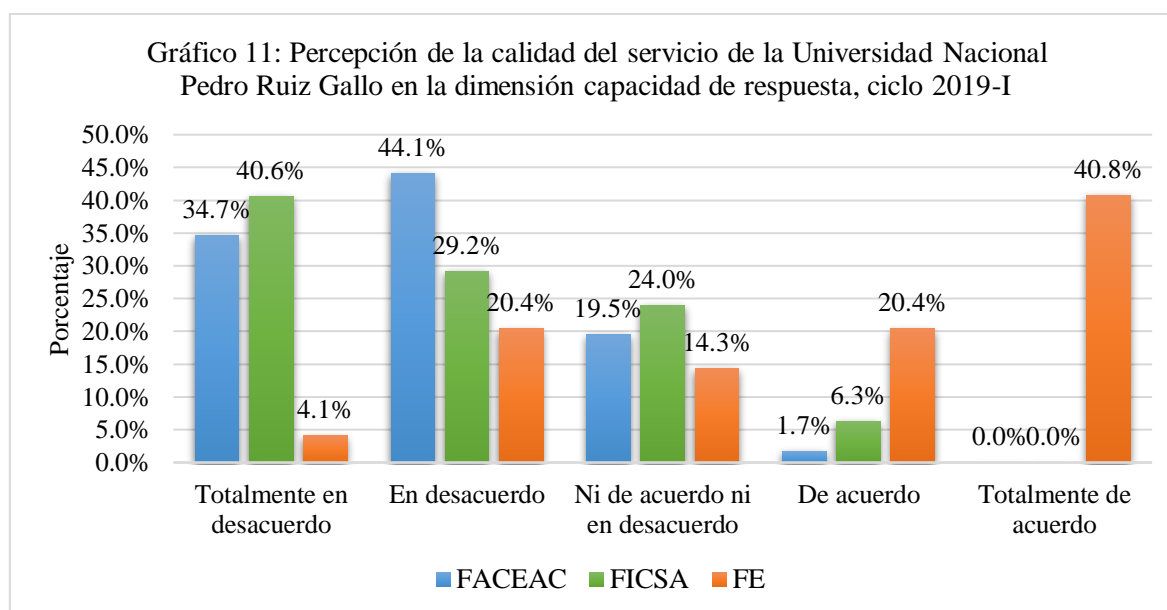


Gráfico 11: Percepción de la calidad del servicio de la UNPRG en la dimensión capacidad de respuesta  
Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS V. 23



De acuerdo al Gráfico 11, relacionado con la percepción de la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo en la dimensión capacidad de respuesta, tenemos que:

En la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC), del total de estudiantes encuestados el 44.1% mencionaron estar **en desacuerdo** cuando el personal administrativo no les comunica el término del trámite solicitado y no cumple con los tiempos establecidos para la entrega de los mismos. Por su parte, el 19.5% de los estudiantes indicaron estar **ni de acuerdo ni en desacuerdo**, con la disposición del personal administrativo para ayudar y atender a los estudiantes.

En la Facultad de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura (FICSA), del total de estudiantes encuestados el 40.6% manifestaron estar **totalmente en desacuerdo** cuando el personal administrativo no les comunica el término del trámite solicitado. Por otro lado, el 29.2% de los encuestados mencionaron estar **en desacuerdo** con la falta de disposición del personal administrativo para ayudar y atender a los estudiantes y el incumplimiento de los tiempos establecidos para la entrega de los trámites.

En la Facultad de Enfermería (FE), del total de estudiantes encuestados el 40.8% manifestaron estar **totalmente de acuerdo** con la disposición del personal administrativo para ayudar y atender a los estudiantes. Así mismo, el 20.4% de los encuestados señalaron estar **de acuerdo** cuando el personal administrativo comunica el término del trámite solicitado y el cumplimiento de los tiempos establecidos para la entrega de los mismos.

## Percepción de la dimensión seguridad

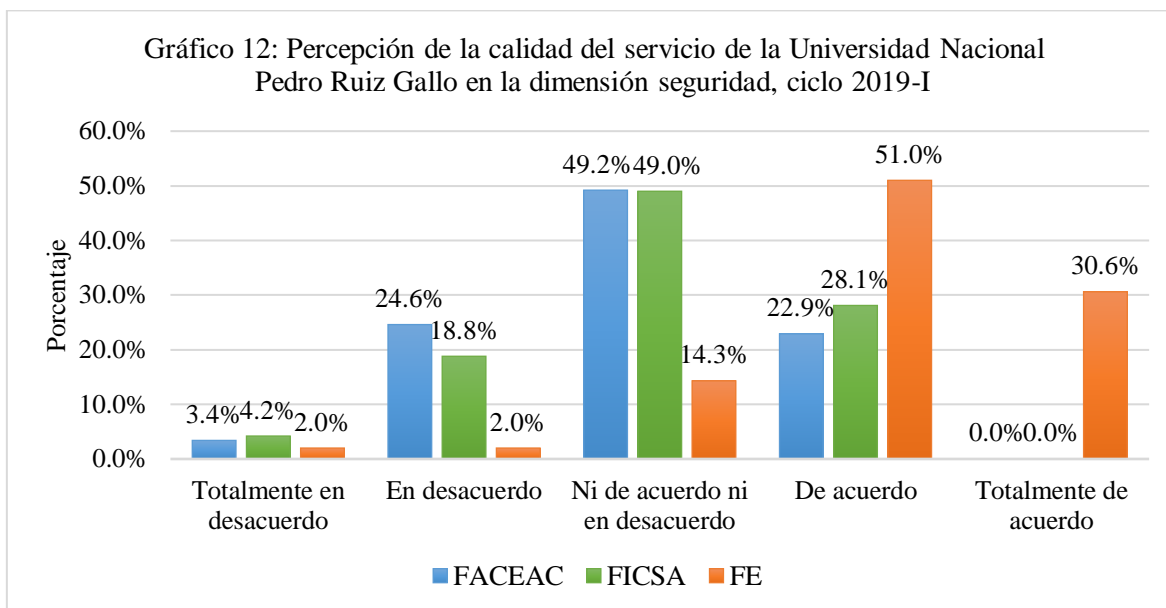


Gráfico 12: Percepción de la calidad del servicio de la UNPRG en la dimensión seguridad

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS V. 23

De acuerdo al Gráfico 12, relacionado con la percepción de la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo en la dimensión seguridad, tenemos que:

En la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC), del total de estudiantes encuestados el 49.2% indicaron estar **ni de acuerdo ni en desacuerdo** con: la confianza que le inspira el comportamiento del personal administrativo, así como en la realización de los trámites y la atención del personal administrativo de su facultad mostrando un trato amable y servicial. Por su parte, el 22.9% de encuestados señalaron estar **de acuerdo** con: la confianza que le inspira el comportamiento del personal docente, el desempeño de los docentes durante el último ciclo académico cumpliendo con sus expectativas y las actitudes necesarias (motivación, trato adecuado y comunicación asertiva) de los mismos para el desarrollo de las clases.

En la Facultad de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura (FICSA), del total de estudiantes encuestados el 49.0% indicaron estar **ni de acuerdo ni en desacuerdo** con la confianza que le inspira el comportamiento del personal administrativo y la atención del personal administrativo de su facultad mostrando un trato amable y servicial. El 28.1% de los encuestados señalaron estar **de acuerdo** con: la confianza que le inspira el comportamiento del personal docente, el desempeño de los docentes durante el último ciclo académico cumpliendo con sus expectativas y las actitudes necesarias (motivación, trato adecuado y comunicación asertiva) de los mismos para el desarrollo de las clases. A diferencia, del 18.8% de los estudiantes que mencionaron estar **en desacuerdo** con la confianza que le inspira la realización de los distintos trámites.

En la Facultad de Enfermería (FE), del total de estudiantes encuestados el 51.0% señalaron estar **de acuerdo** con: la confianza que le inspira el comportamiento del personal administrativo y docente, así como en la realización de los trámites, el desempeño de los docentes durante el último ciclo académico cumpliendo con sus expectativas y las actitudes necesarias (motivación, trato adecuado y comunicación asertiva) de los mismos para el desarrollo de las clases. Así mismo, el 30.6% de los encuestados manifestaron estar **totalmente de acuerdo** con la atención del personal administrativo de su facultad mostrando un trato amable y servicial.

## Percepción de la dimensión empatía

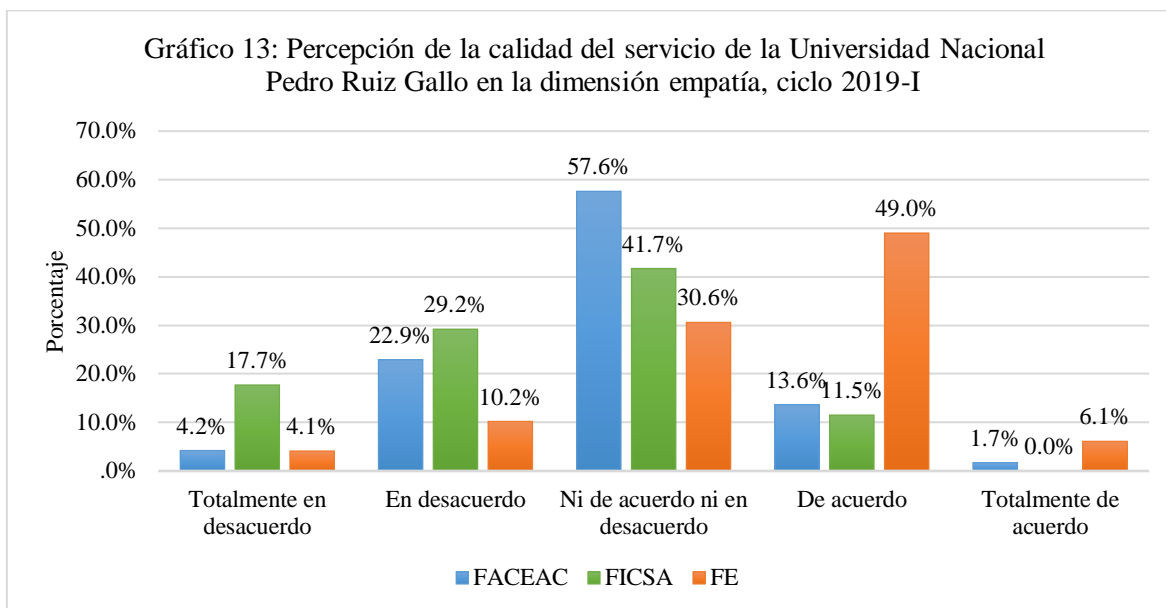


Gráfico 13: Percepción de la calidad del servicio de la UNPRG en la dimensión empatía

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS V. 23

De acuerdo al Gráfico 13, relacionado con la percepción de la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo en la dimensión empatía, tenemos que:

En la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC), del total de estudiantes encuestados el 57.6% indicaron estar **ni de acuerdo ni en desacuerdo** con la atención individualizada y personalizada que ofrece el personal administrativo. Por su parte, el 13.6% de los estudiantes señalaron estar **de acuerdo** con los horarios de clases adecuados a las necesidades de los estudiantes.

En la Facultad de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura (FICSA), del total de estudiantes encuestados el 41.7% mencionaron estar **ni de acuerdo ni en desacuerdo** con la atención personalizada que ofrece el personal administrativo, seguido del 29.2% de los encuestados que manifestaron estar **en desacuerdo** con la atención individualizada que presta el personal

administrativo y el 11.5% de los estudiantes que señalaron estar **de acuerdo** con los horarios de clases adecuados a las necesidades de los estudiantes.

En la Facultad de Enfermería (FE), del total de estudiantes encuestados el 49.0% señalaron estar **de acuerdo** con la atención individualizada y personalizada que presta el personal administrativo, seguido del 30.6% de los encuestados que indicaron estar **ni de acuerdo ni en desacuerdo** con los horarios de clases adecuados a las necesidades de los estudiantes.

### Nivel de satisfacción de la dimensión infraestructura

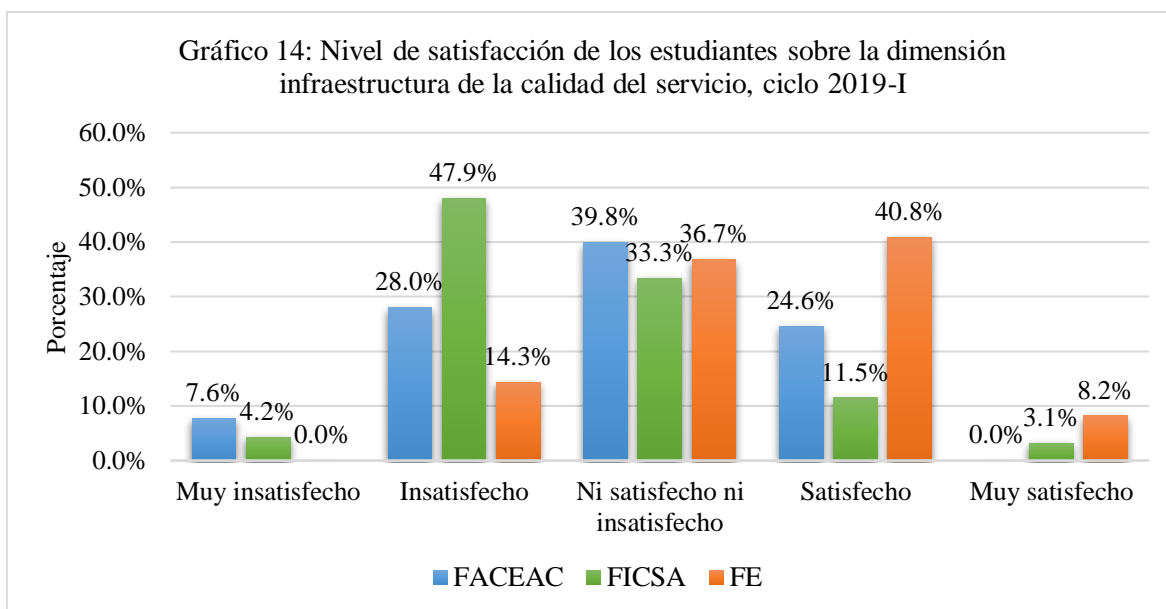


Gráfico 14: Nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la dimensión infraestructura  
Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS V. 23

De acuerdo al Gráfico 14, relacionado con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo en la dimensión infraestructura, tenemos que:

En la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC), del total de estudiantes encuestados el 39.8% indicaron estar **ni satisfechos ni insatisfechos** con la iluminación adecuada de los lugares por donde normalmente transitan al salir de sus clases y las

áreas sociales (jardines y cafetines) apropiadas para la sociabilización dentro de la universidad. El 28.0% de los estudiantes mencionaron estar **insatisfechos** con el funcionamiento y falta de aseo de los servicios higiénicos (lavatorios, urinarios e inodoros) de su facultad, siendo el aspecto que más influye de forma negativa en la satisfacción de los estudiantes. A diferencia, del 24.6% de los encuestados que señalaron estar **satisfechos** con la adecuada infraestructura (iluminación, acceso y tamaño) y el diseño apropiado de las aulas donde reciben sus clases. Finalmente, el 7.6% de los estudiantes manifestaron estar **muy insatisfechos** con el inadecuado funcionamiento y aseo de los servicios higiénicos (lavatorios, urinarios e inodoros) de los pabellones de la ciudad universitaria.

En la Facultad de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura (FICSA), del total de estudiantes encuestados el 47.9% mencionaron estar **insatisfechos** con la inadecuada infraestructura (iluminación, acceso y tamaño) de las aulas donde reciben sus clases, siendo el aspecto que más influye de manera negativa en la satisfacción. El 33.3% de los estudiantes indicaron estar **ni satisfechos ni insatisfechos** con el diseño apropiado de las aulas para el desarrollo de las clases, seguido del 11.5% de los encuestados que señalaron estar **satisfechos** con la adecuada iluminación de los lugares por donde normalmente transitan y las áreas sociales (jardines y cafetines) apropiadas para la sociabilización dentro de la universidad. Por último, el 4.2% de los estudiantes manifestaron estar **muy insatisfechos** con la falta de limpieza y funcionamiento de los servicios higiénicos (lavatorios, urinarios e inodoros) de su facultad y la ciudad universitaria (pabellones).

En la Facultad de Enfermería (FE), del total de estudiantes encuestados el 40.8% señalaron estar **satisfechos** con: la adecuada infraestructura (iluminación, acceso y tamaño) y diseño apropiado de las aulas donde reciben las clases, la iluminación de los lugares por donde normalmente transitan, las correctas condiciones de aseo de los servicios higiénicos (lavatorios, urinarios e inodoros) de

su facultad y las áreas sociales (jardines y cafetines) apropiadas para la sociabilización dentro de la universidad.

### Nivel de satisfacción de la dimensión apariencia

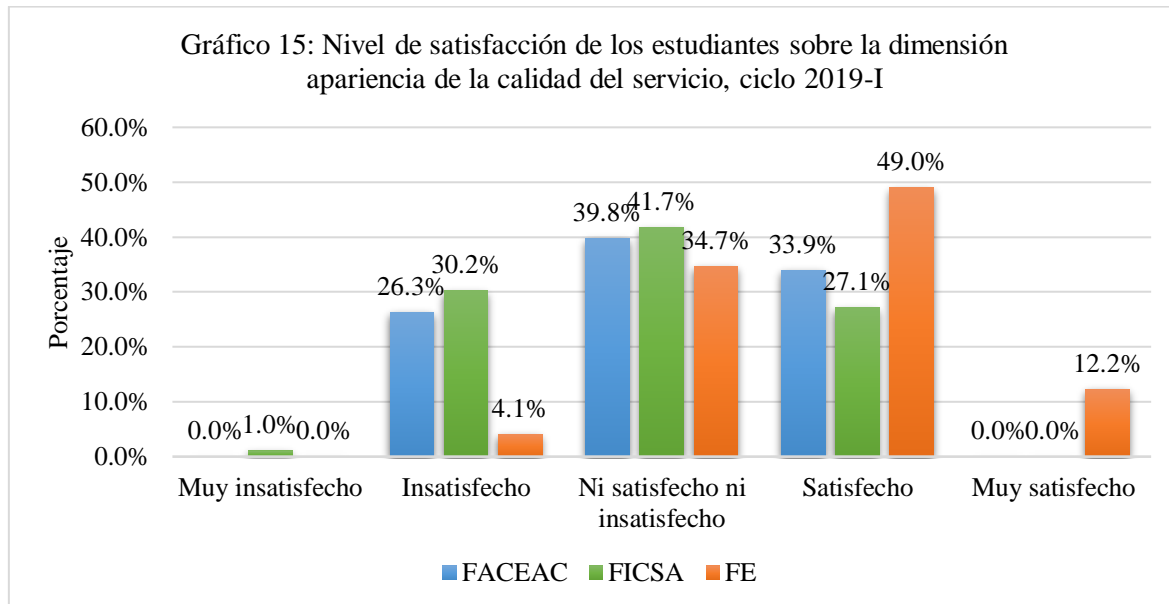


Gráfico 15: Nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la dimensión apariencia  
Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS V. 23

De acuerdo al Gráfico 15, relacionado con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo en la dimensión apariencia, tenemos que:

En la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC), del total de estudiantes encuestados el 33.9% señalaron estar **satisfechos** con el vestir adecuado y apariencia pulcra del personal administrativo y docente, así mismo con la apariencia impecable y sin errores de los documentos tramitados en la universidad.

En la Facultad de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura (FICSA), del total de estudiantes encuestados el 27.1% señalaron estar **satisfechos** con el vestir adecuado y apariencia pulcra del

personal administrativo y docente, así mismo con la apariencia impecable y sin errores de los documentos tramitados en la universidad.

En la Facultad de Enfermería (FE), del total de estudiantes encuestados el 49.0% indicaron estar **satisfechos** con el vestir adecuado y apariencia pulcra del personal administrativo y docente, así mismo con la apariencia impecable y sin errores de los documentos tramitados en la universidad.

### Nivel de satisfacción de la dimensión equipamientos

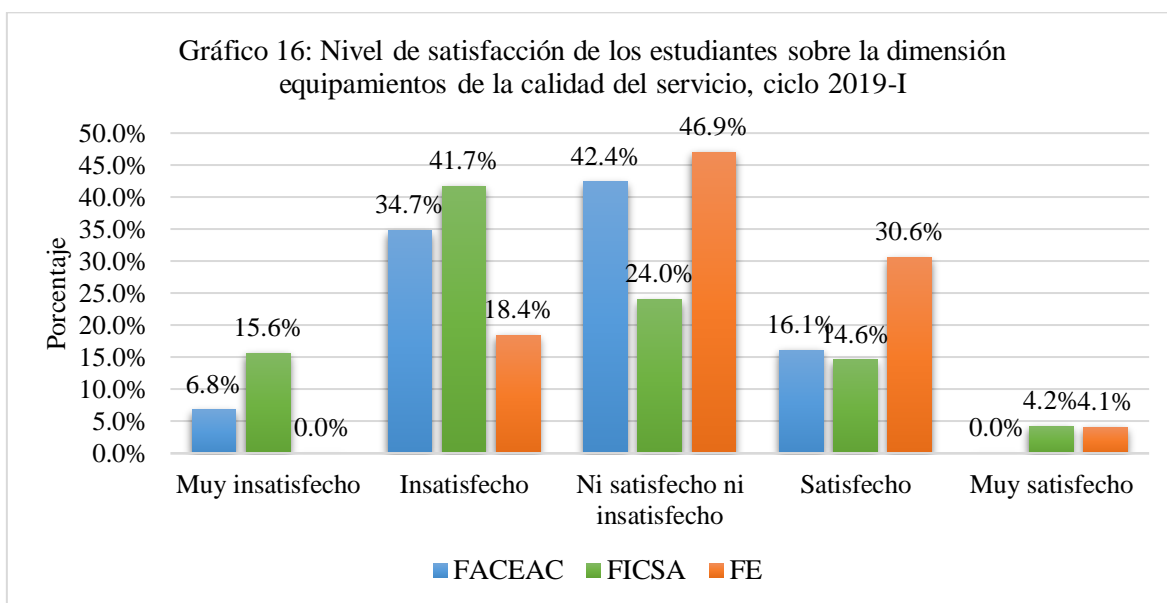


Gráfico 16: Nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la dimensión equipamientos  
Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS V. 23

De acuerdo al Gráfico 16, relacionado con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo en la dimensión equipamiento y materiales, tenemos que:

En la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC), del total de estudiantes encuestados el 42.4% indicaron estar **ni satisfechos ni insatisfechos** con la adecuada implementación de los equipos de cómputo de los laboratorios y las condiciones del equipamiento (carpetas, pizarras, equipos multimedia) de las aulas. El 34.7% de los encuestados mencionaron



estar **insatisfechos** con la falta de inversión en tecnologías por parte de las autoridades de la facultad para el mejoramiento del desarrollo de las clases y la escasa implementación de su biblioteca con acceso a libros y revistas virtuales.

En la Facultad de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura (FICSA), del total de estudiantes encuestados el 41.7% mencionaron estar **insatisfechos** con: la inadecuada implementación de los equipos de cómputo de los laboratorios, las condiciones del equipamiento (carpetas, pizarras, equipos multimedia) de las aulas, la falta de inversión en tecnologías y la escasa implementación de la biblioteca de su facultad con acceso a libros y revistas virtuales.

En la Facultad de Enfermería (FE), del total de estudiantes encuestados el 46.9% indicaron estar **ni satisfechos ni insatisfechos** con la adecuada implementación de los equipos de cómputo de los laboratorios, seguido del 30.6% de los encuestados que señalaron estar **satisfechos** con: las correctas condiciones de equipamiento (carpetas, pizarras, equipos multimedia) de las aulas, la inversión en tecnologías para el mejoramiento de las clases y la adecuada implementación de la biblioteca con acceso a libros y revistas virtuales.

## Nivel de satisfacción de la dimensión confiabilidad

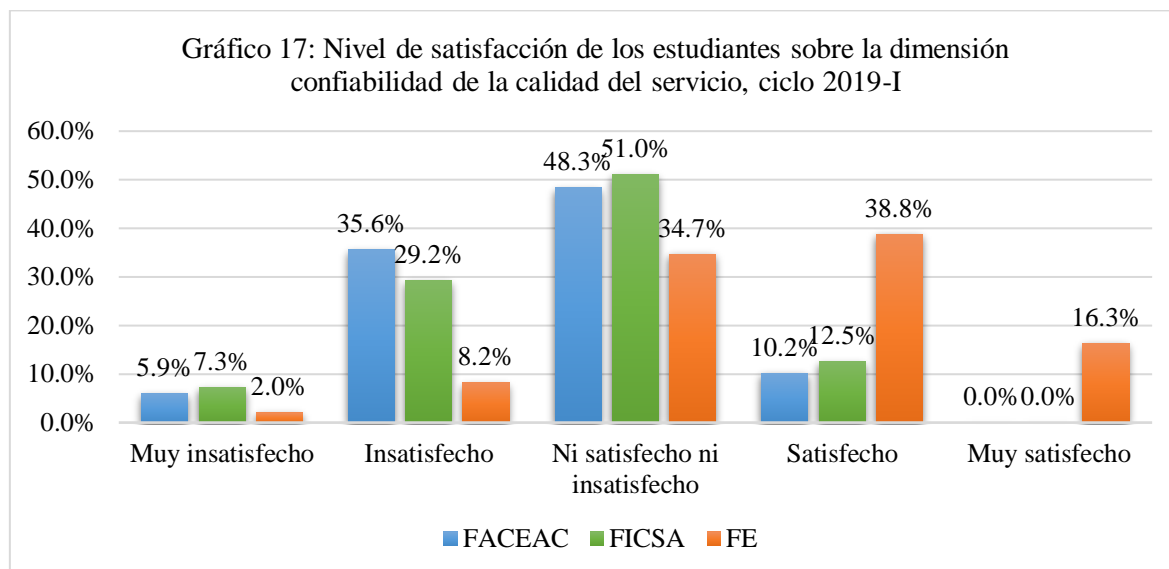


Gráfico 17: Nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la dimensión confiabilidad  
Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS V. 23

De acuerdo al Gráfico 17, relacionado con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo en la dimensión confiabilidad, tenemos que:

En la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC), del total de estudiantes encuestados el 48.3% indicaron estar **ni satisfechos ni insatisfechos** con capacidad técnica suficiente que demuestra el personal administrativo al responder las preguntas de los estudiantes. El 35.6% de los encuestados mencionaron estar **insatisfechos** con la inexistencia de un sistema formalizado de tutoría al servicio de los estudiantes y no cumplir con el tiempo prometido por el personal administrativo al realizar un trámite.

En la Facultad de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura (FICSA), del total de estudiantes encuestados el 51.0% indicaron estar **ni satisfechos ni insatisfechos** con la capacidad técnica suficiente que demuestra el personal administrativo al responder las preguntas de los estudiantes. El 29.2% de los encuestados mencionaron estar **insatisfechos** con la inexistencia de un sistema

formalizado de tutoría para los estudiantes y el 7.3% señalaron estar **muy insatisfechos** al no cumplir con el tiempo prometido por el personal administrativo al realizar un trámite.

En la Facultad de Enfermería (FE), del total de estudiantes encuestados el 38.8% mencionaron estar **satisfechos** con la capacidad técnica suficiente que demuestra el personal administrativo al responder las preguntas de los estudiantes y el cumplir con el tiempo prometido por el personal administrativo al realizar un trámite y el 16.3% de los encuestados señalaron estar **muy satisfechos** con la existencia de un sistema formalizado de tutoría para los estudiantes.

### Nivel de satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta

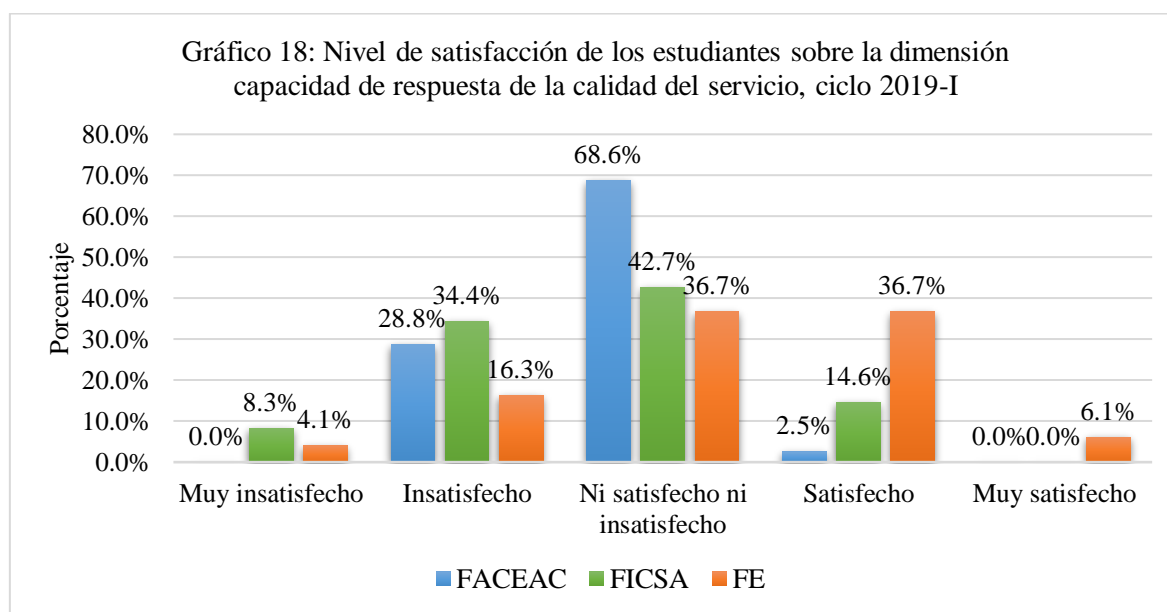


Gráfico 18: Nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la dimensión capacidad de respuesta

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS V. 23

De acuerdo al Gráfico 18, relacionado con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo en la dimensión capacidad de respuesta, tenemos que:

En la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC), del total de estudiantes encuestados el 68.6% indicaron estar **ni satisfechos ni insatisfechos** con la disposición

a ayudar y la disponibilidad para atender del personal administrativo y el 28.8% de los encuestados mencionaron estar **insatisfechos** cuando el personal administrativo no les comunica el término del trámite solicitado y no cumple con los tiempos establecidos para la entrega de los mismos.

En la Facultad de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura (FICSA), del total de estudiantes encuestados el 34.4% mencionaron estar **insatisfechos** cuando el personal administrativo no comunica el término del trámite solicitado y no cumple con los tiempos establecidos para la entrega de los mismos y el 8.3% de los estudiantes señalaron estar **muy insatisfechos** cuando el personal administrativo no les comunica el término del trámite solicitado.

En la Facultad de Enfermería (FE), del total de estudiantes encuestados el 36.7% señalaron estar **satisfechos** cuando el personal administrativo les comunica el término del trámite solicitado y el cumplimiento de los tiempos establecidos para la entrega de los mismos y el 6.1% mencionaron estar **muy satisfechos** con la disposición para ayudar y atender del personal administrativo.

### Nivel de satisfacción de la dimensión seguridad

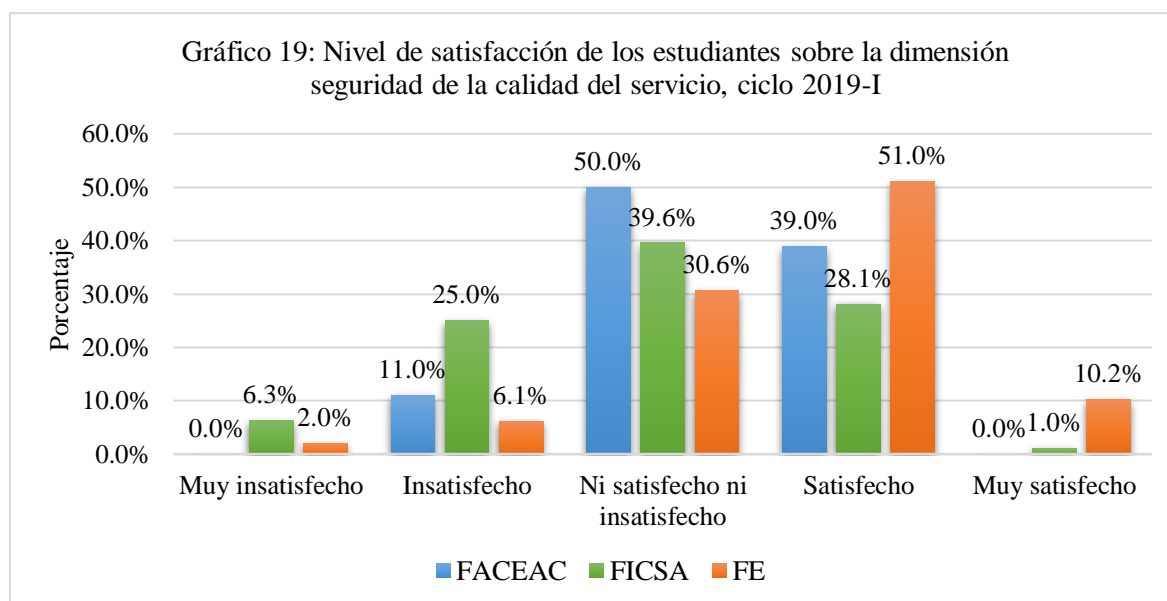


Gráfico 19: Nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la dimensión seguridad  
Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS V. 23

De acuerdo al Gráfico 19, relacionado con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo en la dimensión seguridad, tenemos que:

En la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC), del total de estudiantes encuestados el 50.0% indicaron estar **ni satisfechos ni insatisfechos** con: la confianza que le inspira el comportamiento del personal administrativo, así como en la realización de los trámites y la atención del personal administrativo de su facultad mostrando un trato amable y servicial. El 39.0% de los encuestados señalaron estar **satisfechos** con: la confianza que le inspira el comportamiento del personal administrativo, así como en la realización de los trámites y la atención del personal administrativo de su facultad mostrando un trato amable y servicial

En la Facultad de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura (FICSA), del total de estudiantes encuestados el 39.6% indicaron estar **ni satisfechos ni insatisfechos** con la confianza que le inspira el comportamiento del personal administrativo y la atención del personal administrativo de su facultad mostrando un trato amable y servicial. El 28.1% de los encuestados señalaron estar **satisfechos** con la confianza que le inspira el comportamiento del personal docente, el desempeño de los docentes durante el último ciclo académico cumpliendo con sus expectativas y las actitudes necesarias (motivación, trato adecuado y comunicación asertiva) de los mismos para el desarrollo de las clases. A diferencia, del 25.0% de los estudiantes que mencionaron estar **insatisfechos** con la confianza que le inspira la realización de los distintos trámites.

En la Facultad de Enfermería (FE), del total de estudiantes encuestados el 51.0% señalaron estar **satisfechos** con: la confianza que le inspira el comportamiento del personal administrativo y docente, así como en la realización de los trámites, el desempeño de los docentes durante el último ciclo académico cumpliendo con sus expectativas y las actitudes necesarias (motivación, trato

adecuado y comunicación asertiva) de los mismos para el desarrollo de las clases y el 30.6% de los estudiantes indicaron estar **ni satisfechos ni insatisfechos** con la atención del personal administrativo de su facultad mostrando un trato amable y servicial.

### Nivel de satisfacción de la dimensión empatía

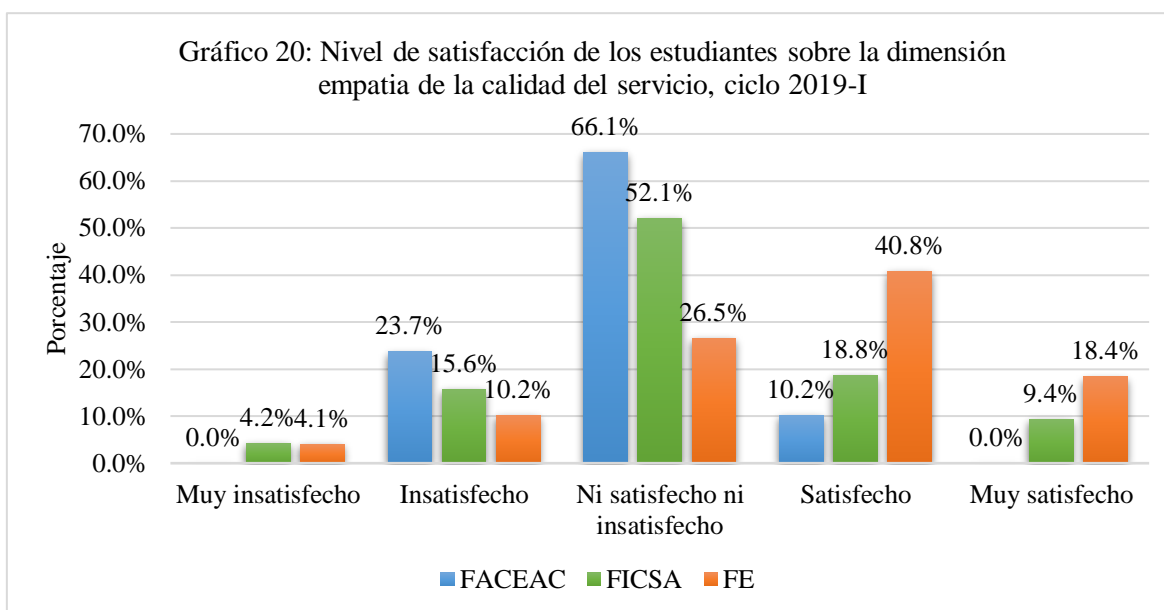


Gráfico 20: Nivel de satisfacción de los estudiantes sobre la dimensión empatía  
Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS V. 23

De acuerdo al Gráfico 20, relacionado con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo en la dimensión empatía, tenemos que:

En la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC), del total de estudiantes encuestados el 66.1% indicaron estar **ni satisfechos ni insatisfechos** con la atención individualizada y personalizada que ofrece el personal administrativo y el 10.2% de los estudiantes mencionaron estar **satisfechos** con los horarios de clases adecuados a las necesidades de los estudiantes.

En la Facultad de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura (FICSA), del total de estudiantes encuestados el 52.1% indicaron estar **ni satisfechos ni insatisfechos** con la atención personalizada que ofrece el personal administrativo, seguido del 18.8% que mencionaron estar **satisfechos** con los horarios de clases adecuados a las necesidades de los estudiantes. Finalmente, el 15.6% de los encuestados señalaron estar **insatisfechos** con la atención individualizada que presta el personal administrativo.

En la Facultad de Enfermería (FE), del total de estudiantes encuestados el 40.8% mencionaron estar **satisfechos** con la atención individualizada y personalizada que presta el personal administrativo, seguido del 26.5% de los encuestados que indicaron estar **ni satisfechos ni insatisfechos** con los horarios de clases adecuados a las necesidades de los estudiantes.

#### Anexo 4: Percepción de la calidad del servicio de la UNPRG por ítems y dimensiones

Tabla 3.

*Percepción de la calidad del servicio por ítems en la dimensión infraestructura*

Dimensión Infraestructura	Facultad							
	FACEAC		FICSA		FE		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Ítem 1: Las aulas donde recibe sus clases cuentan con la infraestructura (iluminación, acceso, tamaño) adecuada.</b>								
Totalmente en desacuerdo	5	4.0%	7	7.9%	1	2.0%	13	4.9%
En desacuerdo	17	13.6%	33	37.1%	0	0.0%	50	19.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	17.6%	24	27.0%	3	6.1%	49	18.6%
De acuerdo	66	52.8%	23	25.8%	29	59.2%	118	44.9%
Totalmente de acuerdo	15	12.0%	2	2.2%	16	32.7%	33	12.5%
Total	125	100.0%	89	100.0%	49	100.0%	263	100.0%
<b>Ítem 2: Las aulas de su facultad tienen un diseño adecuado para el desarrollo de las clases.</b>								
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	13	14.6%	1	2.0%	14	5.3%
En desacuerdo	24	19.2%	23	25.8%	1	2.0%	48	18.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	24.8%	27	30.3%	6	12.2%	64	24.3%
De acuerdo	54	43.2%	26	29.2%	27	55.1%	107	40.7%
Totalmente de acuerdo	16	12.8%	0	0.0%	14	28.6%	30	11.4%
Total	125	100.0%	89	100.0%	49	100.0%	263	100.0%
<b>Ítem 3: El lugar por donde Usted normalmente transita, cuenta con la iluminación adecuada.</b>								
Totalmente en desacuerdo	17	13.6%	1	1.1%	1	2.0%	19	7.2%
En desacuerdo	34	27.2%	25	28.1%	2	4.1%	61	23.2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	28.8%	20	22.5%	10	20.4%	66	25.1%
De acuerdo	34	27.2%	41	46.1%	23	46.9%	98	37.3%
Totalmente de acuerdo	4	3.2%	2	2.2%	13	26.5%	19	7.2%
Total	125	100.0%	89	100.0%	49	100.0%	263	100.0%
<b>Ítem 4: Los servicios higiénicos (lavatorios, urinarios e inodoros) de la ciudad universitaria (excluyendo a su facultad) se encuentran en correctas condiciones.</b>								
Totalmente en desacuerdo	61	48.8%	47	52.8%	28	57.1%	136	51.7%
En desacuerdo	51	40.8%	25	28.1%	10	20.4%	86	32.7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	10.4%	15	16.9%	3	6.1%	31	11.8%
De acuerdo	0	0.0%	2	2.2%	3	6.1%	5	1.9%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	5	10.2%	5	1.9%
Total	125	100.0%	89	100.0%	49	100.0%	263	100.0%
<b>Ítem 5: Los servicios higiénicos (lavatorios, urinarios e inodoros) de su facultad se encuentran aseados y funcionando adecuadamente.</b>								
Totalmente en desacuerdo	34	27.2%	37	41.6%	2	4.1%	73	27.8%
En desacuerdo	58	46.4%	33	37.1%	2	4.1%	93	35.4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	18.4%	17	19.1%	3	6.1%	43	16.3%
De acuerdo	10	8.0%	2	2.2%	23	46.9%	35	13.3%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	19	38.8%	19	7.2%
Total	125	100.0%	89	100.0%	49	100.0%	263	100.0%



<b>Ítem 6: La universidad tiene áreas sociales (jardines, cafetines) apropiadas para la sociabilización.</b>								
Totalmente en desacuerdo	7	5.6%	5	5.6%	0	0.0%	12	4.6%
En desacuerdo	37	29.6%	13	14.6%	3	6.1%	53	20.2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	43	34.4%	22	24.7%	16	32.7%	81	30.8%
De acuerdo	37	29.6%	48	53.9%	23	46.9%	108	41.1%
Totalmente de acuerdo	1	.8%	1	1.1%	7	14.3%	9	3.4%
Total	125	100.0%	89	100.0%	49	100.0%	263	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS v.23

Tabla 4.

*Percepción de la calidad del servicio por ítems en la dimensión apariencia*

Dimensión Apariencia	Facultad							
	FACEAC		FICSA		FE		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Ítem 7: El personal administrativo y docente viste de manera adecuada y refleja una apariencia pulcra.</b>								
Totalmente en desacuerdo	6	4.8%	1	1.1%	0	0.0%	7	2.7%
En desacuerdo	14	11.2%	8	9.0%	1	2.0%	23	8.7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	43	34.4%	29	32.6%	5	10.2%	77	29.3%
De acuerdo	60	48.0%	51	57.3%	33	67.3%	144	54.8%
Totalmente de acuerdo	2	1.6%	0	0.0%	10	20.4%	12	4.6%
Total	125	100.0%	89	100.0%	49	100.0%	263	100.0%
<b>Ítem 8: Los documentos tramitados por la universidad tienen una apariencia impecable y sin errores.</b>								
Totalmente en desacuerdo	4	3.2%	8	9.0%	1	2.0%	13	4.9%
En desacuerdo	29	23.2%	23	25.8%	1	2.0%	53	20.2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	33.6%	27	30.3%	11	22.4%	80	30.4%
De acuerdo	48	38.4%	31	34.8%	29	59.2%	108	41.1%
Totalmente de acuerdo	2	1.6%	0	0.0%	7	14.3%	9	3.4%
Total	125	100.0%	89	100.0%	49	100.0%	263	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS v.23

Tabla 5.

*Percepción de la calidad del servicio por ítems en la dimensión equipamientos*

Dimensión Equipamiento y materiales	Facultad							
	FACEAC		FICSA		FE		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Ítem 9: Los equipos de cómputo de los laboratorios están debidamente implementados para su uso.</b>								
Totalmente en desacuerdo	10	8.0%	17	19.1%	4	8.2%	31	11.8%
En desacuerdo	36	28.8%	33	37.1%	10	20.4%	79	30.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	36.0%	22	24.7%	19	38.8%	86	32.7%
De acuerdo	34	27.2%	16	18.0%	12	24.5%	62	23.6%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%	1	1.1%	4	8.2%	5	1.9%
Total	125	100.0%	89	100.0%	49	100.0%	263	100.0%

**Ítem 10: En el presente ciclo académico, las condiciones del equipamiento (carpetas, pizarras, equipos multimedia, etc.) de las aulas son las adecuadas.**

Totalmente en desacuerdo	5	4.0%	7	7.9%	0	0.0%	12	4.6%
En desacuerdo	27	21.6%	42	47.2%	3	6.1%	72	27.4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	47	37.6%	22	24.7%	16	32.7%	85	32.3%
De acuerdo	44	35.2%	18	20.2%	21	42.9%	83	31.6%
Totalmente de acuerdo	2	1.6%	0	0.0%	9	18.4%	11	4.2%
Total	125	100.0%	89	100.0%	49	100.0%	263	100.0%

**Ítem 11: Su facultad ha invertido en tecnologías para el mejoramiento del desarrollo de sus clases.**

Totalmente en desacuerdo	20	16.0%	14	15.7%	0	0.0%	34	12.9%
En desacuerdo	44	35.2%	36	40.4%	1	2.0%	81	30.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	32.0%	19	21.3%	14	28.6%	73	27.8%
De acuerdo	18	14.4%	19	21.3%	22	44.9%	59	22.4%
Totalmente de acuerdo	3	2.4%	1	1.1%	12	24.5%	16	6.1%
Total	125	100.0%	89	100.0%	49	100.0%	263	100.0%

**Ítem 12: La biblioteca de su facultad está debidamente implementada y cuenta con acceso a libros y revistas virtuales.**

Totalmente en desacuerdo	20	16.0%	12	13.5%	0	0.0%	32	12.2%
En desacuerdo	47	37.6%	34	38.2%	2	4.1%	83	31.6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	32.8%	26	29.2%	12	24.5%	79	30.0%
De acuerdo	17	13.6%	17	19.1%	27	55.1%	61	23.2%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	8	16.3%	8	3.0%
Total	125	100.0%	89	100.0%	49	100.0%	263	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS v.23

Tabla 6.

Percepción de la calidad del servicio por ítems en la dimensión confiabilidad

Dimensión Confiabilidad	Facultad							
	FACEAC		FICSA		FE		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Ítem 13: El personal administrativo demuestra capacidad técnica suficiente para responder a las preguntas que Usted le hace.</b>								
Totalmente en desacuerdo	15	12.0%	10	11.2%	0	0.0%	25	9.5%
En desacuerdo	27	21.6%	25	28.1%	1	2.0%	53	20.2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	58	46.4%	28	31.5%	8	16.3%	94	35.7%
De acuerdo	22	17.6%	26	29.2%	24	49.0%	72	27.4%
Totalmente de acuerdo	3	2.4%	0	0.0%	16	32.7%	19	7.2%
Total	125	100.0%	89	100.0%	49	100.0%	263	100.0%
<b>Ítem 14: En su facultad, existe un sistema formalizado de tutoría al servicio del estudiante.</b>								
Totalmente en desacuerdo	37	29.6%	33	37.1%	1	2.0%	71	27.0%
En desacuerdo	52	41.6%	32	36.0%	1	2.0%	85	32.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	20.0%	22	24.7%	7	14.3%	54	20.5%
De acuerdo	11	8.8%	2	2.2%	15	30.6%	28	10.6%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	25	51.0%	25	9.5%
Total	125	100.0%	89	100.0%	49	100.0%	263	100.0%

<b>Ítem 15: Cuando el personal administrativo te promete hacer un trámite en cierto tiempo, lo hace.</b>								
Totalmente en desacuerdo	46	36.8%	38	42.7%	2	4.1%	86	32.7%
En desacuerdo	47	37.6%	25	28.1%	8	16.3%	80	30.4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	18.4%	25	28.1%	5	10.2%	53	20.2%
De acuerdo	9	7.2%	1	1.1%	24	49.0%	34	12.9%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	10	20.4%	10	3.8%
Total	125	100.0%	89	100.0%	49	100.0%	263	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS v.23

Tabla 7.

*Percepción de la calidad del servicio por ítems en la dimensión capacidad de respuesta*

Dimensión Capacidad de Respuesta	Facultad							
	FACEAC		FICSA		FE		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Ítem 16: El personal administrativo le comunica a usted el término del trámite solicitado.</b>								
Totalmente en desacuerdo	45	36.0%	31	34.8%	4	8.2%	80	30.4%
En desacuerdo	58	46.4%	23	25.8%	9	18.4%	90	34.2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	14.4%	20	22.5%	5	10.2%	43	16.3%
De acuerdo	4	3.2%	15	16.9%	17	34.7%	36	13.7%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	14	28.6%	14	5.3%
Total	125	100.0%	89	100.0%	49	100.0%	263	100.0%
<b>Ítem 17: El personal administrativo esta siempre dispuesto a ayudar y disponible para atender.</b>								
Totalmente en desacuerdo	35	28.0%	24	27.0%	2	4.1%	61	23.2%
En desacuerdo	41	32.8%	35	39.3%	4	8.2%	80	30.4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	33.6%	22	24.7%	11	22.4%	75	28.5%
De acuerdo	7	5.6%	8	9.0%	14	28.6%	29	11.0%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	18	36.7%	18	6.8%
Total	125	100.0%	89	100.0%	49	100.0%	263	100.0%
<b>Ítem 18: El personal administrativo cumple con los tiempos prometidos para la entrega de los trámites solicitados.</b>								
Totalmente en desacuerdo	37	29.6%	25	28.1%	2	4.1%	64	24.3%
En desacuerdo	53	42.4%	39	43.8%	10	20.4%	102	38.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	24.0%	19	21.3%	6	12.2%	55	20.9%
De acuerdo	5	4.0%	6	6.7%	21	42.9%	32	12.2%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	10	20.4%	10	3.8%
Total	125	100.0%	89	100.0%	49	100.0%	263	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS v.23

Tabla 8.

Percepción de la calidad del servicio por indicadores en la dimensión seguridad

Dimensión Seguridad	Facultad							
	FACEAC		FICSA		FE		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Ítem 19: El comportamiento del personal administrativo le inspira confianza.</b>								
Totalmente en desacuerdo	31	24.8%	24	27.0%	1	2.0%	56	21.3%
En desacuerdo	43	34.4%	25	28.1%	4	8.2%	72	27.4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	43	34.4%	32	36.0%	13	26.5%	88	33.5%
De acuerdo	7	5.6%	8	9.0%	19	38.8%	34	12.9%
Totalmente de acuerdo	1	.8%	0	0.0%	12	24.5%	13	4.9%
Total	125	100.0%	89	100.0%	49	100.0%	263	100.0%
<b>Ítem 20: El comportamiento del personal docente le inspira confianza.</b>								
Totalmente en desacuerdo	2	1.6%	2	2.2%	0	0.0%	4	1.5%
En desacuerdo	4	3.2%	11	12.4%	3	6.1%	18	6.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	49	39.2%	24	27.0%	9	18.4%	82	31.2%
De acuerdo	69	55.2%	44	49.4%	21	42.9%	134	51.0%
Totalmente de acuerdo	1	.8%	8	9.0%	16	32.7%	25	9.5%
Total	125	100.0%	89	100.0%	49	100.0%	263	100.0%
<b>Ítem 21: Siente usted confianza en la realización de los trámites.</b>								
Totalmente en desacuerdo	7	5.6%	9	10.1%	0	0.0%	16	6.1%
En desacuerdo	40	32.0%	34	38.2%	5	10.2%	79	30.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	65	52.0%	28	31.5%	12	24.5%	105	39.9%
De acuerdo	13	10.4%	18	20.2%	19	38.8%	50	19.0%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	13	26.5%	13	4.9%
Total	125	100.0%	89	100.0%	49	100.0%	263	100.0%
<b>Ítem 22: La atención del personal administrativo de su facultad muestra un trato amable y servicial.</b>								
Totalmente en desacuerdo	35	28.0%	22	24.7%	1	2.0%	58	22.1%
En desacuerdo	25	20.0%	21	23.6%	2	4.1%	48	18.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	43	34.4%	35	39.3%	11	22.4%	89	33.8%
De acuerdo	21	16.8%	11	12.4%	16	32.7%	48	18.3%
Totalmente de acuerdo	1	.8%	0	0.0%	19	38.8%	20	7.6%
Total	125	100.0%	89	100.0%	49	100.0%	263	100.0%
<b>Ítem 23: El desempeño de los docentes durante el último ciclo académico, estuvo de acuerdo con sus expectativas.</b>								
Totalmente en desacuerdo	1	.8%	2	2.2%	0	0.0%	3	1.1%
En desacuerdo	26	20.8%	8	9.0%	2	4.1%	36	13.7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	28.8%	31	34.8%	10	20.4%	77	29.3%
De acuerdo	57	45.6%	44	49.4%	25	51.0%	126	47.9%
Totalmente de acuerdo	5	4.0%	4	4.5%	12	24.5%	21	8.0%
Total	125	100.0%	89	100.0%	49	100.0%	263	100.0%

**Ítem 24: Los docentes tienen las actitudes necesarias (motivación, trato adecuado, comunicación asertiva) para el desarrollo de sus clases.**

Totalmente en desacuerdo	6	4.8%	3	3.4%	0	0.0%	9	3.4%
En desacuerdo	21	16.8%	8	9.0%	4	8.2%	33	12.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	33.6%	29	32.6%	6	12.2%	77	29.3%
De acuerdo	49	39.2%	42	47.2%	31	63.3%	122	46.4%
Totalmente de acuerdo	7	5.6%	7	7.9%	8	16.3%	22	8.4%
Total	125	100.0%	89	100.0%	49	100.0%	263	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS v.23

Tabla 9.

*Percepción de la calidad del servicio por indicadores en la dimensión empatía*

Dimensión Empatía	Facultad							
	FACEAC		FICSA		FE		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Ítem 25: El personal administrativo presta una atención individualizada.</b>								
Totalmente en desacuerdo	19	15.2%	13	14.6%	2	4.1%	34	12.9%
En desacuerdo	34	27.2%	36	40.4%	5	10.2%	75	28.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	54	43.2%	31	34.8%	12	24.5%	97	36.9%
De acuerdo	18	14.4%	9	10.1%	28	57.1%	55	20.9%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%	0	0.0%	2	4.1%	2	.8%
Total	125	100.0%	89	100.0%	49	100.0%	263	100.0%
<b>Ítem 26: El personal administrativo ofrece una atención personalizada.</b>								
Totalmente en desacuerdo	23	18.4%	14	15.7%	2	4.1%	39	14.8%
En desacuerdo	41	32.8%	28	31.5%	5	10.2%	74	28.1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	33.6%	33	37.1%	13	26.5%	88	33.5%
De acuerdo	17	13.6%	14	15.7%	27	55.1%	58	22.1%
Totalmente de acuerdo	2	1.6%	0	0.0%	2	4.1%	4	1.5%
Total	125	100.0%	89	100.0%	49	100.0%	263	100.0%
<b>Ítem 27: Los horarios de clases se adecuan a sus necesidades.</b>								
Totalmente en desacuerdo	6	4.8%	17	19.1%	2	4.1%	25	9.5%
En desacuerdo	14	11.2%	22	24.7%	13	26.5%	49	18.6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	21.6%	23	25.8%	18	36.7%	68	25.9%
De acuerdo	68	54.4%	26	29.2%	13	26.5%	107	40.7%
Totalmente de acuerdo	10	8.0%	1	1.1%	3	6.1%	14	5.3%
Total	125	100.0%	89	100.0%	49	100.0%	263	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS v.23

Tabla 10.

*Percepción general de la calidad del servicio de la UNPRG*

Indicadores	Percepción general de la calidad del servicio	
	n° de estudiantes	%
Totalmente en desacuerdo	8	3.0
En desacuerdo	94	35.7
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>111</b>	<b>42.2</b>
De acuerdo	40	15.2
Totalmente de acuerdo	10	3.8
Total	263	100.0

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS v.23

Tabla 11.

*Nivel de satisfacción general de los estudiantes de la UNPRG*

Indicadores	Nivel de satisfacción general	
	n° de estudiantes	%
Muy insatisfecho	6	2.3
Insatisfecho	75	28.5
<b>Ni satisfecho ni insatisfecho</b>	<b>124</b>	<b>47.1</b>
Satisfecho	51	19.4
Muy satisfecho	7	2.7
Total	263	100.0

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS V23

## Anexo 5: Confiabilidad del instrumento

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

Nota: <sup>a</sup>. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Análisis de fiabilidad de la prueba piloto

#### Nivel de confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach basada		
Alfa de Cronbach	en elementos estandarizados	N de elementos
0,864	0,871	34

Nota. Análisis de confiabilidad del instrumento aplicado.

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS v.23

## Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	263	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	263	100,0

Nota: <sup>a</sup>. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

## Análisis de fiabilidad de la muestra total

Alfa de Cronbach basada		
Alfa de Cronbach	en elementos estandarizados	N de elementos
0,948	0,948	34

Nota. Análisis de confiabilidad del instrumento aplicado.

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS v.23

## Anexo 6: Contraste de hipótesis

Para contrastar las hipótesis planteadas se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, dicho coeficiente es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal, de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías). El coeficiente de correlación rho de Spearman, es utilizado para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales (Sampieri et al., 2014, p. 322). La interpretación del coeficiente rho de Spearman concuerda en valores próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa.

Tabla 12.

*Correlación entre las variables percepción de los factores tangibles y satisfacción*

			Factores Tangibles	Satisfacción
Rho de Spearman	Factores Tangibles	Coeficiente de correlación	1.000	,687**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	263	263
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,687**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	263	263

Nota. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS

- a. Hipótesis:
- Ho: La percepción de los factores tangibles presentes en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo no influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes.
  - H1: La percepción de los factores tangibles presentes en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes.
- b. Nivel de significancia:  $\alpha = 5\%$
- c. Valor de prueba: Rho de Spearman = 0.687
- d. Comparación de p y  $\alpha$ : p valor = 0.000 <  $\alpha = 0.05$
- e. Decisión: Rechaza la hipótesis nula
- f. Conclusión: Con respecto a la tabla 13, podemos observar que existe una relación directa, alta y significativa entre la percepción de los factores tangibles presente en la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Tabla 13.

*Correlaciones entre las variables percepción de los factores intangibles y satisfacción*

			Factores Intangibles	Satisfacción
Rho de Spearman	Factores Intangibles	Coefficiente de correlación	1.000	,615**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	263	263
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,615**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	263	263

Nota. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS

- a. Hipótesis:
- Ho: La percepción de los factores intangibles presentes en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo no influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes.
  - H1: La percepción de los factores intangibles presentes en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes.



- b. Nivel de significancia:  $\alpha = 5\%$
- c. Valor de prueba: Rho de Spearman = 0.615
- d. Comparación de p y  $\alpha$ : p valor = 0.000 <  $\alpha = 0.05$
- e. Decisión: Rechaza la hipótesis nula
- f. Conclusión: Con respecto a la tabla 14, podemos observar que existe una relación directa, alta y significativa entre la percepción de los factores intangibles presente en la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Tabla 14.

*Correlaciones de las variables percepción de la calidad del servicio y satisfacción*

			Calidad del servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,729**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	263	263
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,729**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	263	263

Nota. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS

- a. Hipótesis:
- Ho: La percepción de la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo no influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes.
  - H1: La percepción de la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes.
- b. Nivel de significancia:  $\alpha = 5\%$
- c. Valor de prueba: Rho de Spearman = 0.729
- d. Comparación de p y  $\alpha$ : p valor = 0.000 <  $\alpha = 0.05$
- e. Decisión: Rechaza la hipótesis nula
- f. Conclusión: Con respecto a la tabla 15, podemos observar que existe una relación directa, alta y significativa entre la percepción de la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los estudiantes.

## Anexo 7: Facultades y escuelas profesionales de la UNPRG


Tabla 15.

*Facultades y escuelas profesionales de la UNPRG de Lambayeque, 2019*

Facultades	Escuelas profesionales
Facultad de Agronomía	Agronomía
Facultad de Ciencias Biológicas	Biología
	Contabilidad
Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables	Economía
	Administración
	Comercio y Negocios Internacionales
	Física
	Matemática
Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas	Estadística
	Ingeniería en Computación e Informática
	Ingeniería Electrónica
	Sociología
	Educación
Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación	Ciencias de la Comunicación
	Arqueología
	Psicología
	Arte
	Derecho
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas	Ciencias Políticas
Facultad de Enfermería	Enfermería
Facultad de Ingeniería Agrícola	Ingeniería Agrícola
	Ingeniería Civil
Facultad de Ingeniería Civil, de Sistemas y Arquitectura	Sistemas
	Arquitectura
Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica	Ingeniería Mecánica Eléctrica
Facultad de Medicina Humana	Medicina Humana
Facultad de Medicina Veterinaria	Medicina Veterinaria
Facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias	Ingeniería Química
	Industrias Alimentarias
Facultad de Ingeniería Zootecnia	Zootecnia

Fuente: Elaboración propia a partir del Estatuto de la UNPRG.

## Anexo 8: Reporte de matriculados por semestre y escuelas - UNPRG

		UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO	03/06/2019 08:53:32a.m.
			SEDE: LAMBAYEQUE
		<b>REPORTE DE MATRICULADOS POR SEMESTRE Y ESCUELAS</b> Semestre Académico: 2019-I	
Nro	Escuela Profesional	Total de matriculados	
1	AGRONOMIA	373	
2	CIENCIAS BIOLOGICAS	528	
3	ADMINISTRACION	571	
4	CONTABILIDAD	576	
5	ECONOMIA	569	
6	INGENIERIA EN COMPUTACION E INFORMATICA	466	
7	ESTADISTICA	350	
8	FISICA	126	
9	MATEMATICAS	240	
10	DERECHO	207	
11	ENFERMERIA	305	
12	INGENIERIA AGRICOLA	499	
13	ARQUITECTURA	510	
14	INGENIERIA CIVIL	828	
15	INGENIERIA DE SISTEMAS	536	
16	INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA	587	
17	INGENIERIA QUIMICA	344	
18	EDUCACION	1,077	
19	SOCIOLOGIA	282	
20	MEDICINA HUMANA	360	
21	MEDICINA VETERINARIA	419	
22	INGENIERIA ZOOTECNIA	297	
23	CIENCIAS DE LA COMUNICACION	211	
24	COMERCIO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES	559	
25	INGENIERIA DE INDUSTRIAS ALIMENTARIAS	383	
26	INGENIERIA ELECTRONICA	485	
27	ARQUEOLOGIA	0	
28	PSICOLOGIA	254	
29	ARTE	137	
30	CIENCIA POLITICA	147	
		<b>TOTAL :</b>	<b>12,226</b>

## Anexo 9: Análisis de las dimensiones de la calidad del servicio según la media

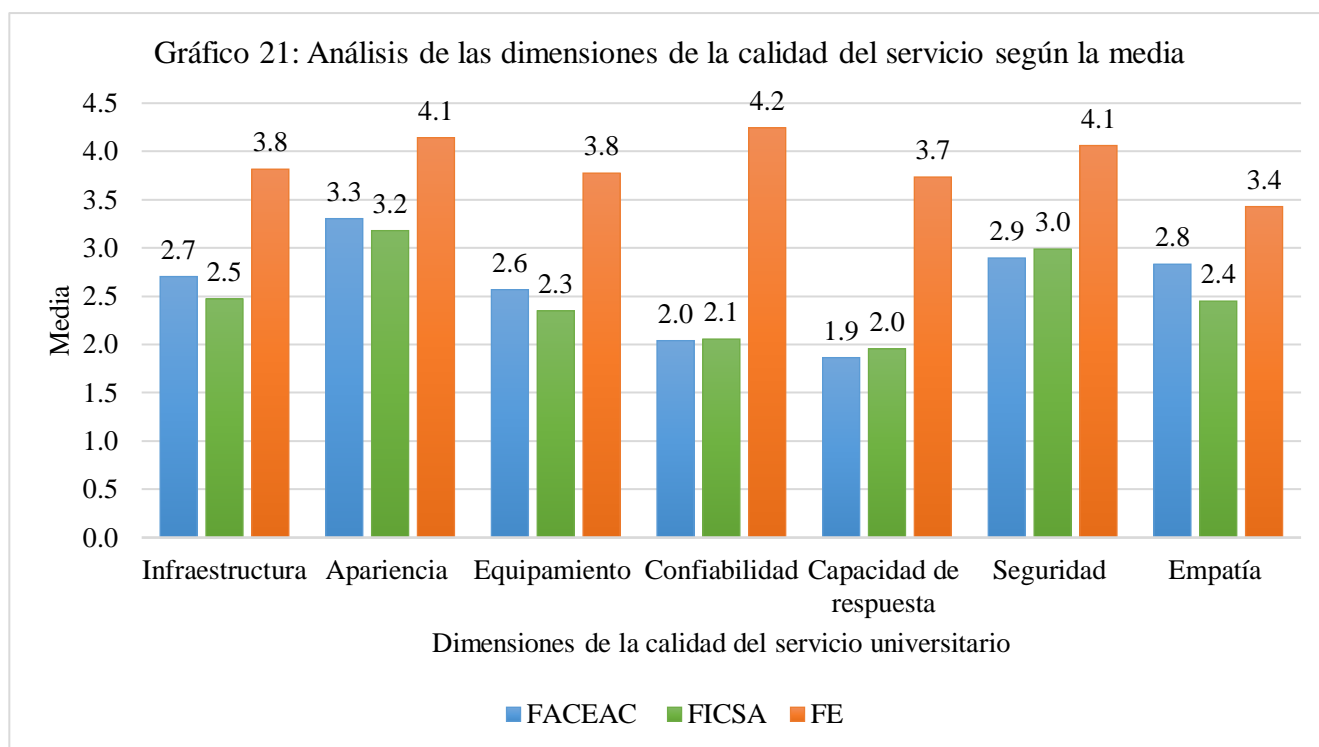


Gráfico 21: Análisis de las dimensiones de la calidad del servicio según la media

Fuente: Elaboración propia a partir del SPSS V. 23

De acuerdo al gráfico 21, con respecto a las dimensiones de la calidad del servicio que brinda la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo por facultades según la media, podemos observar que:

En la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC) y en la Facultad de Ingeniería Civil, Sistemas y Arquitectura (FICSA), la dimensiones que obtuvieron las calificaciones más alta fueron: la dimensión apariencia con un 3.3 y 3.2 y la dimensión seguridad con un 2.9 y 3.0 respectivamente. Por su parte, en la Facultad de Enfermería (FE) las dimensiones que obtuvieron las calificaciones más altas fueron: la dimensión confiabilidad y la dimensión apariencia con un 4.2 y 4.1 respectivamente.

## Anexo 10: Matriz de consistencia de la investigación

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones
¿Cuál es la percepción de los factores tangibles e intangibles presentes en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes?	<b>Objetivo General:</b> Determinar cuál es la percepción de los factores tangibles e intangibles presentes en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes <b>Objetivo específico 1:</b> Identificar la percepción de los factores tangibles presentes en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes <b>Objetivo específico 2:</b> Identificar la percepción de los factores intangibles presentes en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes	<b>Hipótesis General:</b> La percepción de los factores tangibles e intangibles presentes en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo influyen de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes <b>Hipótesis específica 1:</b> H1: La percepción de los factores tangibles presentes en la calidad del servicio de la UNPRG influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes. <b>Hipótesis específica 2:</b> H2: La percepción de los factores intangibles presentes en la calidad del servicio de la UNPRG influye de manera significativa en la satisfacción de los estudiantes.	<b>Variable Independiente:</b> Calidad del servicio	Infraestructura
				Apariencia
				Equipamiento y materiales
				Confiabilidad
				Capacidad de respuesta
				Seguridad
			<b>Variable Dependiente:</b> Satisfacción	Satisfacción de los estudiantes

Dimensiones	Indicadores	Respuestas	Técnica e instrumento
Infraestructura	1. Las aulas donde recibe sus clases cuentan con la infraestructura (iluminación, acceso, tamaño) adecuada 2. Las aulas de su facultad tienen un diseño adecuado para el desarrollo de las clases 3. El lugar por donde Usted normalmente transita, cuenta con la iluminación adecuada 4. Los servicios higiénicos (lavatorios, urinarios e inodoros) de la ciudad universitaria (excluyendo a su facultad) se encuentran en correctas condiciones. 5. Los servicios higiénicos (lavatorios, urinarios e inodoros) de su facultad se encuentran aseados y funcionando adecuadamente 6. La universidad tiene áreas sociales (jardines, cafetines) apropiadas para la sociabilización.	Escala Likert	Técnica: encuesta / instrumento: cuestionario
Apariencia	7. El personal administrativo y docente viste de manera adecuada y refleja una apariencia pulcra. 8. Los documentos tramitados por la universidad tienen una apariencia impecable y sin errores.		
Equipamiento y materiales	9. Los equipos de cómputo de los laboratorios están debidamente implementados para su uso. 10. En el presente ciclo académico, las condiciones del equipamiento (carpetas, pizarras, equipos multimedia, etc.) de las aulas son las adecuadas 11. Su facultad ha invertido en tecnologías para el mejoramiento del desarrollo de sus clases 12. La biblioteca de su facultad está debidamente implementada y cuenta con acceso a libros y revistas virtuales		
Confiabilidad	13. El personal administrativo demuestra capacidad técnica suficiente para responder a las preguntas que Usted le hace 14. En su facultad, existe un sistema formalizado de tutoría al servicio del estudiante 15. Cuando el personal administrativo te promete hacer un trámite en cierto tiempo, lo hace.		
Capacidad de respuesta	16. El personal administrativo le comunica a Usted el término del trámite solicitado. 17. El personal administrativo esta siempre dispuesto a ayudar y disponible para atender 18. El personal administrativo cumple con los tiempos prometidos para la entrega de los trámites solicitados.		
Seguridad	19. El comportamiento del personal administrativo le inspira confianza. 20. El comportamiento del personal docente le inspira confianza. 21. Siente usted confianza en la realización de los trámites. 22. La atención del personal administrativo de su facultad muestra un trato amable y servicial. 23. El desempeño de los docentes durante el último ciclo académico, estuvo de acuerdo con sus expectativas 24. Los docentes tienes las actitudes necesarias (motivación, trato adecuado, comunicación asertiva) para el desarrollo de sus clases.		
Empatía	25. El personal administrativo presta una atención individualizada 26. El personal administrativo ofrece una atención personalizada 27. Los horarios de clases se adecuan a sus necesidades		
Satisfacción de los estudiantes	1. Satisfacción de la dimensión infraestructura 2. Satisfacción de la dimensión apariencia 3. Satisfacción de la dimensión equipamiento y materiales 4. Satisfacción de la dimensión confiabilidad 5. Satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta 6. Satisfacción de la dimensión seguridad 7. Satisfacción de la dimensión empatía	Escala Likert	Técnica: encuesta / instrumento: cuestionario

