

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

ESCUELA DE POSGRADO

Maestría en Educación



TESIS

**Calidad en el servicio a los estudiantes de
Administración de la Universidad Nacional del
Centro y la Universidad Peruana Los Andes - 2016**

Presentado por:

Bach. ANTONIO OSCAR RICSE LIZÁRRAGA

Para Optar el Grado Académico de:

MAESTRO EN EDUCACIÓN

Mención:

DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

Huancayo - Perú

2018

Dr. Juan Manuel Sánchez Soto
Presidente

Dr. Fredy Jesús López Quilca
Jurado

Dra. Dolly Maricela Pimentel Moscoso
Jurado

Dr. Miguel Eleazar Romaní Hervas
Jurado

Dr. Jesús Armando Cavero Sánchez
Secretario

Asesor:
Mg. Adiel Omar Flores Ramos

DEDICATORIA

A : Mis adorados hijos Lizeth Fiama y Jesús
Alberto por su apoyo incondicional.

Antonio Oscar

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Portada	i
Sínodo del Jurado	ii
Asesoría	iii
Dedicatoria	iv
Índice general	v
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	x

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1	Problema de investigación	11
1.1.1	Problema general	12
1.1.2	Problemas específicos	13
1.2	Objetivos	13
1.2.1	Objetivo general	13
1.2.2	Objetivos específicos	13
1.3	Justificación del estudio	14
1.3.1	Justificación legal	14
1.3.2	Justificación teórica	14
1.3.3	Justificación práctica	15
1.3.4	Justificación metodológica	15
1.4	Delimitación del estudio	15
1.4.1	Delimitación espacial	15
1.4.2	Delimitación temporal	16
1.4.3	Delimitación contextual	16
1.5	Limitaciones de la investigación	16

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

2.1	Antecedentes de la investigación	17
2.1.1	Antecedente internacional	17
2.1.2	Antecedente nacional	19
2.2	Bases teóricas	20
2.2.1	Calidad	20
2.2.2	Servicios	22
2.2.3	Servicios al cliente y calidad de servicio al cliente	23
2.2.4	Proceso del servicio	25
2.2.5	Características del servicio	27
2.2.6	Dimensiones de la Calidad de Servicios	29
2.2.7	Brechas de los servicios	30
2.3	Hipótesis	33
2.3.1	Hipótesis general	33
2.3.2	Hipótesis específicas	33
2.4	Operacionalización de variables	33
2.5	Definición de términos básicos	35

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA

3.1	Enfoque de investigación	36
3.2	Alcance de investigación	37
3.3	Tipo de investigación	37
3.4	Diseño de investigación	38
3.5	Población y muestra	38
3.5.1	Población	38
3.5.2	Muestra	38
3.5.3	Muestreo	40

3.5.4	Criterios de exclusión e inclusión	41
3.5.5	Unidad de análisis	42
3.6	Métodos de investigación	42
3.7	Técnicas de investigación	43
3.8	Instrumentos de investigación	44
3.8.1	Validez y confiabilidad del instrumento	44

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	Resultados	47
4.2	Discusión	106
	CONCLUSIONES	109
	RECOMENDACIONES	110
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	111
	ANEXOS	114
	Anexo N° 01 Matriz de Consistencia	
	Anexo N° 02 Cuestionario	

RESUMEN

La presente tesis titulada *Calidad en el servicio a los estudiantes de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú y la Universidad Peruana Los Andes - 2016*; partió del cuestionamiento: ¿Cuál es el nivel de calidad en el servicio que recibieron los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA – durante el año 2016?

Para la formulación de los objetivos se empleó el criterio APA por Dimensiones. Los objetivos específicos de la investigación fueron los siguientes: a) Describir la representación tangible en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA; b) Identificar la confiabilidad en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA; c) Identificar la responsabilidad en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA; d) Identificar la seguridad en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA; e) Identificar la empatía en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA.

La investigación es de enfoque Cuantitativo; de tipo Teórico. La hipótesis es: El nivel de calidad en el servicio que recibieron los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA durante el año 2016 es Alto. El diseño de investigación es el Descriptivo – Comparativo. La población de la UNCP es de 701 y de la UPLA es de 1,099; mientras que la muestra es 248 para la UNCP y de 285 para la UPLA respectivamente.

Finalmente, la investigación dio como resultado que la Calidad en el Servicio a los Estudiantes de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú es de 91.3% mientras que para los estudiantes de la Universidad Peruana Los Andes es de 72.4% (Tabla 16).

Palabras claves:

Calidad. Servicios. Satisfacción.

ABSTRACT

The present thesis titled Quality in the service to the students of Administration of the National University of the Center of Peru and the Peruvian University Los Andes - 2016; It started with the questioning: What is the level of quality in the service received by the Administration students of the UNCP and the UPLA - during the year 2016?

In the formulation of the objectives the APA by Dimensions was used. The specific objectives of the investigation were the following: a) Describe the tangible representation in the service to the Administration students of the UNCP and the UPLA; b) Identify the reliability of the service to the Administration students of the UNCP and the UPLA; c) Identify the responsibility in the service to the Administration students of the UNCP and the UPLA; d) Identify security in the service to the Administration students of the UNCP and the UPLA; e) Identify the empathy in the service to the Administration students of the UNCP and the UPLA.

The investigation is of Quantitative approach; of Theoretical type. The hypothesis is: The level of quality in the service received by the Administration students of the UNCP and the UPLA during the year 2016 is High. The design is the Descriptive - Comparative. The population of the UNCP is 701 and of the UPLA is 1,099; while the sample is 248 for the UNCP and 285 for the UPLA respectively.

Finally, the research showed that the Quality of Service to the Administration Students of the National University of Central Peru is 91.3% while for the students of the Universidad Peruana Los Andes it is 72.4% (Table 16).

Keywords:

QUALITY. SERVICES. SATISFACTION.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada *Calidad en el servicio a los estudiantes de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú y la Universidad Peruana Los Andes*; es una investigación de enfoque Cuantitativo, de alcance Descriptivo, de tipo Teórica y de diseño de investigación No Experimental - Descriptivo simple.

Los objetivos específicos de la investigación fueron los siguientes: a) Describir la representación tangible en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA; b) Identificar la confiabilidad en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA; c) Identificar la responsabilidad en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA; d) Identificar la seguridad en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA; e) Identificar la empatía en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA.

En la investigación se empleó el método Científico. La técnica de la Encuesta y el instrumento del Cuestionario. Las unidades de análisis fueron las carreras profesionales de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú y de la Universidad Peruana Los Andes.

La investigación consta de cuatro capítulos; el primero expone el problema de investigación; el segundo el marco teórico, el tercero la metodología, y el cuarto los resultados a los que arriba la investigación.

Finalmente, se agradece a los docentes que me apoyaron en la realización de la presente investigación.

El autor.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Problema de investigación

Existen modelos de calidad que se han trasladado del éxito empresarial al sector educación, con el único propósito de elevar los niveles de calidad en la formación universitaria, por lo que en los últimos años se ha difundido con mayor frecuencia los lineamientos tanto para la Acreditación como para el Licenciamiento en el nivel de la educación superior.

Frente a ello, ha inquietado la pregunta: ¿en qué universidad se cumple con formar mejor a los futuros administradores en la ciudad de Huancayo? Para lo cual, se consideró como unidades de análisis a la Universidad Peruana Los Andes entre las universidades particulares y a la Universidad Nacional del Centro del Perú como la única representante de la universidad pública.

Sin embargo, la investigación no se orienta hacia la formación profesional expresamente, sino está dirigida hacia los niveles de satisfacción de los clientes (estudiantes), a razón de que en ellos se aprecia la calidad de servicios recibidos por parte de su universidad. Lo que significaría que, los grados de satisfacción favorables reflejan la calidad de los servicios brindados a cargo de su Alma Mater.

Para identificar los niveles de calidad de servicio que perciben los estudiantes de la carrera de Administración de ambas universidades es necesario establecer un criterio de medición estándar, por tanto: ¿qué criterios serían los más convenientes a emplear? Académicamente se conoce que el modelo ServQual es aquel que goza de validez y confiabilidad, y entonces, cuánto se cumple del modelo ServQual tanto en la carrera de Administración en la Universidad Peruana Los Andes y; ¿cuánto se cumple en la carrera similar en la Universidad Nacional del Centro del Perú?

Este desconocimiento permitió ver la claridad acerca del objeto de estudio de la investigación y que a continuación se procede a formular:

1.1.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de calidad en el servicio que recibieron los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA – durante el año 2016?

1.1.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de representación tangible en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA - 2016?
- ¿Cuál es el nivel de confiabilidad en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA - 2016?
- ¿Cuál es el nivel de responsabilidad en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA - 2016?
- ¿Cuál es el nivel de seguridad en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA - 2016?
- ¿Cuál es el nivel de empatía en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA - 2016?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Determinar el nivel de calidad en el servicio que recibieron los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA durante el año 2016.

1.2.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de representación tangible en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA.
- Determinar el nivel de confiabilidad en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA.

- Determinar el nivel de responsabilidad en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA.
- Determinar el nivel de seguridad en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA.
- Determinar el nivel de empatía en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA.

1.3 Justificación del estudio

Para la justificación se ha estimado la propuesta de Selltiz (2005); siendo como sigue:

1.3.1 Justificación legal

- a) Constitución Política del Perú de 1993.
- b) Ley Universitaria N° 30220
- c) Reglamento de Grado y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana “Los Andes”.

1.3.2 Justificación teórica

Se empleó el Modelo SERVQUAL, porque es el modelo de la Calidad de Servicios más estandarizado que existe en el medio académico, y su cuestionario está validado basado en 22 interrogantes.

1.3.3 Justificación práctica

Porque la investigación contribuye en el esclarecimiento que se le da a la denominación calidad de servicio, debido a que existe una confusión entre la denominación “calidad de atención” con “calidad de servicio”.

1.3.4 Justificación metodológica

En los últimos años, se ha dado mucha importancia a las investigaciones de alcance correlacional y de alcance explicativo, la presente investigación contribuye con ilustrar un estudio con el alcance Descriptivo. Este aporte ha sido inclusive desarrollado empleando al APA por Dimensiones.

1.4 Delimitación del estudio

Este rubro establece los siguientes aspectos:

1.4.1 Delimitación espacial

Se ha considerado a los jóvenes estudiantes de la carrera profesional de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú y de la Universidad Peruana Los Andes de la ciudad de Huancayo.

1.4.2 Delimitación temporal

Se estableció como periodo de estudios el correspondiente al semestre académico 2016-2 de ambas unidades de análisis.

1.4.3 Delimitación contextual

Se investigó el segmento del Marketing de Servicios más no al Marketing General, debido a que éste es muy amplio y a su vez está orientado hacia los productos tangibles y que responden a procesos de producción que implican mayores desempeños, llámese investigación de mercados, análisis del comportamiento del consumidor, estrategias de marketing y el marketing mix.

1.5 Limitaciones de la investigación

La escasa referencia bibliográfica sobre la variable de estudio fue la principal limitación en el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedente internacional

Ortiz; Muñoz; Lechuga; y Torres (2004) escribieron un artículo científico titulado *Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo – México*; del cual el objetivo fue identificar y evaluar los factores asociados con la calidad de atención en las consultas externas de los hospitales del sector público en el Estado de Hidalgo, México mediante la opinión que manifiestan los usuarios. Este estudio aplicó el diseño de investigación Transversal, en 15 hospitales públicos del estado de Hidalgo, México. La muestra compuesta por 9,936 encuestados fue seleccionada mediante muestreo aleatorio simple entre las personas atendidas en las consultas externas de julio de 1999 a

diciembre de 2,000. Se analizó la calidad de la atención según la Escala de Likert empleándose para el análisis estadístico la regresión logística no condicional.

Entre las conclusiones más relevantes a las que llegó este trabajo de investigación es que la calidad de la atención fue percibida como buena por el 71,37% de los encuestados y como mala por 28,63%. Los principales elementos que definieron la mala calidad de la atención, según los usuarios, fueron los largos tiempos de espera, las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstico, la complejidad de los trámites de la consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios.

De otro lado, Ramírez-Sánchez, T. et al (1998); en el artículo científico titulado *Percepción de la calidad de la atención de servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios, 1994*; estudia la percepción de la calidad basada en la información de una Encuesta Nacional de Salud II en el año 1994, destacando como objetivo: describir la percepción de la calidad de la atención recibida por los usuarios en los servicios de salud en México y analizar su relación con algunas características predisponentes y habilitadoras de la población usuaria. Dentro de los resultados se encontró que el 81,2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena y el 18,8% como mala. Los principales motivos que definieron la calidad como buena fueron: el trato personal (23,2%) y la percepción de la mejoría en su salud (11,7%); en tanto los motivos de mala calidad aludidos fueron:

los largos tiempos de espera (23,7%) y la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico (11,7%). Los que utilizaron servicios de seguridad social percibieron 2,6 veces más frecuentemente mala calidad de atención que los que acudieron a servicios privados.

Para los usuarios la calidad estuvo representada por las características del proceso de atención (44,8%), del resultado (21,3%), de la estructura (18,0%) y de la accesibilidad (15,7%). Los motivos más importantes por los cuales los usuarios no regresarían al mismo lugar de atención fueron: no lo atendieron bien (18,2%) y los largos tiempos de espera (11,8%).

Las conclusiones de este estudio expresan que los resultados sugieren profundizar en el conocimiento la perspectiva poblacional y determinar la necesidad de implementar en los servicios de salud acciones para la mejora continua de la calidad de la atención de salud.

2.1.2 Antecedente nacional

Urquiaga (2002) en la tesis titulada *Medición de la calidad de servicio al usuario externo en el Centro de Salud Encañada-Red de Salud II, Cajamarca*; utiliza como instrumentos la encuesta SERVQUAL, encuesta complementaria y grupos focales. Las conclusiones identificadas en este estudio fueron que el nivel general de satisfacción de 60,1% revela que el Centro de Salud de Encañada brinda una atención de aceptable calidad. Las causas motivo de insatisfacción (39,9%) fueron las dimensiones de tangibilidad y

confiabilidad, aspectos que tienen que ver con la capacidad resolutoria del centro de salud como ambiente físico, instrumentos y equipos, medicamentos y falta de profesionales, entre otros.

La revisión de los trabajos de investigación descritos en los párrafos anteriores permitió analizar las metodologías planteadas por los autores para el abordaje del problema relacionado con la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de la atención de salud y el análisis de las variables de estudio sirvió como referencia para la construcción del instrumento de recolección de datos.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad

Concretamente la calidad es la satisfacción que siente el cliente. Al respecto Camisón, et al (2006), en su libro *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*, sostienen que:

La calidad frontalmente es la satisfacción plena que recibe o siente el cliente, esto debido a que el producto puede estar muy bien hecho, inclusive con insumos de alta calidad, pero si no le son del agrado al cliente por tanto, no representan ser de calidad (p. 51).

El concepto de Satisfacción al Cliente, es la respuesta de realización del consumidor. Por ello, Zeithaml, Bitner y Gremler (2009, p. 104) en su libro titulado *Marketing de Servicios*, afirman que la satisfacción del cliente “es un juicio de que una característica del

producto o servicio, o el producto o servicio en sí, proporcione un nivel placentero de realización relacionada con el consumo”. Por su parte Vildósola (2007), en su libro *Marketing de servicios: mercado y cliente en el caso peruano*; indica que:

La satisfacción al cliente es un tema sumamente estudiado en el Marketing y estima que en los últimos veinte años deben de haberse escrito más de quince mil artículos académicos, pero poco se entiende que sin clientes satisfechos no existen utilidades, y sin éstas las empresas no crecen (p. 277).

Zeithmal y Jo Bitner (2002, p. 94), citando a Richard Oliver, indican que satisfacción al cliente “es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de que un rasgo del producto o servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo”. Con esto, no es suficiente que se entregue el servicio, sino que se encuentre como respuesta del cliente una expresión de plenitud por lo recibido.

La satisfacción del cliente es la percepción del significado de lo que es calidad por parte del cliente. La calidad para la empresa es una y para el cliente es otra, por ello deben de existir las mismas especificaciones en ambos aspectos, para así materializar la satisfacción para con el cliente.

Este concepto de calidad alude a un producto “tangible” para explicar la calidad de los mismos. Sin embargo, cuando se trata de la calidad de los servicios, el sentimiento de felicidad le da un sentido mucho más amplio. Es el mismo cliente, el que siente mayor felicidad al momento de recibir no solo el comprobante de pago para ser atendido sino las muestras de cordialidad y calidez proporcionada.

El cliente siente felicidad cuando sabe que lo adquirido incluye un precio razonable, y porque además recibe una atención esmerada, respeto y amabilidad. Por ejemplo, no fue la satisfacción solamente el recibir el equipo celular de parte de una empresa operadora de telefonía móvil; sino fueron las actitudes de parte de la fuerza de ventas de la empresa que lo hicieron sentir bien. Es ahí donde la calidad no es tan solo el producto elaborado con recursos y/o tecnología de calidad, sino el conjunto de emociones de felicidad que siente el cliente al recibir el buen trato. Por tanto, la calidad, es fundamentalmente la felicidad que siente el cliente. Téngase en cuenta que muchas veces el producto se puede adquirir en otros lugares, empresas u oficinas.

2.2.2 Servicios

Hace muchos atrás Zeithaml y Bitner (2002, p. 3), en su libro titulado *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*, indican que “el servicio cobra significado para el cliente a través de las actividades de análisis de los problemas, las reuniones con el proveedor, las llamadas de seguimiento y el reporte de una serie

de acciones”. Fundamentalmente los servicios son acciones, que ofertamos al cliente. Estas acciones, se expresan en actitudes sinceras, amables, cordiales que permitan darle al cliente sentimientos de felicidad, tranquilidad, paz y despreocupación.

2.2.3 Servicio al cliente y calidad de servicio al cliente

Existe una diferencia entre los servicios y el servicio al cliente. Los servicios son acciones, actividades, operaciones. Se puede dar un servicio de mala voluntad, pero se da, como también se puede dar un servicio con amabilidad, gratitud, con respecto. Por ejemplo, un docente puede enseñar y estar cumpliendo con el servicio de enseñar, pero es sumamente serio en el desempeño de su servicio como docente. Esta seriedad contradice aquello de que la enseñanza es académica y a la vez emociones de bienestar.

Zeithmal y Jo Bitner (2002, p. 2), insisten que; “el servicio al cliente, es el servicio que se proporciona para apoyar el desempeño de los productos básicos de las empresas”. Es decir, cuando una persona presta un servicio hacia alguien ya lo hace con la intención de agradar a ese alguien, lo cual demuestra un trato diferente, mucho más expresivo, mucho más “civilizado” que, a diferencia de otros, que solo son estrictas acciones en el cumplimiento de entregar un servicio.

Para Lescano (2001), docente de la Universidad del Pacífico, en su libro titulado *La Disciplina del Servicio*, el servicio al cliente es como sigue:

Existen diversos conceptos y definiciones de servicio al cliente, pero la idea central del servicio gira alrededor de satisfacer a los clientes y hacerles la vida cada vez más grata por medio de soluciones rápidas, creativas, coherentes a un costo conveniente y, sobre todo, perfectamente alineadas con la situación particular de cada cliente. Esto nos exige que no basta cumplir con la entrega de un servicio previamente ofrecido (p. 30).

Realmente una sonrisa siempre será la demostración más expresiva de un servicio hacia el cliente. Es más, inclusive existe una clara diferencia entre un servicio al cliente con un servicio hacia el cliente; cuando el servicio es “al cliente” es solo un mero cumplimiento del servicio, pero cuando es “hacia el cliente” el servicio es más dedicado hacia el cliente.

Es más, si se tiene en cuenta que el cliente es el “rey”, no debería de ser el servicio al rey, sino el servicio hacia el rey. “Hacia el” rey es la entrega del servicio provenientes de sus “princesas y damas”.

Según Setó (2004, p. 17) en su libro titulado *De la Calidad de Servicio a la Fidelidad del cliente*, afirma que la Calidad de Servicio “es la comparación entre lo que el cliente espera recibir y lo que realmente

recibe o él percibe que recibe”. Lo que ocurre es que se da una apreciación entre la calidad objetiva y la calidad subjetiva. La calidad objetiva se conoce como calidad con enfoque industrial que es entendida al objeto producido que cumple con las especificaciones técnicas y los estándares establecidos, en tanto que la calidad subjetiva está basada en las percepciones que el cliente tiene acerca del servicio recibido. Estos dos aspectos confluyen para que el cliente comprenda lo que es calidad de servicios.

La orientación del servicio al cliente no significa entregar beneficios perfectos al cliente, sino en cuanto a lo que realmente quiere el cliente, por ello, Lescano (2001, p. 31) insiste en que “el servicio se reduce a la inteligente gestión de la productividad y la satisfacción. Quienes son capaces de manejar eficientemente los recursos y generar la mayor creatividad, ganarán el juego del servicio”. Precisamente por ello es importante que, los clientes internos o los colaboradores sean muy bien capacitados para desarrollar eficientemente el proceso del servicio, aquel que se entrega al cliente externo.

2.2.4 Proceso del servicio

Todo proceso es descrito como el conjunto de etapas que están lógicamente ordenados y a la vez responden a una secuencia de sus partes o elementos. No puede existir una etapa seguida de una desordenada etapa, sino de aquella que en secuencia le corresponde. Precisamente por ello es un proceso, de no serlo se convertiría en un

procedimiento. Por ejemplo, la enseñanza-aprendizaje es un proceso, no es un procedimiento. El procedimiento podría ser el conjunto de requisitos para cumplir con un determinado fin. Por ejemplo, el procedimiento de matrícula; es decir, se puede presentar primero el recibo de pago, segundo, la fotografía, tercero, la ficha rellena o como también indistintamente de otra manera a cada uno de ellos, con tal que se entreguen tales requisitos exigidos. Pero el embarazo en cambio si sus etapas son secuenciales y lógicas, es decir, el primer mes de embarazo, el segundo mes de embarazo, el tercer mes de embarazo y así sucesivamente.

El proceso del servicio desarrolla un conjunto de etapas, que vienen a ser:

- **ATENCIÓN AL CLIENTE.** - Cuando a un huésped se le mira, saluda y da la bienvenida, siente que se le está dando una atención directa, si se suma a ello, otras actitudes, esa atención se convierte en una atención personalizada.
- **ACLARAR LA SITUACIÓN.** - Después de la atención al cliente, añadir la dedicación de aclarársele al huésped específicamente qué es exactamente lo que necesita, es desarrollar más precisamente con el servicio que requiere.
- **ACCEDER AL SERVICIO.** - Si a la aclaración al cliente, le sumamos la entrega del servicio exactamente como lo solicitó, entonces, el acceder al servicio, termina siendo precisamente como lo deseaba el cliente, lo cual convierte al servicio en el cumplimiento

y/o obediencia de lo que anhelaba el cliente. Entregar el servicio oportunamente, es acceder al mismo de manera efectiva.

- **ASEGURARSE DE LA SATISFACCIÓN.** - No basta haber entregado el servicio, sino también asegurarse de que el cliente se encuentre satisfecho plenamente de lo que recibió. Estar convencido de lo que se cumplió con el huésped es cerrar todo el proceso del servicio, así sea por una supuesta simpleza de actitud.

2.2.5 Características de los servicios

Las características de los servicios, de acuerdo a Zeithaml, Jo Bitner y Gremler (2009); Lovelock y Wirtz (2009); Vildósola (2007); Grande (2005) son cuatro, éstas son:

- a) **INTANGIBILIDAD DE LOS SERVICIOS.** - Los servicios se pueden ver, degustar, tocar, oír, ni oler antes de comprarse, pero lo que no se puede es guardarlos o empaquetarlos.
- b) **INSEPARABILIDAD DEL SERVICIO.** - Los servicios se producen y consumen al mismo tiempo y no pueden separarse de sus proveedores y las máquinas; es decir, para ejecutar un servicio, se requiere del uso de las máquinas o equipos tecnológicos.
- c) **VARIABILIDAD DEL SERVICIO.** - Los servicios son variables. La calidad del servicio llega a variar, dependiendo de quién presta el servicio, y cuándo, dónde y cómo lo hace; sin embargo, el ideal es que el protocolo del servicio sea cumplido a cabalidad.

- d) CADUCIDAD DEL SERVICIO. - Los servicios no pueden almacenarse para un uso posterior. Los servicios se dan en un momento y cumplieron su función de ejecutarse.

La intangibilidad es la característica más elemental de los servicios. Kotler y Armstrong (2017, p. 245); ilustran este aspecto mediante un interesante ejemplo: “La gente que se somete a una cirugía estética no puede ver los resultados antes de la compra. Los pasajeros de las líneas aéreas no tienen más que un boleto y las promesa de que ellos y su equipaje llegarán seguros a su destino”.

En el sector Educación, la intangibilidad de los servicios se dan en las clases que reciben los estudiantes, inclusive pueden ver las clases que dicta el docente, pero el desempeño de éste no lo pueden tocar, precisamente porque el dictado de la clase resulta ser un intangible.

No obstante, cabe señalar que la Educación en sí es un producto más que un servicio. Un producto debido a que el estudiante es el producto, es decir, el estudiante al ingresar a la universidad se encuentra con poco conocimiento acerca de su carrera profesional (input); pero una vez que egrese de las aulas universitarias, se convierte en un producto final con conocimientos (output) que viene a ser el profesional titulado. Sin embargo, hay posiciones encontradas sobre la tangibilidad e intangibilidad de la educación.

En cuanto a la inseparabilidad de los servicios, se comprende que de todas maneras el servicio no puede darse sin la presencia del

cliente. Por ejemplo, el servicio de la medición de la miopía del cliente, porque inevitablemente el servicio no puede ser separado del cliente. Otro ejemplo, el traslado del cliente de un lugar a otra vía automóvil.

La variabilidad del servicio depende de las personas que la proporcionan, vale decir de cuándo, dónde y cómo. En el sector Educación, cuándo se dan las clases, dónde, es decir en qué infraestructura y cómo se ofrecen las clases. Obviamente, habrá diferencias dependiendo varios aspectos, entre ellos de la tecnología. Aquí cabe indicar, la triada estratégica, que viene a ser el quién, el qué y el cómo. Depende de quién da la clase, qué tema y cómo lo dicta, por ejemplo, no es lo mismo que para la asignatura de teoría de la educación sea asignado a un docente de la especialidad de microbiología, situación que repercutirá en el qué de los temas y por ende en el cómo enseña. La postura del “quién” afecta a favor o en contra del “qué” y el “cómo”

Respecto a la característica de la naturaleza perecedera del servicio, resulta obvio, que los servicios puedan ser almacenados, ninguna persona podría atreverse a indicar que tiene dos kilos de enseñanza guardados en una caja fuerte. Es decir, los servicios una vez brindados, se esfuman, no tienen como característica su conservación física.

2.2.6 Dimensiones de la Calidad de Servicios

Al respecto Zeithaml y Jo Bitner (2002, p. 103); señalan que existen cinco dimensiones:

- CONFIANZA. - Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa.
- RESPONSABILIDAD. - Disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud.
- SEGURIDAD. - El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza.
- EMPATÍA. - Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa.
- TANGIBLES. - La apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales escritos.

Comprender las dimensiones de la calidad de servicios, en la presente investigación resulta ser muy importante debido a que es precisamente de tales dimensiones con las que se diseñarán los objetivos de la investigación. Esto a razón de que según el APA estructurado establece que por cada dimensión deberá de existir un objetivo para el proceso de la investigación científica.

2.2.7 Brechas de los servicios

Kotler y Keller (2006, p. 413) en su libro titulado *Dirección de Marketing*, argumentan que tanto Parasumaran, así como Zeithml y Berry formularon un modelo de calidad en el servicio. Douglas Hoffman & John Bateson (2002) en su libro titulado *Fundamentos de Marketing de Servicios*, señalan que las brechas del servicio son cuatro y vienen a ser las siguientes:

- Brecha 01: Entre el Servicio esperado y las Especificaciones de la Calidad de Servicios al Cliente.
- Brecha 02: Entre las Especificaciones de la Calidad de Servicios y la Expectativa del cliente.
- Brecha 03: Entre la Entrega del Servicio y las Especificaciones de la Calidad de Servicios.
- Brecha 04: Entre la Entrega del Servicio y las Comunicaciones externas del Servicio.
- Brecha 05: Entre el Servicio esperado y el Servicio percibido.

Las brechas del cliente, significa la diferencia entre las expectativas y percepciones del cliente. Es decir, en la medida en que las brechas sean mayores, pues mayor será la insatisfacción, pero si la brecha resulta ser menor igualmente, la insatisfacción será menor. De esa manera, el modelo, posiciona los conceptos, estrategias y decisiones clave.

Por su parte Kotler y Keller (2006, p. 412) señalan que actualmente las empresas requieren de un Marketing Interno y de un Marketing Interactivo. El marketing Interno consiste en que las empresas de servicios deben capacitar y motivar de manera eficaz a los empleados que tienen contacto con los clientes, así como apoyar al personal de servicios para que trabaje como un equipo y brinde satisfacción al cliente. El marketing Interactivo implica que la calidad

del servicio depende en gran parte de la calidad de la interacción comprador-vendedor durante la prestación del servicio.

La falta de conocimiento de quienes ofrecen el servicio debido a la falta de capacidades conducirá a la presencia de las brechas en el servicio.

Las deficiencias de quienes ejercen la gestión de los servicios, dará lugar a que existan errores para identificar las expectativas de los clientes. Básicamente las deficiencias radican en la falta de sensibilidad para percibir las insatisfacciones de los clientes.

Las limitaciones de los recursos, las condiciones del mercado inclusive la indiferencia de los gestores de la administración de las empresas, da lugar a que la prestación de los servicios genere otro tipo de brechas, ello debido a que se desconocen las normas, principios y reglas de cómo brindar los servicios.

Finalmente, las deficiencias en la comunicación darán lugar a otra brecha en el servicio. Tales deficiencias pueden ser por la pobreza de los mensajes en la comunicación como también la presencia de otros elementos como las postergaciones de la entrega de los servicios que generan más allá del malestar las distorsiones en los mensajes y terminan estableciéndose la brecha entre la calidad del servicio brindado frente al servicio ofrecido.

2.3 Hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

El nivel de calidad en el servicio que recibieron los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA durante el año 2016 es Alto.

2.3.2 Hipótesis específicas

- El nivel de representación tangible en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA es Alto.
- El nivel de confiabilidad en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA es Alto.
- El nivel de responsabilidad en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA es Alto.
- El nivel de seguridad en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA es Alto.
- El nivel de empatía en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA es Alto.

2.4 Operacionalización de las Variables

Por favor véase la siguiente página.

Gráfico 1. Matriz de operacionalización de la variable Calidad de servicio

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
CALIDAD DE SERVICIO	<p>La Calidad de Servicio “es la comparación entre lo que el cliente espera recibir y lo que realmente recibe o él percibe que recibe”.</p> <p>Setó (2004, p. 17)</p>	Elementos tangibles	1. La facultad cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva	<p>1) Fuertemente en desacuerdo;</p> <p>2) En desacuerdo;</p> <p>3) Poco en desacuerdo;</p> <p>4) Neutro;</p> <p>5) Poco de acuerdo;</p> <p>6) De acuerdo;</p>
			2. Las instalaciones de la facultad son visualmente atractivas	
			3. El personal de la facultad tiene apariencia pulcra	
			4. Los elementos materiales (separatas, reportes y similares) son visualmente atractivos	
		Confiabilidad	5. Cuando el personal de la facultad promete en hacer algo en cierto tiempo lo hace	
			6. Cuando tienes un problema la facultad demuestra un verdadero interés en solucionar	
			7. El personal de la facultad realiza bien el servicio la primera vez	
			8. El personal de la facultad concluye el servicio en el tiempo prometido	
			9. El personal de la facultad insiste en mantener los registros exentos de errores.	
		Responsabilidad o capacidad de respuesta	10. El personal de la facultad le comunica cuando concluirá la realización del servicio	
			11. El personal de la facultad ofrece un servicio puntual.	
			12. El personal de la facultad siempre está dispuesto a ayudarlo.	
			13. El personal de la facultad nunca está demasiado ocupado para atenderle.	
		Seguridad	14. El comportamiento del personal de la facultad le inspira confianza	
			15. Usted se siente seguro con sus trámites con la facultad	
			16. El personal de la facultad es amable con usted	
			17. El personal tiene el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas	
		Empatía	18. La facultad le da una atención individualizada	
			19. La facultad tiene horarios convenientes para todos los estudiantes	
			20. La facultad tiene personal que le ofrece una atención personalizada	
			21. El personal de la facultad se preocupa por los mejores intereses de los estudiantes	
			22. La facultad comprende las necesidades específica de sus estudiante	

2.5 Definición de términos básicos

Cliente.- Según Kotler y Armstrong (2017, p. 74) los “clientes son los participantes en el microentorno de la compañía”.

Calidad.- Según Kotler y Armstrong (2017, p. 238) la alta “calidad no solo implica cierto nivel de calidad, sino también consistencia de dicho nivel”.

Investigación.- Es el proceso de etapas secuenciales para descubrir nuevos conocimientos con la asistencia de métodos, técnicas e instrumentos de investigación.

Proceso.- Es el conjunto de etapas estructuradas de manera lógica y secuencial desde un inicio hasta el final.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de investigación

El enfoque de la presente investigación es el Cuantitativo. Roberto Hernández, Carlos Fernández y María del Pilar Baptista (2014, p. 15), en su libro titulado *Metodología de la investigación*; indican “que la investigación cuantitativa ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente”. Al respecto Santiago Valderrama (2015, p. 106), en su libro titulado *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*; señala que “el enfoque cuantitativo es una forma de llevar a cabo la investigación, es una orientación filosófica o un camino a seguir que elige el investigador, con la finalidad de llevar a cabo una investigación”.

Por tal razón, la investigación es de enfoque cuantitativo y además porque el tratamiento que se dio a la información en su recolección fue

empleando la estadística descriptiva.

3.2 Alcance de investigación

El Alcance o Nivel de la presente investigación es el Descriptivo. El Alcance Descriptivo, se caracteriza porque la investigación aborda el estudio desde una sola variable. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014), sostienen que:

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (p. 92).

3.3 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo Teórica. Valderrama (2015, p. 38) sostiene que este tipo de investigación “se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico y científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes”.

La investigación de tipo teórica es aquella en que se presta mayor atención a la construcción teórica y conceptual de las variables de la investigación. La teoría es la parte que le da el soporte científico a la investigación, mientras que los resultados de la investigación realizada a través del uso de la metodología es la parte que le da el soporte empírico al

estudio. La teoría de la Calidad de Servicio se enriquece con lo empírico de lo acontecido en las universidades estudiadas.

3.4 Diseño de investigación

El Diseño de Investigación de la presente investigación es el No Experimental – Descriptivo. La simbolización del indicado diseño de investigación es el siguiente:

M – O

Donde:

M = Muestra

O = Observación (variable: Calidad en el servicio)

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población

La población constituye el conjunto de personas que pertenecen a una misma zona geográfica y que cuentan con las mismas condiciones de ser investigadas. La población de la presente investigación es Finita.

La población de estudiantes de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú, en el periodo 2016-2 es de 701 estudiantes; mientras que los estudiantes de Administración de la Universidad Peruana “Los Andes” en el periodo 2016-2 es 1,099.

3.5.2 Muestra

El tamaño de la muestra de la población de los estudiantes de

Administración Nacional del Centro del Perú es de 248; mientras que el tamaño de la muestra de la población de los estudiantes de Administración de la Universidad Peruana Los Andes, es como de 284. A continuación, se detallan las muestras:

Gráfico 2. Población y muestra de la UNCP

MUESTREO ALEATORIO SIMPLE
Para poblaciones finitas
TAMAÑO DE LA MUESTRA
 Cuando: Z= 1.96
 N= **701**
 P= 0.5
 Q= 0.5
 E= 0.05

$$n_0 = \frac{Z^2 N.P.Q}{Z^2 P.Q. + (N-1)E^2} = \boxed{248.39}$$

ELABORACIÓN : Adaptado por el autor.

Gráfico 3. Población y muestra de la UPLA

MUESTREO ALEATORIO SIMPLE
Para poblaciones finitas
TAMAÑO DE LA MUESTRA
 Cuando: Z= 1.96
 N= **1099**
 P= 0.5
 Q= 0.5
 E= 0.05

$$n_0 = \frac{Z^2 N.P.Q}{Z^2 P.Q. + (N-1)E^2} = \boxed{284.85}$$

ELABORACIÓN : Adaptado por el autor.

Es decir, se encuestó a 248 estudiantes de la facultad de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú; y a 285 estudiantes de la Escuela Profesional de Administración y Sistemas de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana “Los Andes”.

3.5.3 Muestreo

Se sabe que existen dos tipos de muestreo, el primero es el probabilístico y el segundo es el no probabilístico. En la presente investigación, el tipo de muestreo es el tipo Probabilístico. José César Navarro (2011), en su libro *Epistemología y metodología*; afirma al respecto que:

El muestreo probabilístico parte de la suposición de que cada elemento de la población tiene la misma probabilidad para ser seleccionado en la muestra. Este tipo de muestreo es el más adecuado ya que sus procedimientos son más científicos debido a que se basan en la ley de los grandes números y el cálculo de las probabilidades (p. 239)

Las muestras probabilísticas se dividen en cuatro: muestras aleatorias simples; muestras probabilísticas aleatorias estratificadas; muestras probabilísticas sistemáticas y muestras probabilísticas por racimos. En la investigación se empleó el muestreo aleatorio simple, conocido como MAS. El Muestreo Aleatorio Simple según Neil Salkind (1997) en su libro *Metodología de la investigación*, sostiene

que:

Aquí cada miembro de la población tiene una posibilidad igual e independiente de ser seleccionado como parte de la muestra. Las palabras claves aquí son iguales e independientes. Igual porque no existe ninguna predisposición a escoger una persona en lugar de otra. Independiente porque el hecho de escoger a una persona no predispone al investigador a favor o en contra de escoger a otra persona dada. Si se muestrea aleatoriamente, las características de la muestra deberán ser muy parecidas a las características de la población (p. 97).

Se optó por este tipo de muestreo probabilístico debido a que los estudiantes de Administración pertenecen desde el primer semestre hasta el décimo semestre y correspondía entrevistarlos sin distinción de edades, ni de sexo, ni de semestres.

3.5.4 Criterios de exclusión e inclusión

En la investigación se excluye a los egresados, a los docentes y al personal administrativo de las unidades de análisis. Y se incluye a los estudiantes de la carrera de Administración del periodo 2016-2 tanto de la Universidad Nacional del Centro del Perú como de la Universidad Peruana Los Andes.

3.5.5 Unidad de análisis

Las unidades de análisis constituyeron las facultades de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú y de la Universidad Peruana Los Andes.

3.6 Métodos de investigación

El método general para la investigación es el método Descriptivo. Al respecto Santiago Valderrama (2015, p. 81), en su libro *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*; señala que el método Descriptivo, “consiste en describir un hecho o fenómeno en cuanto a sus características, cualidades o relaciones exactas entre sus elementos. (...). En el método Descriptivo existen, a su vez, varios sub métodos, llamados también modalidades o estudios”.

Carrasco (2015); insiste en que el método Descriptivo consta de ocho etapas, a saber:

- Formulación del problema. Se debe partir de un enunciado claro del problema. Se identifican las variables para conocer la causa de sus relaciones.
- Identificación de la información necesaria para resolver el problema. El investigador enumera la información que debe recopilarse y comunica si se trata de una información cualitativa o cuantitativa.
- Selección o invención de instrumentos para reunir los datos. Pueden ser cuestionarios, entrevistas o pruebas de diversos tipos.

- Identificación de la población de estudio y establecimiento del método del muestreo que se requiere. El investigador escoge el grupo sobre el cual se busca la información.
- Diseño de procedimiento de obtención de datos. El investigador organiza el plan práctico para extraer la muestra y aplicar los instrumentos.
- Recopilación de datos. Es la tarea de recoger y organizar los datos que servirán de fuente para la prueba de las hipótesis planteadas. Esta se realiza mediante la aplicación de los instrumentos de investigación con una determinada muestra.
- Análisis de datos. Es el procedimiento práctico que permite confirmar las relaciones establecidas en la hipótesis, así como sus propias características.
- Presentación del informe. El investigador presenta en forma verbal o escrita los resultados de la investigación (p. 86).

3.7 Técnicas de investigación

La técnica de investigación fue la entrevista.

Ñaupas, et al (2014, p 214) sostiene que la entrevista “es una especie de conversación formal entre el investigador y el investigado” Por su parte Navarro (2011, p. 260) en su libro *Epistemología y Metodología*, afirma que la entrevista “es una de las técnicas más utilizadas en la investigación. Mediante ésta, una persona (entrevistador) solicita información a otra (entrevistado). La entrevista puede ser uno de los instrumentos más valiosos

para obtener información”. En la presente investigación, se empleó la entrevista a la muestra de estudiantes de ambas unidades de análisis (UNCP y UPLA).

3.8 Instrumento de investigación

En la presente investigación se empleó el instrumento del Cuestionario. Según Tafur (1995, p. 226), el cuestionario “es un instrumento útil en la elaboración de la tesis y en la investigación científica, con el que se recogen datos que sirven para probar hipótesis”. Por su parte Carrasco (2013, p. 318), afirma que el cuestionario “es el instrumento de la investigación social más usado cuando se estudia a gran número de personas”. Según Gustavo Quiroga (1992); en su libro *Metodología y técnicas de investigación administrativa*; señala que:

El cuestionario es una técnica derivada de la entrevista y para su aplicación se necesita manejar bien esta última. En ocasiones el cuestionario se define como el formulario de la entrevista. La aplicación de esta técnica solo se justifica cuando el tiempo para la observación directa o la entrevista es demasiado corto, cuando la información buscada se encuentra dispersa entre diferentes grupos, o cuando las fuentes son muy variadas o la información deseada exige una larga búsqueda (p. 149).

3.8.1 Validez y confiabilidad del instrumento

a) Validez del instrumento

La validez del instrumento significa la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los

ítems (preguntas) que miden a las variables correspondientes. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 200), indican que la validez del instrumento “se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir”. Existe validez del instrumento debido a que el Modelo SERVQUAL ya está definido por el juicio de expertos de sus representantes.

b) Confiabilidad del instrumento

El criterio de confiabilidad de los instrumentos está determinado porque las muestras establecidas son representativas. Fernández y Baptista (2014, p 200), indican que la confiabilidad del instrumento “se refiere al grado en que su aplicación repetida al propio encuestado, produce resultados iguales”.

Establecida la muestra, se fotocopió 533 cuestionarios; de los cuales 248 correspondieron para la encuesta llevada a cabo en la Universidad Nacional del Centro del Perú y 285 cuestionarios para la encuesta realizada en la Universidad Peruana “Los Andes”.

Después de aplicada la encuesta, se procesó la información recolectada. Se elaboraron 44 tablas, de éstas se desprendieron diez cuadros (04 - 13), de los cuales se analizaron los datos y se describieron sus hallazgos. Fueron 44 tablas debido a que para la

UNCP se emplearon 22 y para la UPLA también. Las 22 tablas para cada unidad de análisis responden a las 22 interrogantes que constituye el instrumento de investigación.

Inmediatamente se procedió al procesamiento de los datos para consolidar toda la información. Finalmente, se realizó una comparación acerca de la calidad del servicio a los estudiantes que ofertan cada una de las unidades de análisis e identificó cuál tenía el mayor nivel de calidad de servicios.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

En la presente investigación se procedió con la tabulación de los datos de la variable de estudio (CALIDAD DE SERVICIOS AL ESTUDIANTE); seguidamente se elaboraron las tablas estadísticas, teniendo como escala de valoración a siete valores:

ESCALA DE VALORACIÓN:

- a) Fuertemente en desacuerdo;
- b) En desacuerdo;
- c) Poco en desacuerdo;
- d) Neutro;
- e) Poco de acuerdo;
- f) De acuerdo;
- g) Fuertemente de acuerdo.

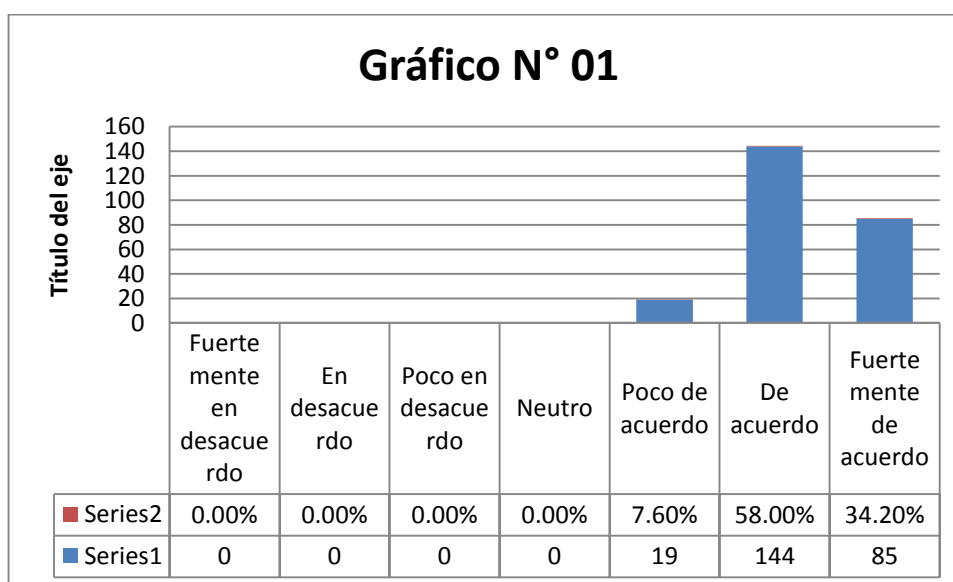
Seguidamente, se presentan las tablas y los cuadros en la que se describen los resultados o hallazgos encontrados:

Tabla 1. La facultad cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	19	7.6%
06	De acuerdo	144	58.0%
07	Fuertemente de acuerdo	85	34.2%
TOTAL:		248	100.0%

FUENTE : Estudiantes UNCP.
ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 58% está de acuerdo con que la facultad cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva. (Tabla N° 01).



FUENTE : Tabla N° 01.
ELABORACIÓN : Propia

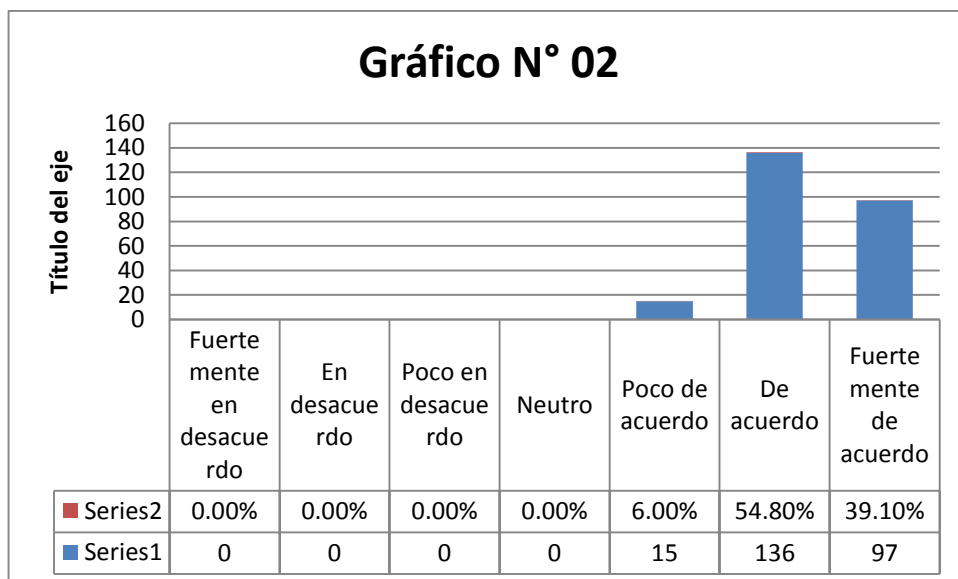
Tabla 2. Las instalaciones de la facultad son visualmente atractivas

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	15	6.0%
06	De acuerdo	136	54.8%
07	Fuertemente de acuerdo	97	39.1%
TOTAL:		248	100.0%

FUENTE : Estudiantes UNCP.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 54.8% está de acuerdo con que las instalaciones de la facultad son visualmente atractivas. (Tabla N° 02).



FUENTE : Tabla N° 02.

ELABORACIÓN : Propia

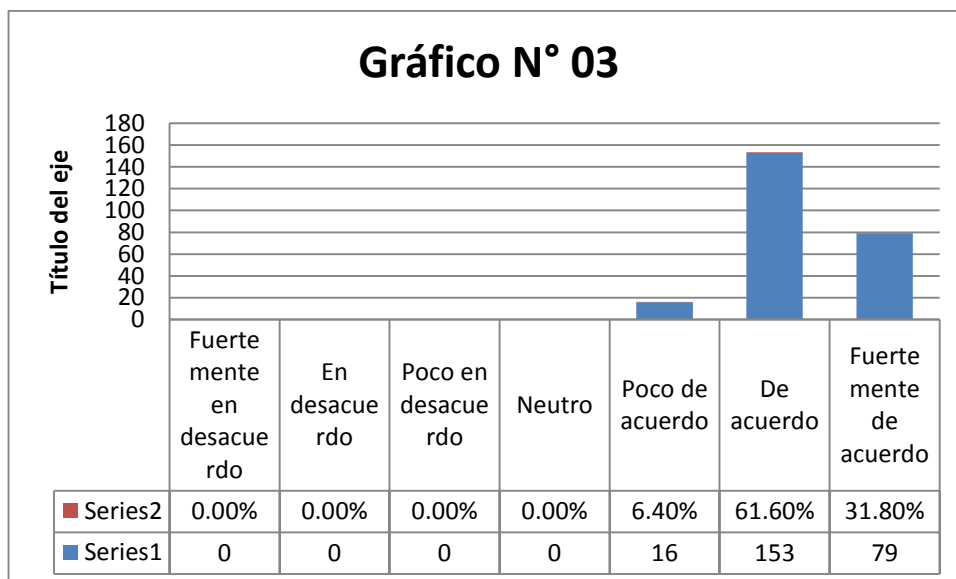
Tabla 3. El personal de la facultad tiene apariencia pulcra

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	16	6.4%
06	De acuerdo	153	61.6%
07	Fuertemente de acuerdo	79	31.8%
TOTAL:		248	100.0%

FUENTE : Estudiantes UNCP.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 61.6% está de acuerdo con que el personal de la facultad tiene apariencia pulcra. (Tabla N° 03).



FUENTE : Tabla N° 03.

ELABORACIÓN : Propia

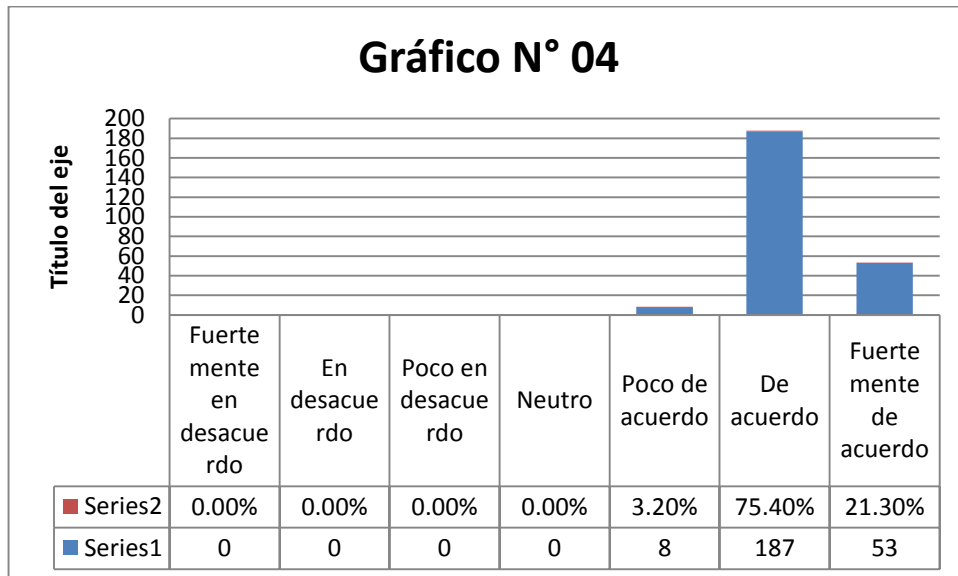
Tabla 4. Los elementos materiales son visualmente atractivos

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	8	3.2%
06	De acuerdo	187	75.4%
07	Fuertemente de acuerdo	53	21.3%
TOTAL:		248	100.0%

FUENTE : Estudiantes UNCP.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 75.4% está de acuerdo con que los materiales son visualmente atractivos. (Tabla N° 04).



FUENTE : Tabla N° 04.

ELABORACIÓN : Propia

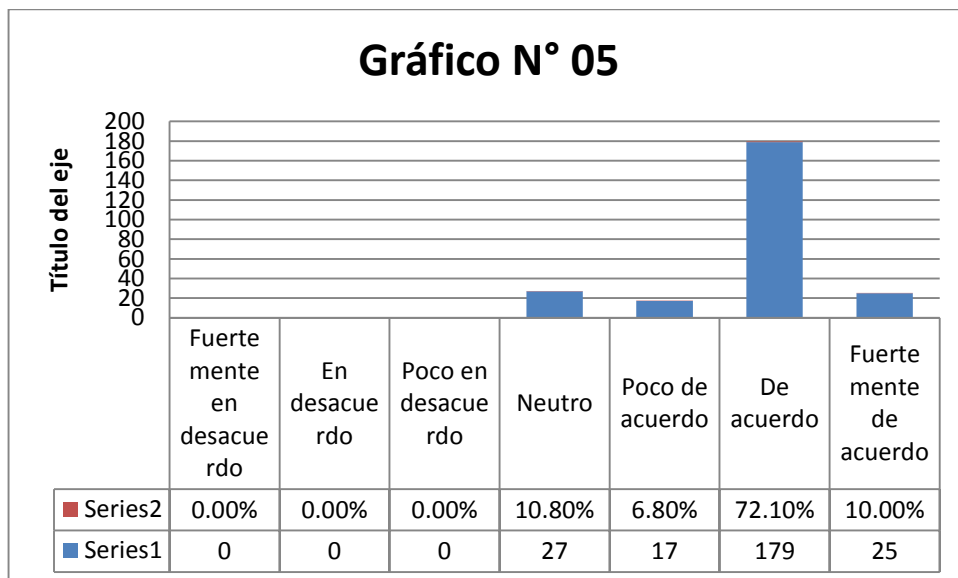
Tabla 5. Cuando el personal de la facultad promete en hacer algo en cierto tiempo lo hace

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	27	10.8%
05	Poco de acuerdo	17	6.8%
06	De acuerdo	179	72.1%
07	Fuertemente de acuerdo	25	10.0%
TOTAL:		248	100.0%

FUENTE : Estudiantes UNCP.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 72.1% está de acuerdo cuando el personal de la facultad promete en hacer algo y que en cierto tiempo lo hace. (Tabla N° 05).



FUENTE : Tabla N° 05.

ELABORACIÓN : Propia

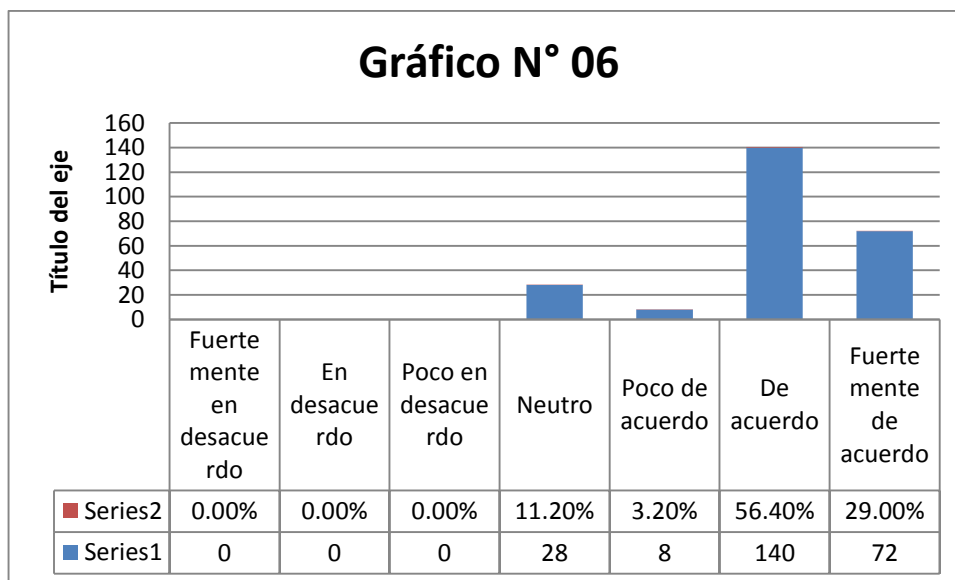
Tabla 6. Cuando tienes un problema la facultad demuestra un verdadero interés en solucionar

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	28	11.2%
05	Poco de acuerdo	8	3.2%
06	De acuerdo	140	56.4%
07	Fuertemente de acuerdo	72	29.0%
TOTAL:		248	100.0%

FUENTE : Estudiantes UNCP.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 56.4% está de acuerdo con que cuando los estudiantes tengan un problema la facultad demuestra un verdadero interés en solucionar. (Tabla N° 06).



FUENTE : Tabla N° 06.

ELABORACIÓN : Propia

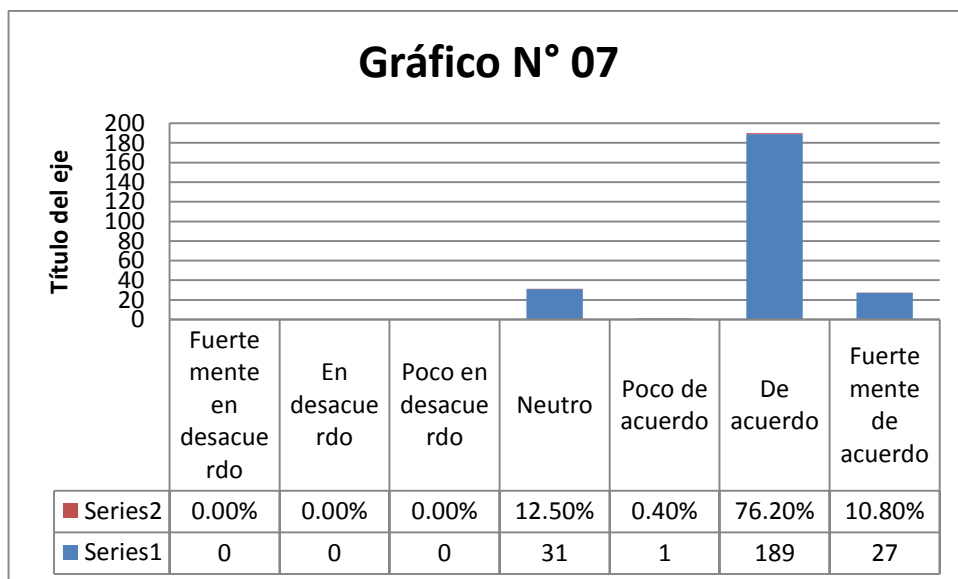
Tabla 7. El personal de la facultad realiza bien el servicio la primera vez

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	31	12.5%
05	Poco de acuerdo	1	0.4%
06	De acuerdo	189	76.2%
07	Fuertemente de acuerdo	27	10.8%
TOTAL:		248	100.0%

FUENTE : Estudiantes UNCP.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 76.2% está de acuerdo con que el personal de la facultad realiza bien el servicio la primera vez. (Tabla N° 07).



FUENTE : Tabla N° 07.

ELABORACIÓN : Propia

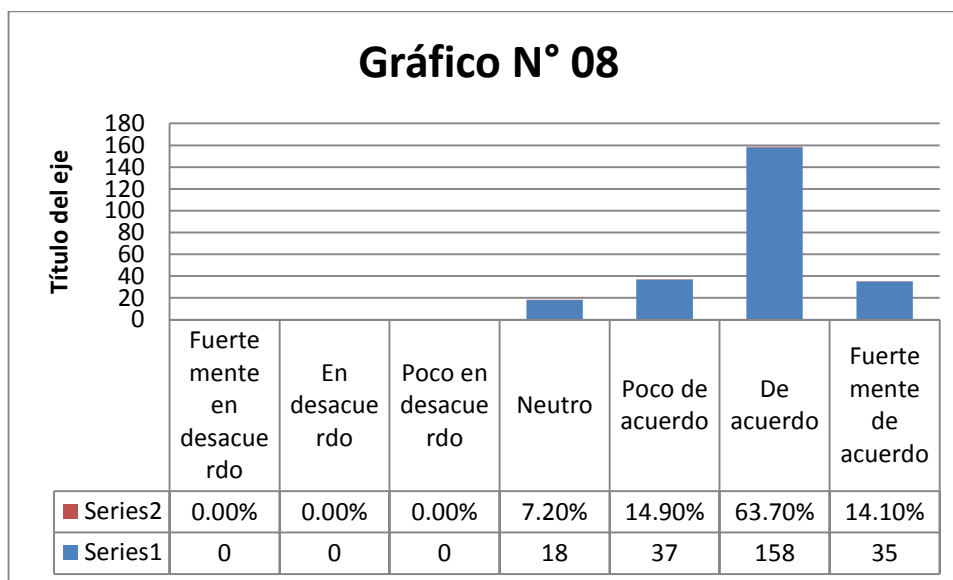
Tabla 8. El personal de la facultad concluye el servicio en el tiempo prometido

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	18	7.2%
05	Poco de acuerdo	37	14.9%
06	De acuerdo	158	63.7%
07	Fuertemente de acuerdo	35	14.1%
TOTAL:		248	100.0%

FUENTE : Estudiantes UNCP.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 63.7% está de acuerdo con que el personal de la facultad concluye el servicio en el tiempo prometido. (Tabla N° 08).



FUENTE : Tabla N° 08.

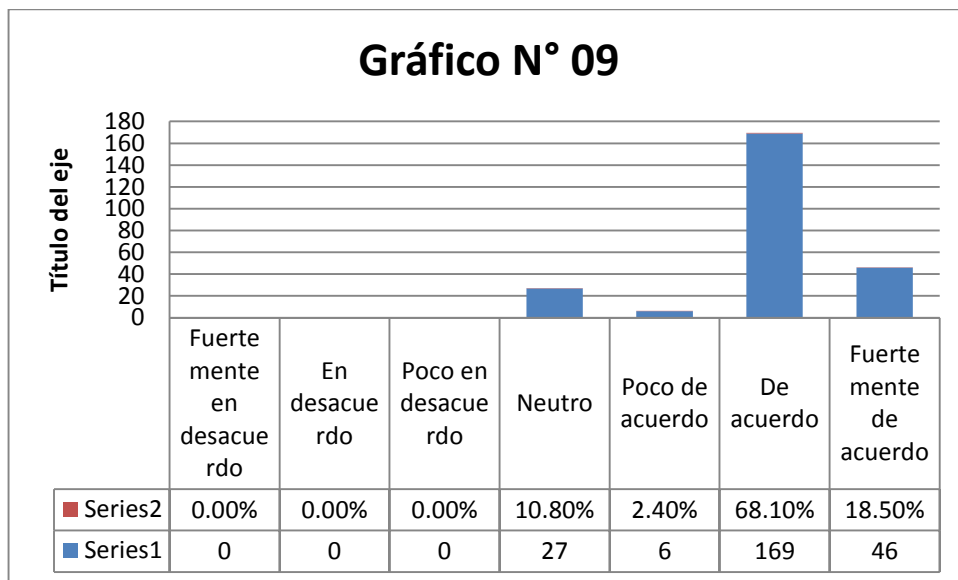
ELABORACIÓN : Propia

Tabla 9. El personal de la facultad insiste en mantener los registros exentos de errores

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	27	10.8%
05	Poco de acuerdo	6	2.4%
06	De acuerdo	169	68.1%
07	Fuertemente de acuerdo	46	18.5%
TOTAL:		248	100.0%

FUENTE : Estudiantes UNCP.
ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 68.1% está de acuerdo con que el personal de la facultad insiste en mantener los registros exentos de errores. (Tabla N° 09).



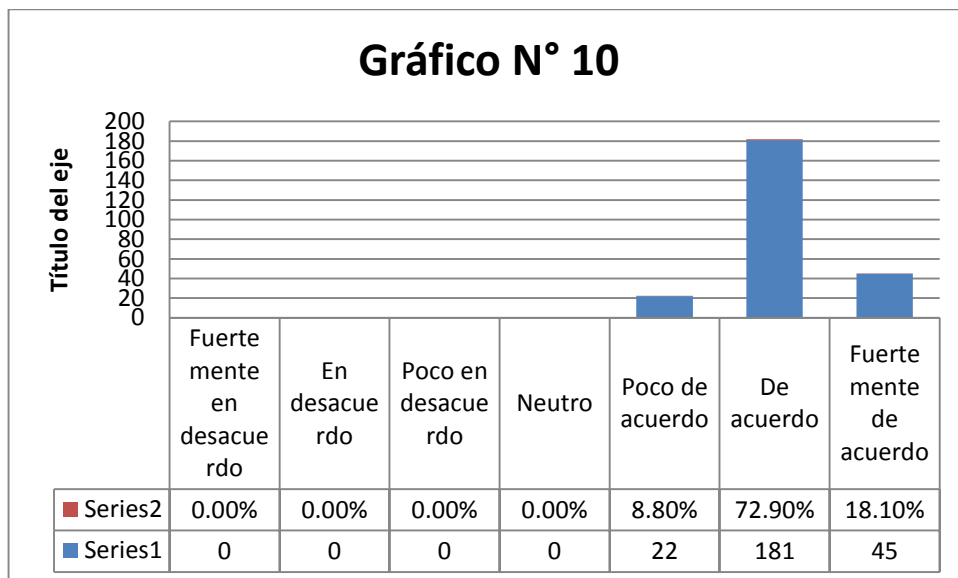
FUENTE : Tabla N° 09.
ELABORACIÓN : Propia

Tabla 10. El personal de la facultad le comunica cuando concluirá la realización del servicio

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	22	8.8%
06	De acuerdo	181	72.9%
07	Fuertemente de acuerdo	45	18.1%
TOTAL:		248	100.0%

FUENTE : Estudiantes UNCP.
ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 72.9% está de acuerdo con que el personal de la facultad le comunica cuando concluirá la realización del servicio. (Tabla N° 10).



FUENTE : Tabla N° 10.
ELABORACIÓN : Propia

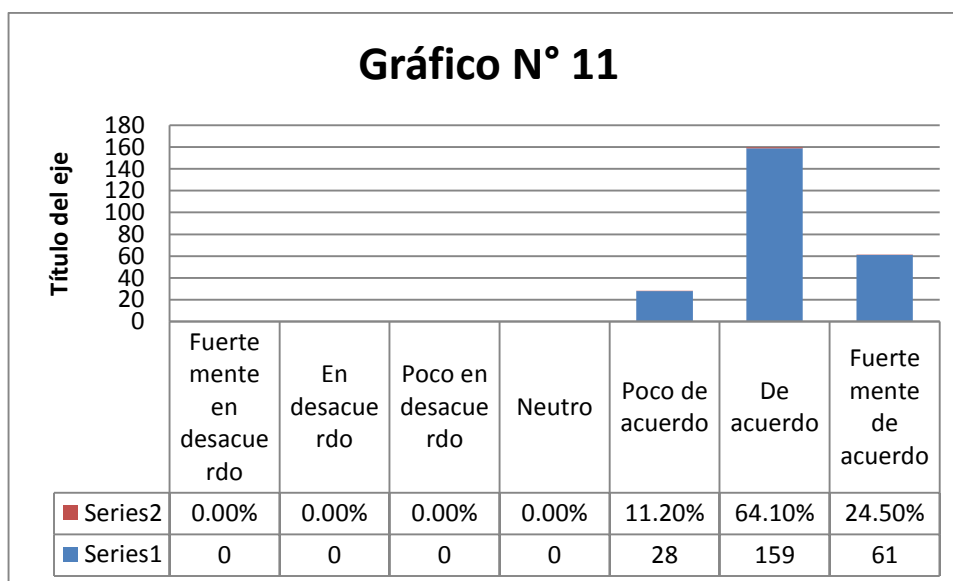
Tabla 11. El personal de la facultad ofrece un servicio puntual

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	28	11.2%
06	De acuerdo	159	64.1%
07	Fuertemente de acuerdo	61	24.5%
TOTAL:		248	100.0%

FUENTE : Estudiantes UNCP.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 64.1% está de acuerdo con que el personal de la facultad ofrece un servicio puntual. (Tabla N° 11).



FUENTE : Tabla N° 11.

ELABORACIÓN : Propia

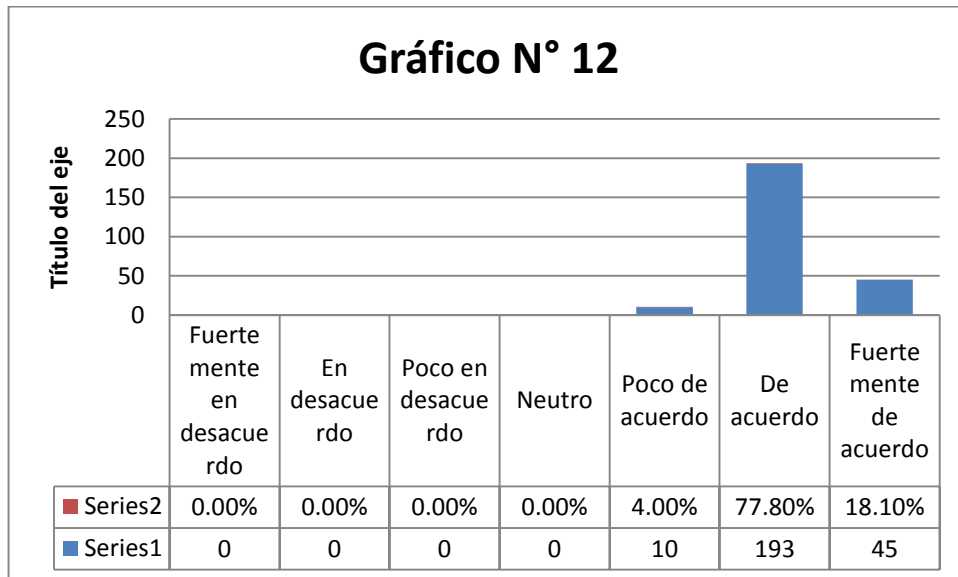
Tabla 12. El personal de la facultad siempre está dispuesto a ayudarle

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	10	4.0%
06	De acuerdo	193	77.8%
07	Fuertemente de acuerdo	45	18.1%
TOTAL:		248	100.0%

FUENTE : Estudiantes UNCP.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 77.8% está de acuerdo con que el personal de la facultad siempre está dispuesto a ayudarle en las propósitos de los estudiantes. (Tabla N° 12).



FUENTE : Tabla N° 12.

ELABORACIÓN : Propia

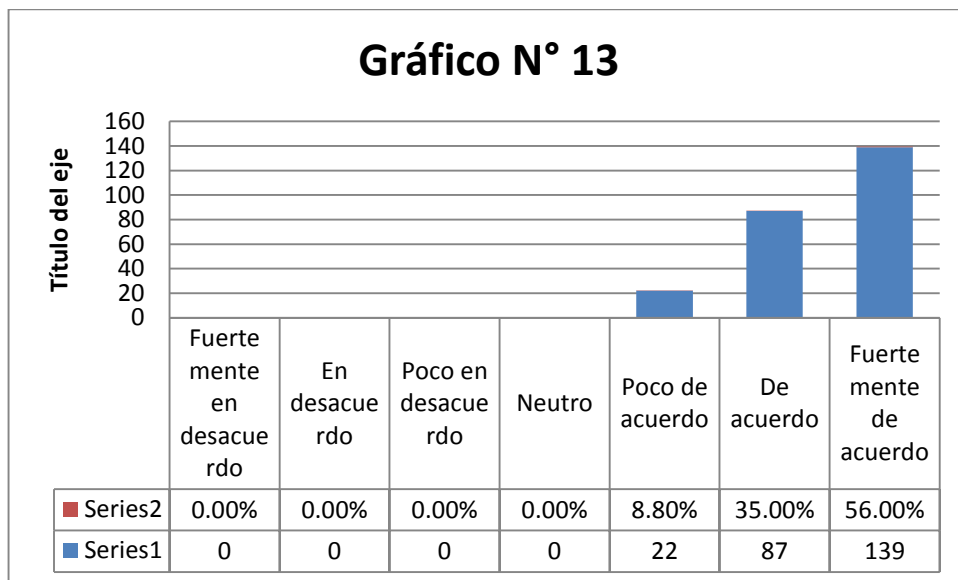
Tabla 13. El personal de la facultad nunca está demasiado ocupado para atenderle

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	22	8.8%
06	De acuerdo	87	35.0%
07	Fuertemente de acuerdo	139	56.0%
TOTAL:		248	100.0%

FUENTE : Estudiantes UNCP.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 56.0% está fuertemente de acuerdo con que el personal de la facultad nunca está demasiado ocupado para atenderle. (Tabla N° 13).



FUENTE : Tabla N° 13.

ELABORACIÓN : Propia

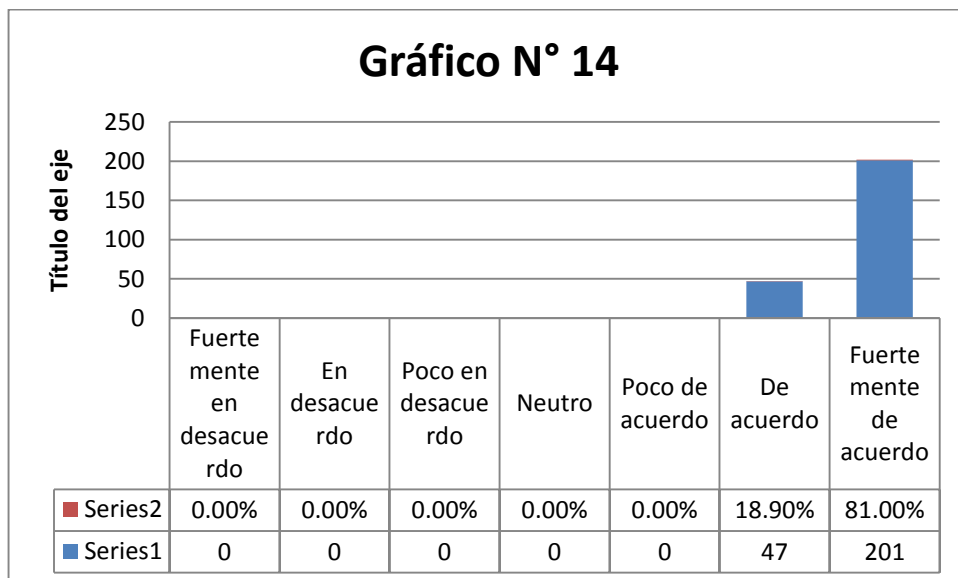
Tabla 14. El comportamiento del personal de la facultad le inspira confianza

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	0	0.0%
06	De acuerdo	47	18.9%
07	Fuertemente de acuerdo	201	81.0%
TOTAL:		248	100.0%

FUENTE : Estudiantes UNCP.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 81.0% está fuertemente de acuerdo en que el comportamiento del personal de la facultad le inspira confianza. (Tabla N° 14).



FUENTE : Tabla N° 14.

ELABORACIÓN : Propia

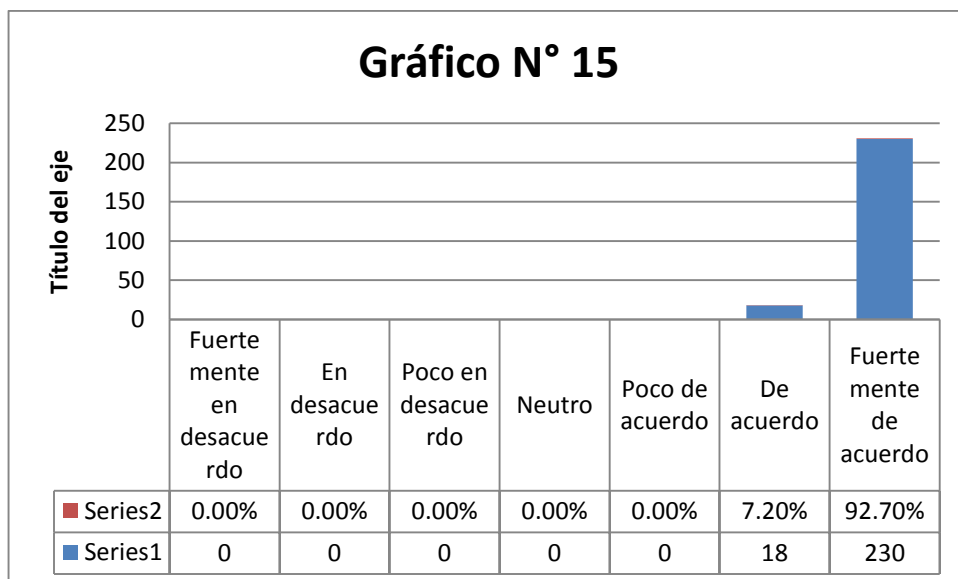
Tabla 15. Usted se siente seguro con sus trámites con la facultad

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	0	0.0%
06	De acuerdo	18	7.2%
07	Fuertemente de acuerdo	230	92.7%
TOTAL:		248	100.0%

FUENTE : Estudiantes UNCP.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 92.7% está fuertemente de acuerdo en que los estudiantes se sienten seguros con sus trámites con la facultad. (Tabla N° 15).



FUENTE : Tabla N° 15.

ELABORACIÓN : Propia

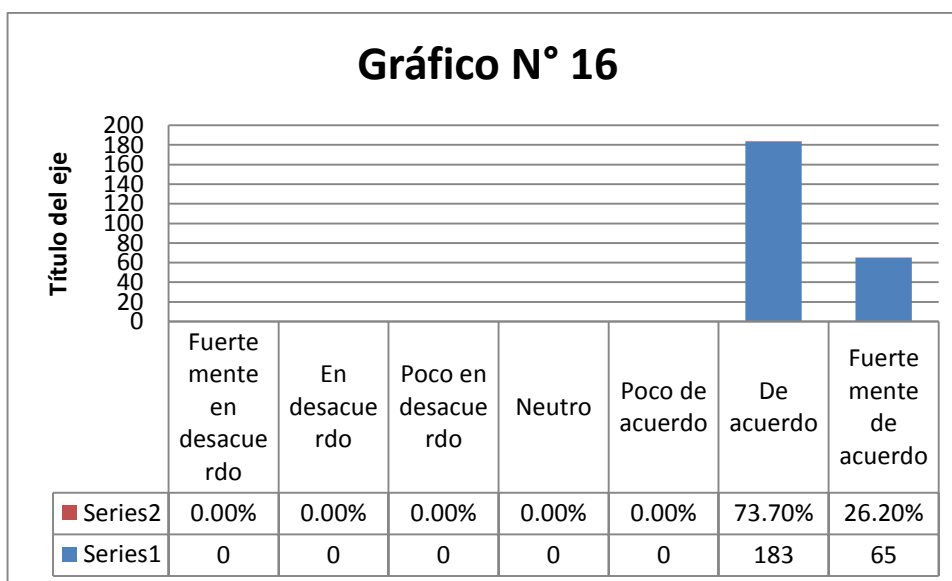
Tabla 16. El personal de la facultad es amable con usted

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	0	0.0%
06	De acuerdo	183	73.7%
07	Fuertemente de acuerdo	65	26.2%
TOTAL:		248	100.0%

FUENTE : Estudiantes UNCP.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 73.7% está de acuerdo con que el personal de la facultad es amable con los estudiantes. (Tabla N° 16).



FUENTE : Tabla N° 16.

ELABORACIÓN : Propia

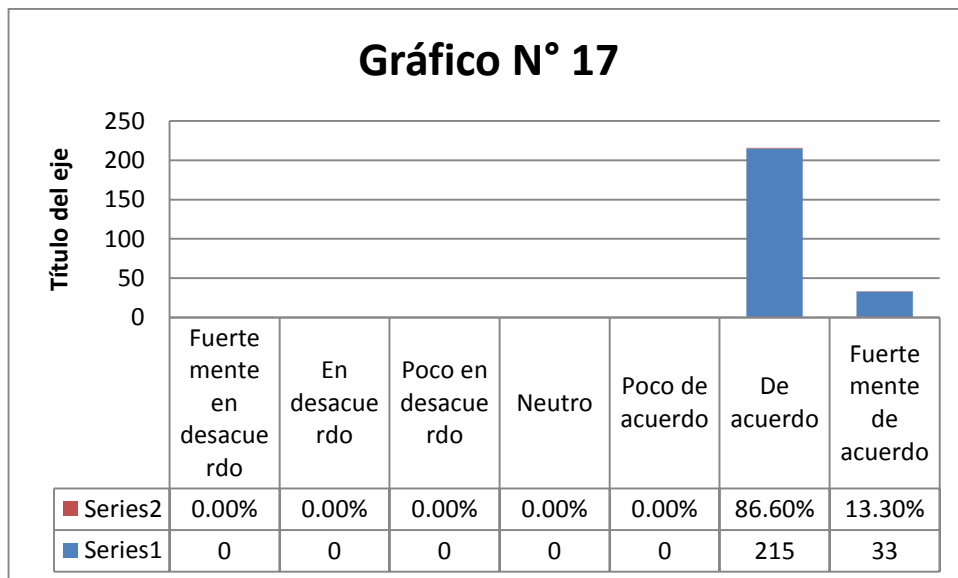
Tabla 17. El personal tiene el conocimiento que ofrece para responder a sus preguntas

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	0	0.0%
06	De acuerdo	215	86.6%
07	Fuertemente de acuerdo	33	13.3%
TOTAL:		248	100.0%

FUENTE : Estudiantes UNCP.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 86.6% está de acuerdo que el personal de la facultad tiene el conocimiento (idóneo) para responder a las preguntas e inquietudes de los estudiantes. (Tabla N° 17).



FUENTE : Tabla N° 17.

ELABORACIÓN : Propia

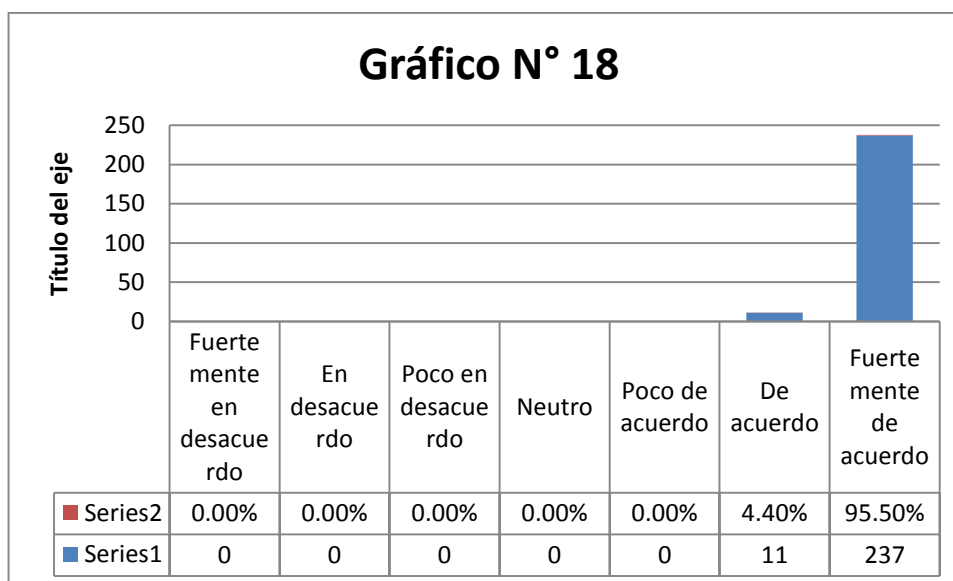
Tabla 18. La facultad da una atención individualizada

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	0	0.0%
06	De acuerdo	11	4.4%
07	Fuertemente de acuerdo	237	95.5%
TOTAL:		248	100.0%

FUENTE : Estudiantes UNCP.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 95.5% está fuertemente de acuerdo con que la facultad da una atención individualizada con los estudiantes. (Tabla N° 18).



FUENTE : Tabla N° 18.

ELABORACIÓN : Propia

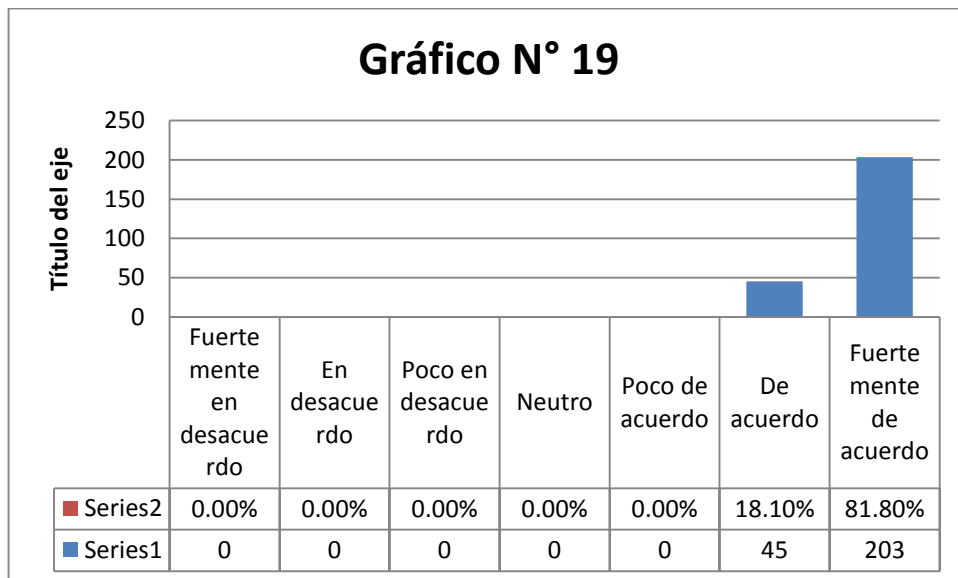
Tabla 19. La facultad tiene horarios convenientes para todos los estudiantes

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	0	0.0%
06	De acuerdo	45	18.1%
07	Fuertemente de acuerdo	203	81.8%
TOTAL:		248	100.0%

FUENTE : Estudiantes UNCP.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 81.8% está fuertemente de acuerdo con que la facultad tiene horarios convenientes para todos los estudiantes. (Tabla N° 19).



FUENTE : Tabla N° 19.

ELABORACIÓN : Propia

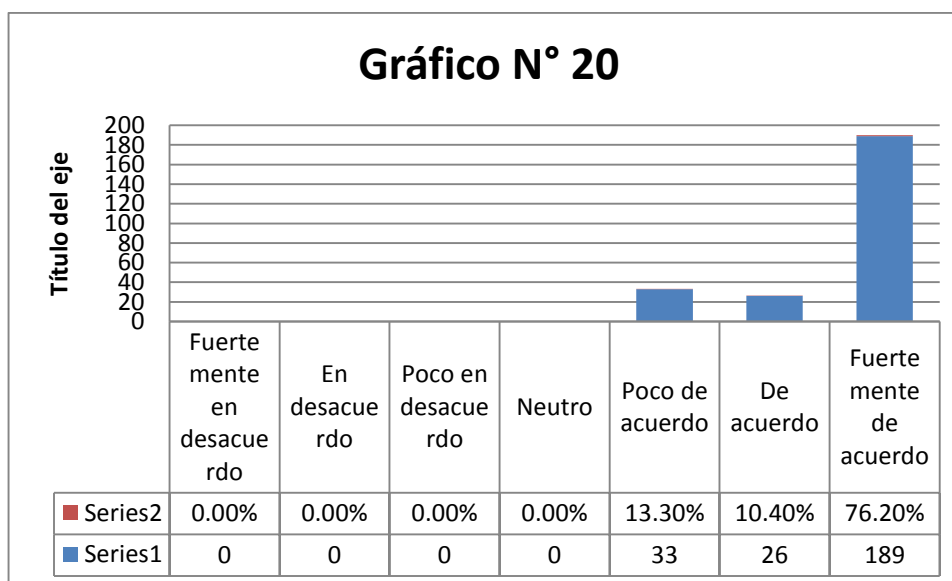
Tabla 20. La facultad tiene personal que le ofrece una atención personalizada

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	33	13.3%
06	De acuerdo	26	10.4%
07	Fuertemente de acuerdo	189	76.2%
TOTAL:		248	100.0%

FUENTE : Estudiantes UNCP.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 76.2% está fuertemente de acuerdo con que la facultad tiene el personal que le ofrece una atención personalizada. (Tabla N° 20).



FUENTE : Tabla N° 20.

ELABORACIÓN : Propia

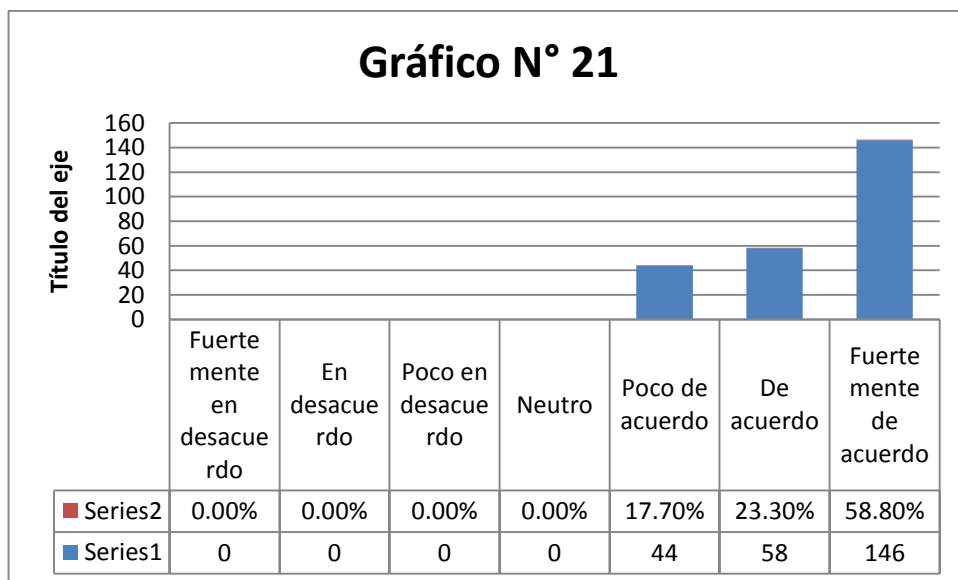
Tabla 21. El personal de la facultad se preocupa por los mejores intereses de los estudiantes

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	44	17.7%
06	De acuerdo	58	23.3%
07	Fuertemente de acuerdo	146	58.8%
TOTAL:		248	100.0%

FUENTE : Estudiantes UNCP.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 58.8% está fuertemente de acuerdo con que el personal de la facultad se preocupa por los mejores intereses de los estudiantes. (Tabla N° 21).



FUENTE : Tabla N° 21.

ELABORACIÓN : Propia

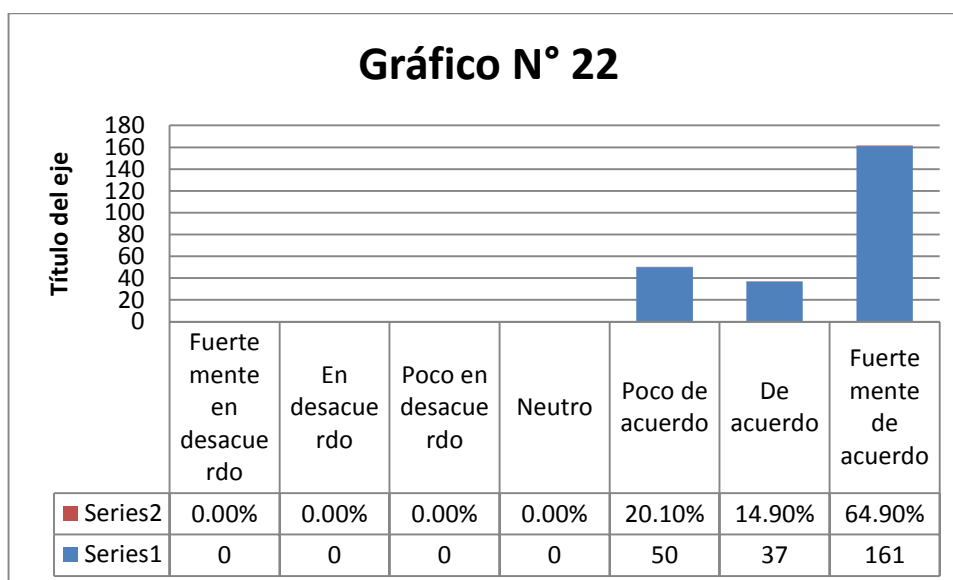
Tabla 22. La facultad comprende las necesidades específicas de los estudiantes

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	50	20.1%
06	De acuerdo	37	14.9%
07	Fuertemente de acuerdo	161	64.9%
TOTAL:		248	100.0%

FUENTE : Estudiantes UNCP.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Administración de la Universidad Nacional del Centro del Perú, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 64.9% está fuertemente de acuerdo con que la facultad comprende las necesidades específicas de los estudiantes. (Tabla N° 22).



FUENTE : Tabla N° 22.

ELABORACIÓN : Propia

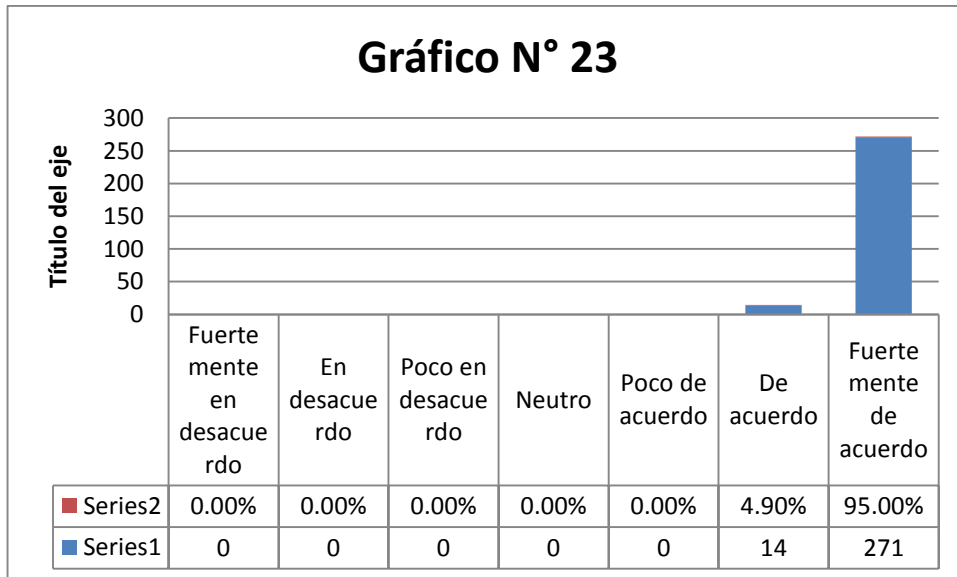
Tabla 23. La facultad cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	0	0.0%
06	De acuerdo	14	4.9%
07	Fuertemente de acuerdo	271	95.0%
TOTAL:		285	100.0%

FUENTE : Estudiantes UPLA.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 95.0% está fuertemente de acuerdo con que la facultad cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva. (Tabla N° 23).



FUENTE : Tabla N° 23.

ELABORACIÓN : Propia

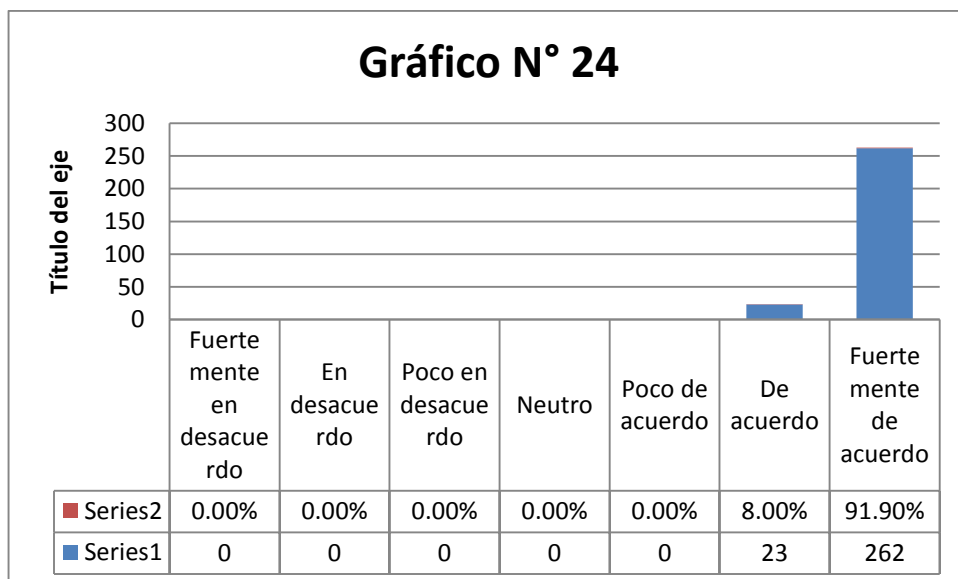
Tabla 24. Las instalaciones de la facultad son visualmente atractivas

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	0	0.0%
06	De acuerdo	23	8.0%
07	Fuertemente de acuerdo	262	91.9%
TOTAL:		285	100.0%

FUENTE : Estudiantes UPLA.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 91.9% está fuertemente de acuerdo con que las instalaciones de la facultad son visualmente atractivas. (Tabla N° 24).



FUENTE : Tabla N° 24.

ELABORACIÓN : Propia

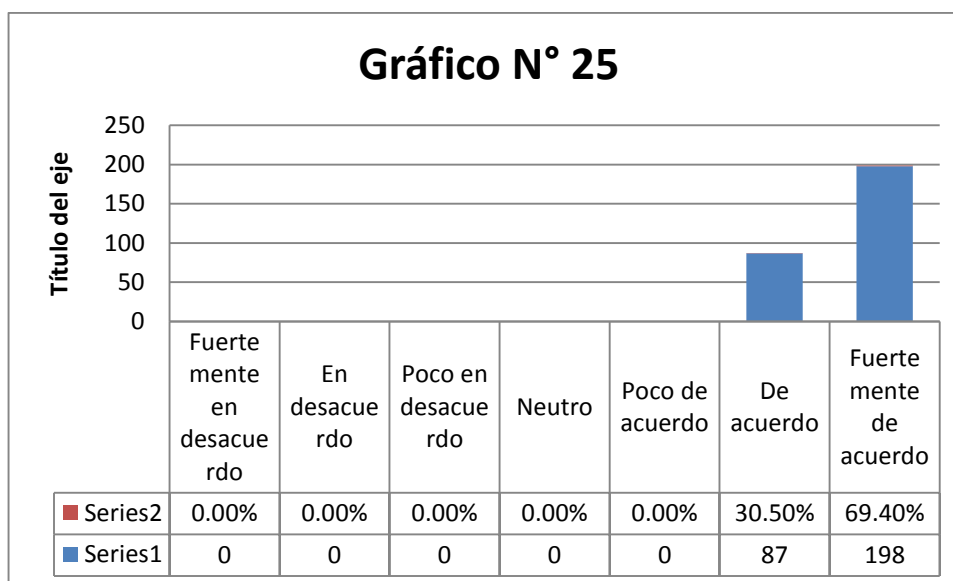
Tabla 25. El personal de la facultad tiene apariencia pulcra

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	0	0.0%
06	De acuerdo	87	30.5%
07	Fuertemente de acuerdo	198	69.4%
TOTAL:		285	100.0%

FUENTE : Estudiantes UPLA.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 69.4% está fuertemente de acuerdo con que el personal de la facultad tiene una apariencia pulcra. (Tabla N° 25).



FUENTE : Tabla N° 25.

ELABORACIÓN : Propia

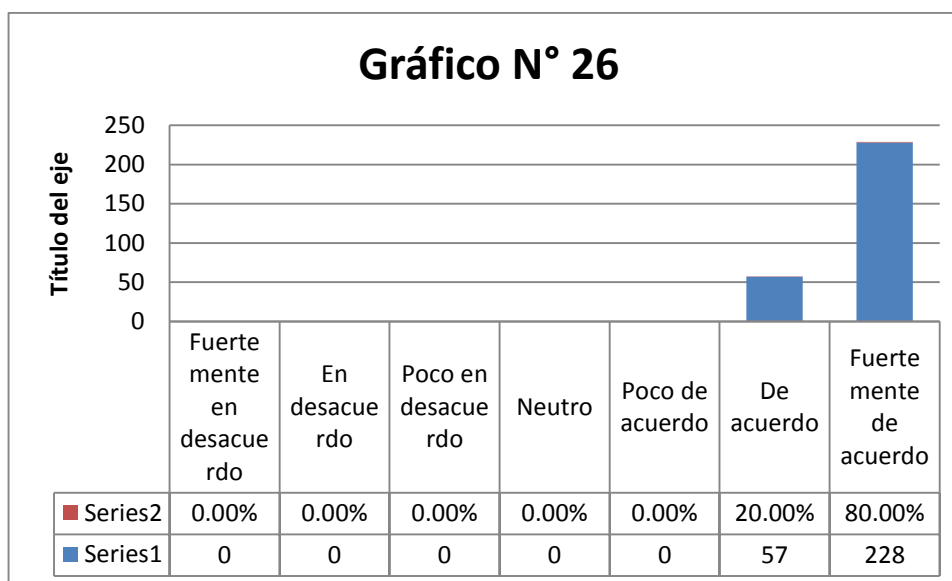
Tabla 26. Los elementos materiales son visualmente atractivos

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	0	0.0%
06	De acuerdo	57	20.0%
07	Fuertemente de acuerdo	228	80.0%
TOTAL:		285	100.0%

FUENTE : Estudiantes UPLA.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 80.0% está fuertemente de acuerdo con que los elementos materiales de estudio son visualmente atractivos (Tabla N° 26).



FUENTE : Tabla N° 26.

ELABORACIÓN : Propia

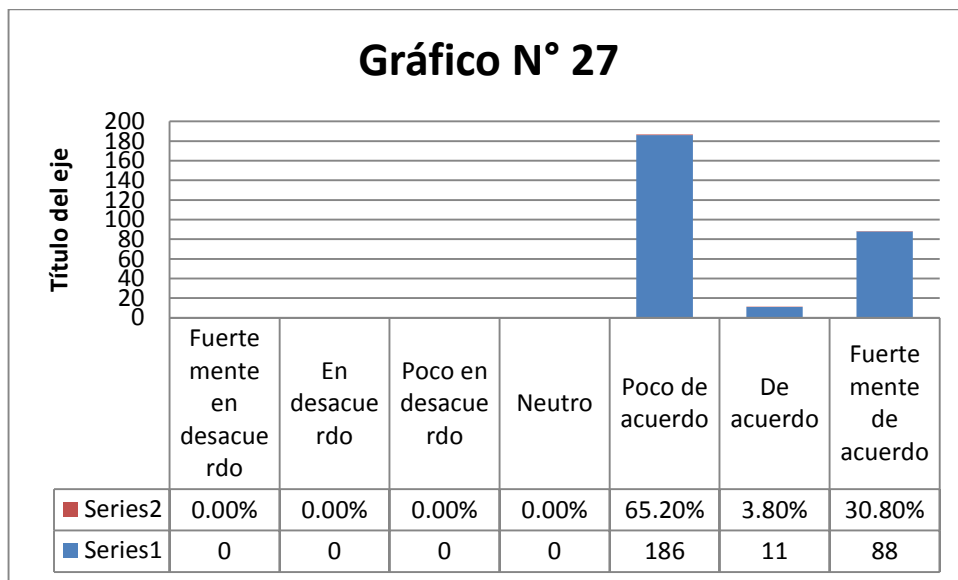
Tabla 27. Cuando el personal de la facultad promete en hacer algo en cierto tiempo lo hace

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	186	65.2%
06	De acuerdo	11	3.8%
07	Fuertemente de acuerdo	88	30.8%
TOTAL:		285	100.0%

FUENTE : Estudiantes UPLA.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 65.2% está poco de acuerdo con que el personal de la facultad promete en hacer algo y lo cumpla en cierto tiempo. (Tabla N° 27).



FUENTE : Tabla N° 27.

ELABORACIÓN : Propia

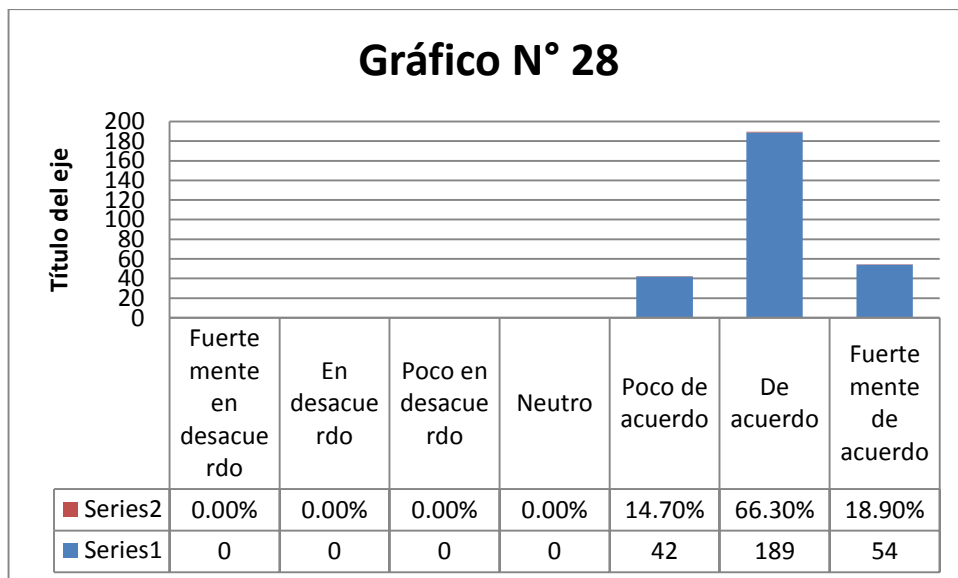
Tabla 28. Cuando tienes un problema la facultad demuestra un verdadero interés en solucionar

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	42	14.7%
06	De acuerdo	189	66.3%
07	Fuertemente de acuerdo	54	18.9%
TOTAL:		285	100.0%

FUENTE : Estudiantes UPLA.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 66.3% está de acuerdo con que cada vez que tiene un problema el estudiante, la facultad demuestra un verdadero interés en solucionarlo. (Tabla N° 28).



FUENTE : Tabla N° 28.

ELABORACIÓN : Propia

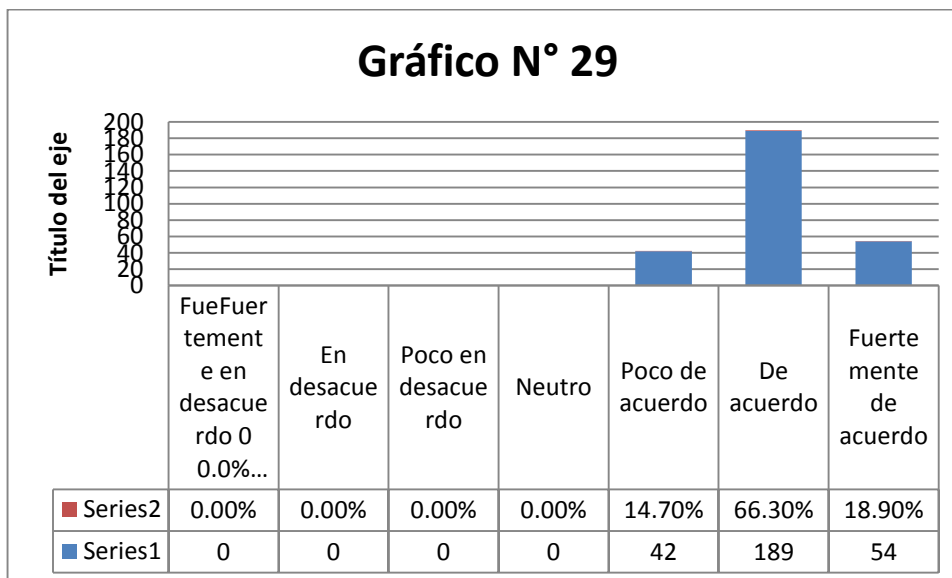
Tabla 29. El personal de la facultad realiza bien el servicio la primera vez

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	41	14.3%
06	De acuerdo	204	71.5%
07	Fuertemente de acuerdo	40	14.0%
TOTAL:		285	100.0%

FUENTE : Estudiantes UPLA.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 71.5% está de acuerdo con que el personal de la facultad realiza bien el servicio la primera vez, es decir en el proceso de admisión o de matrículas. (Tabla N° 29).



FUENTE : Tabla N° 29.

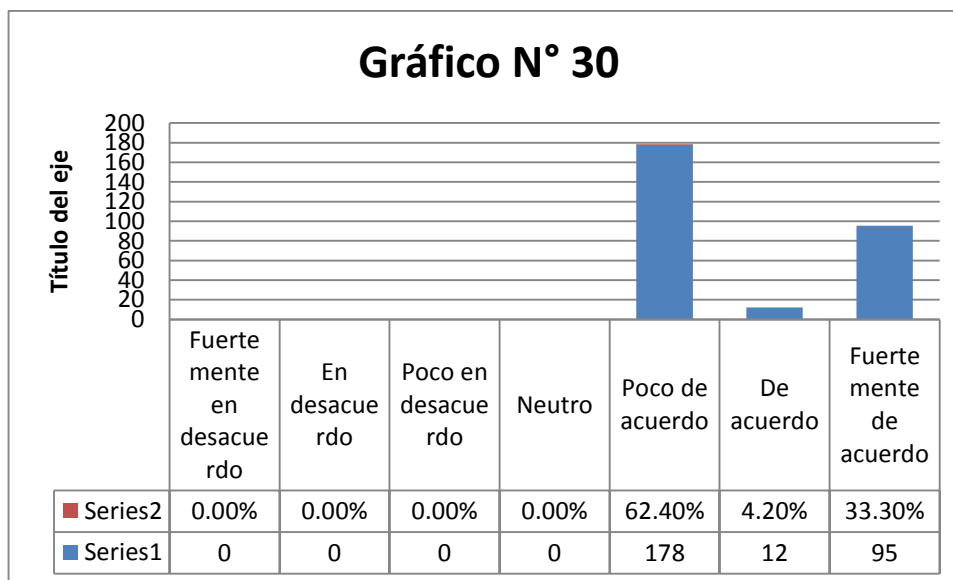
ELABORACIÓN : Propia

Tabla 30. El personal de la facultad concluye el servicio en el tiempo prometido

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	178	62.4%
06	De acuerdo	12	4.2%
07	Fuertemente de acuerdo	95	33.3%
TOTAL:		285	100.0%

FUENTE : Estudiantes UPLA.
ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 62.4% está poco de acuerdo en que el personal de la facultad concluye el servicio en el tiempo en que se han comprometido. (Tabla N° 30).



FUENTE : Tabla N° 30.
ELABORACIÓN : Propia

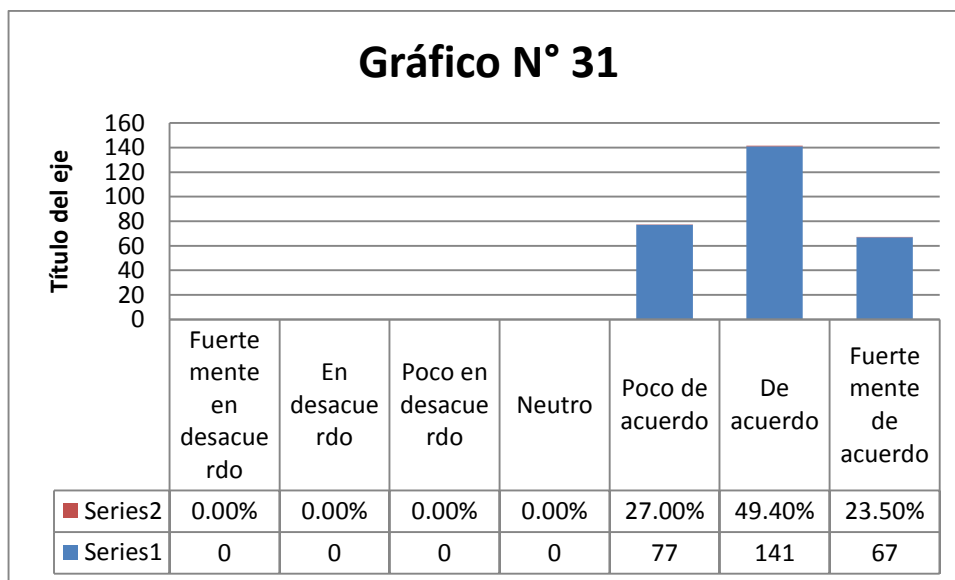
Tabla 31. El personal de la facultad insiste en mantener los registros exentos de errores

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	77	27.0%
06	De acuerdo	141	49.4%
07	Fuertemente de acuerdo	67	23.5%
TOTAL:		285	100.0%

FUENTE : Estudiantes UPLA.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 49.4% está de acuerdo con que el personal de la facultad insiste en mantener los registros exentos de errores, le sigue el 27.0% que está poco de acuerdo. (Tabla N° 31).



FUENTE : Tabla N° 31.

ELABORACIÓN : Propia

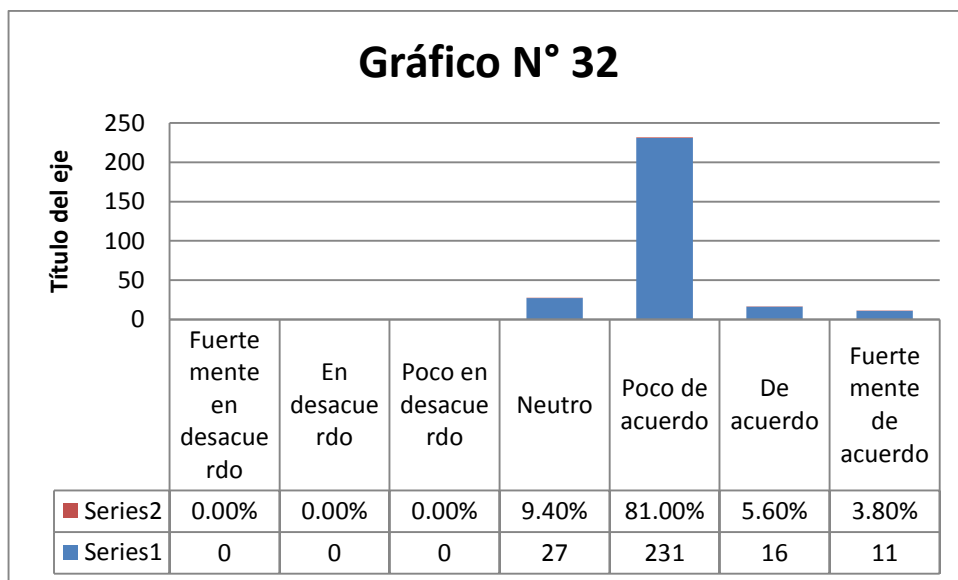
Tabla 32. El personal de la facultad le comunica cuando concluirá la realización del servicio

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	27	9.4%
05	Poco de acuerdo	231	81.0%
06	De acuerdo	16	5.6%
07	Fuertemente de acuerdo	11	3.8%
TOTAL:		285	100.0%

FUENTE : Estudiantes UPLA.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 81.0% está poco de acuerdo con que el personal de la facultad le comunica a los estudiantes cuando concluirá la realización de los servicios académicos. (Tabla N° 32).



FUENTE : Tabla N° 32.

ELABORACIÓN : Propia

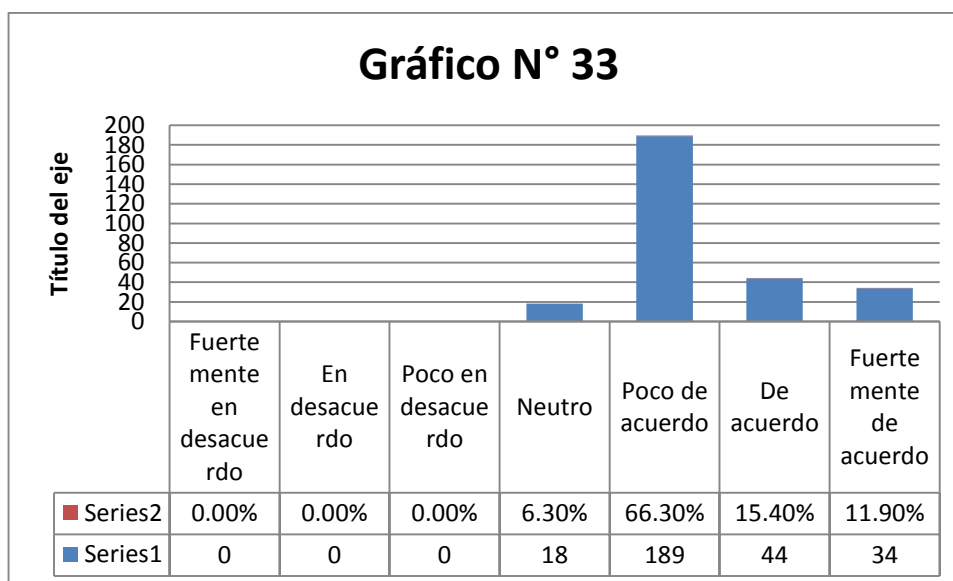
Tabla 33. El personal de la facultad ofrece un servicio puntual

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	18	6.3%
05	Poco de acuerdo	189	66.3%
06	De acuerdo	44	15.4%
07	Fuertemente de acuerdo	34	11.9%
TOTAL:		285	100.0%

FUENTE : Estudiantes UPLA.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 66.3% está poco de acuerdo con que el personal de la facultad ofrece un servicio puntual. (Tabla N° 33).



FUENTE : Tabla N° 33.

ELABORACIÓN : Propia

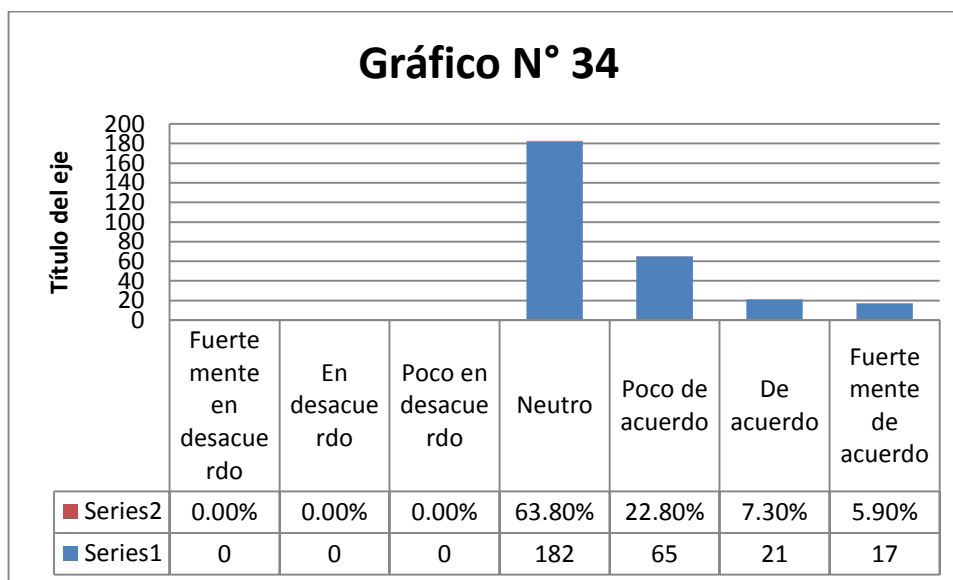
Tabla 34. El personal de la facultad siempre está dispuesto a ayudarlo

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	182	63.8%
05	Poco de acuerdo	65	22.8%
06	De acuerdo	21	7.3%
07	Fuertemente de acuerdo	17	5.9%
TOTAL:		285	100.0%

FUENTE : Estudiantes UPLA.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 63.8% responde que se mantiene en una situación neutral cuando se le pregunta que el personal está dispuesto a ayudarlo; sin embargo, el 22.8% respondió que está poco de acuerdo. (Tabla N° 34).



FUENTE : Tabla N° 34.

ELABORACIÓN : Propia

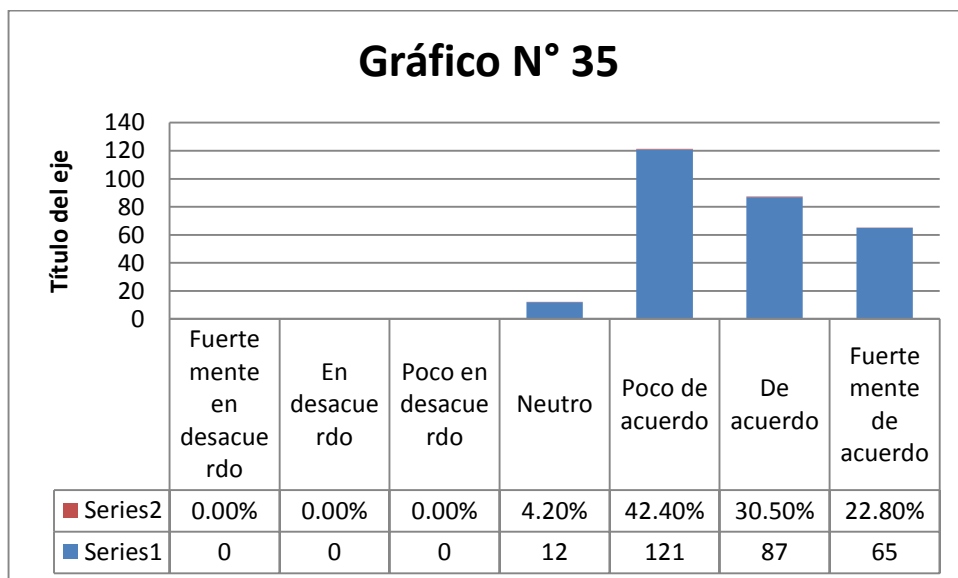
Tabla 35. El personal de la facultad nunca está demasiado ocupado para atenderle

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	12	4.2%
05	Poco de acuerdo	121	42.4%
06	De acuerdo	87	30.5%
07	Fuertemente de acuerdo	65	22.8%
TOTAL:		285	100.0%

FUENTE : Estudiantes UPLA.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 42.4% está poco de acuerdo en que el personal de la facultad nunca está demasiado ocupado para atender a los estudiantes no obstante, el 30.5% respondió que sí está de acuerdo y el 22.6% que si está fuertemente de acuerdo. (Tabla N° 35).



FUENTE : Tabla N° 35.

ELABORACIÓN : Propia

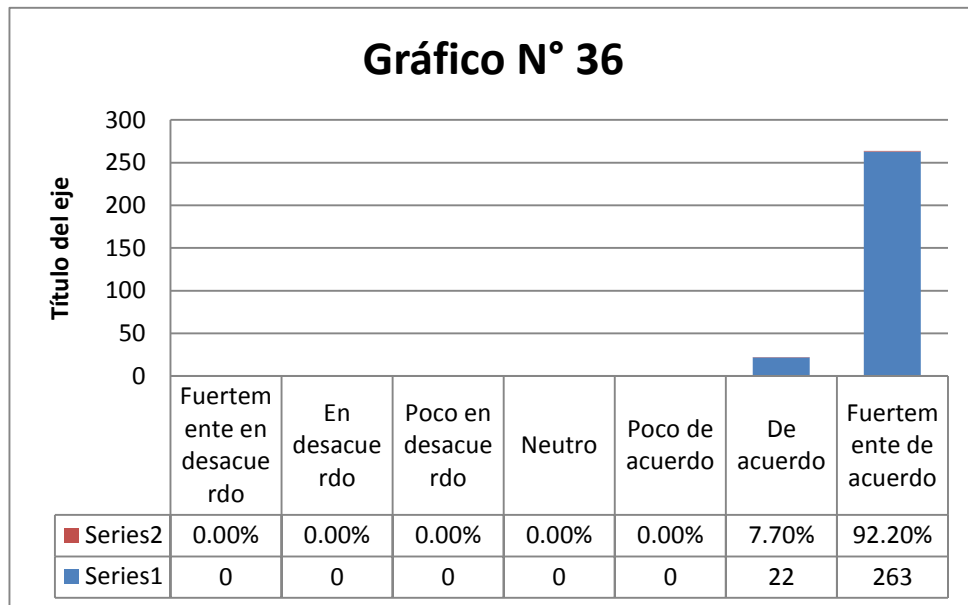
Tabla 36. El comportamiento del personal de la facultad le inspira confianza

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	0	0.0%
06	De acuerdo	22	7.7%
07	Fuertemente de acuerdo	263	92.2%
TOTAL:		285	100.0%

FUENTE : Estudiantes UPLA.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 92.2% está fuertemente de acuerdo en que el comportamiento del personal de la facultad le inspira confianza. (Tabla N° 36).



FUENTE : Tabla N° 36.

ELABORACIÓN : Propia

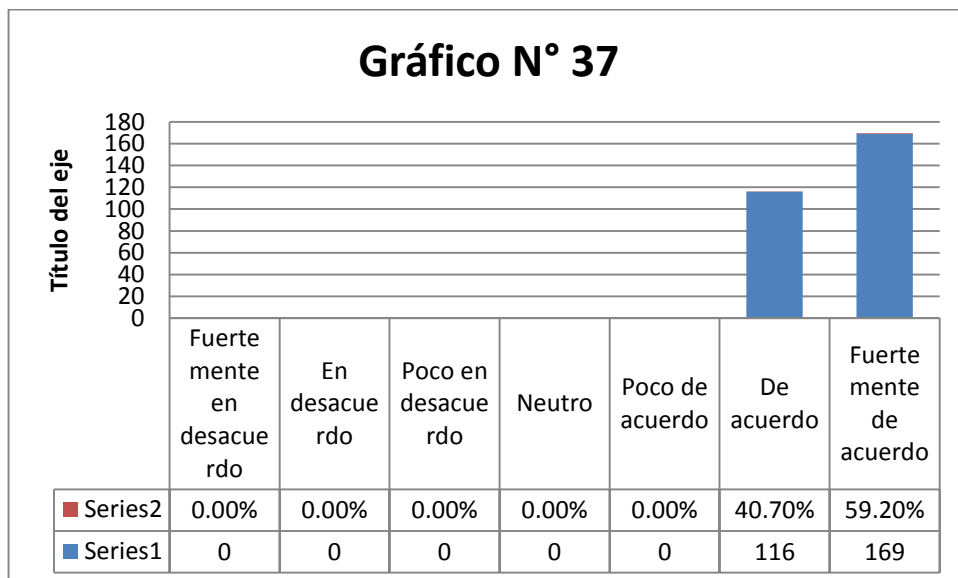
Tabla 37. Usted se siente seguro con sus trámites con la facultad

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	0	0.0%
06	De acuerdo	116	40.7%
07	Fuertemente de acuerdo	169	59.2%
TOTAL:		285	100.0%

FUENTE : Estudiantes UPLA.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 59.2% está fuertemente de acuerdo en que los estudiantes se sienten seguros con los trámites que realizan, seguido del 40.7% que responde que está de acuerdo. (Tabla N° 37).



FUENTE : Tabla N° 37.

ELABORACIÓN : Propia

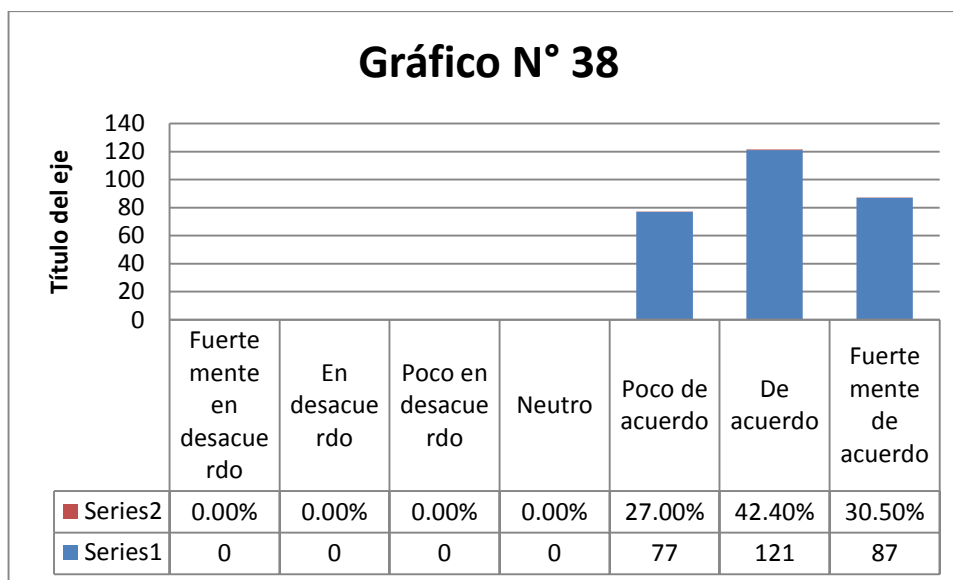
Tabla 38. El personal de la facultad es amable con usted

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	77	27.0%
06	De acuerdo	121	42.4%
07	Fuertemente de acuerdo	87	30.5%
TOTAL:		285	100.0%

FUENTE : Estudiantes UPLA.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 42.4% está de acuerdo con que el personal de la facultad es amable con los estudiantes. Le sigue el 30.5% que si está fuertemente de acuerdo y el 27.0% que un poco de acuerdo. (Tabla N° 38).



FUENTE : Tabla N° 38.

ELABORACIÓN : Propia

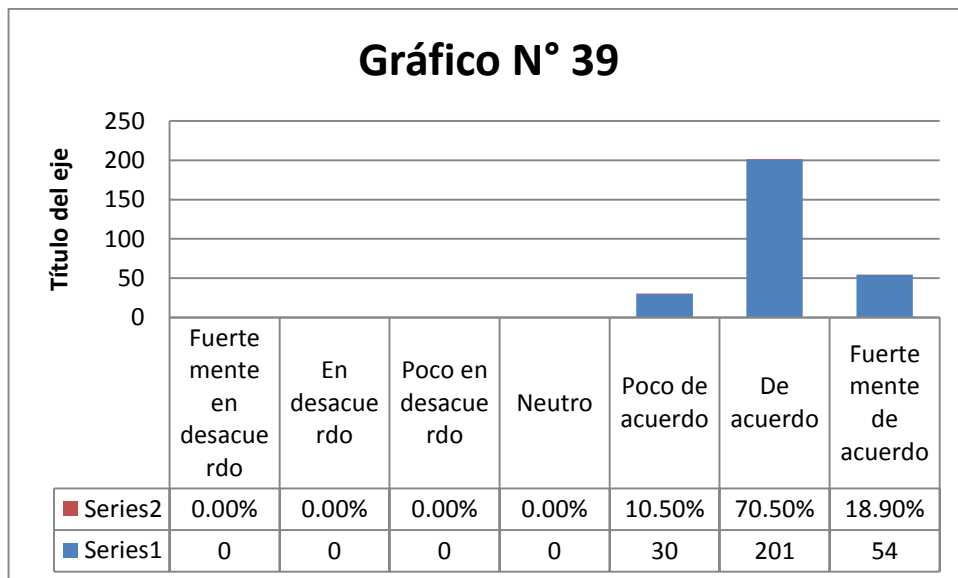
Tabla 39. El personal tiene el conocimiento que ofrece para responder a sus preguntas

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	30	10.5%
06	De acuerdo	201	70.5%
07	Fuertemente de acuerdo	54	18.9%
TOTAL:		285	100.0%

FUENTE : Estudiantes UPLA.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 70.5% está de acuerdo con que el personal tiene el conocimiento para responder a las preguntas e inquietudes de los estudiantes. (Tabla N° 39).



FUENTE : Tabla N° 39.

ELABORACIÓN : Propia

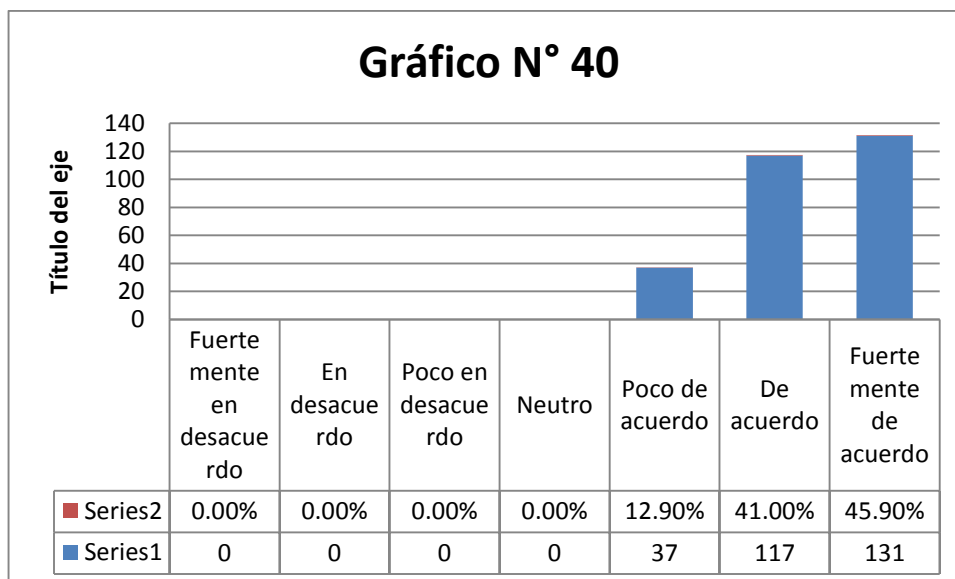
Tabla 40. La facultad le da una atención individualizada

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	37	12.9%
06	De acuerdo	117	41.0%
07	Fuertemente de acuerdo	131	45.9%
TOTAL:		285	100.0%

FUENTE : Estudiantes UPLA.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 41.0% está de acuerdo en que la facultad le da una atención individualizada. (Tabla N° 40).



FUENTE : Tabla N° 40.

ELABORACIÓN : Propia

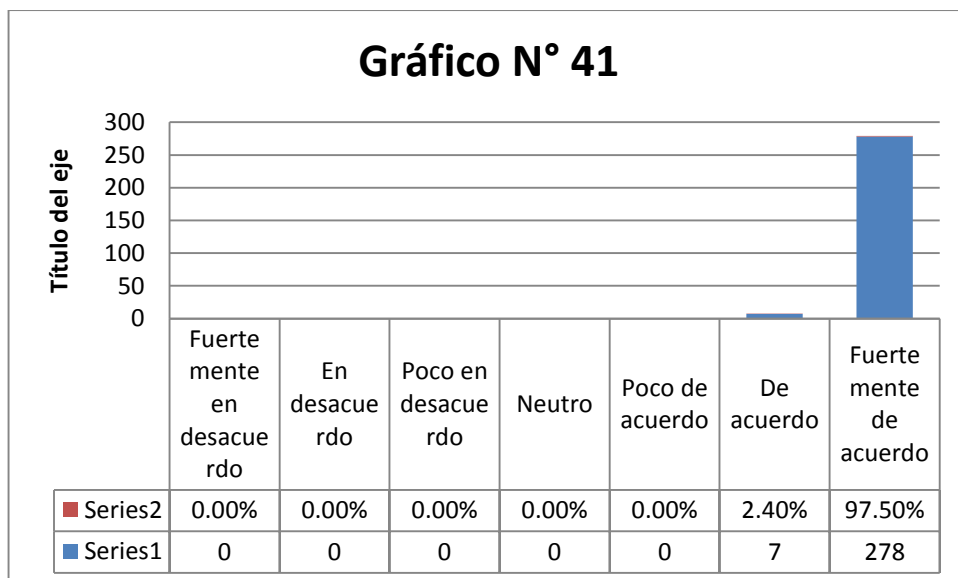
Tabla 41. La facultad tiene horarios convenientes para todos los estudiantes

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	0	0.0%
06	De acuerdo	7	2.4%
07	Fuertemente de acuerdo	278	97.5%
TOTAL:		285	100.0%

FUENTE : Estudiantes UPLA.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 97.5% está fuertemente de acuerdo en que la facultad tiene horarios convenientes para la atención a los estudiantes. (Tabla N° 41).



FUENTE : Tabla N° 41.

ELABORACIÓN : Propia

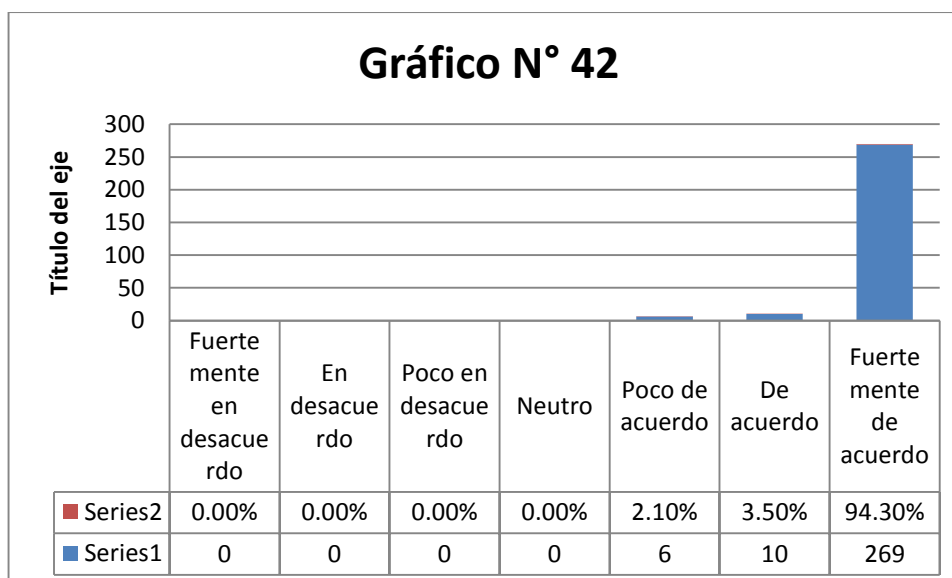
Tabla 42. La facultad tiene personal que le ofrece una atención personalizada

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	6	2.1%
06	De acuerdo	10	3.5%
07	Fuertemente de acuerdo	269	94.3%
TOTAL:		285	100.0%

FUENTE : Estudiantes UPLA.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 94.3% está fuertemente de acuerdo en que la facultad tiene el personal que le ofrece una atención personalizada. (Tabla N° 42).



FUENTE : Tabla N° 42.

ELABORACIÓN : Propia

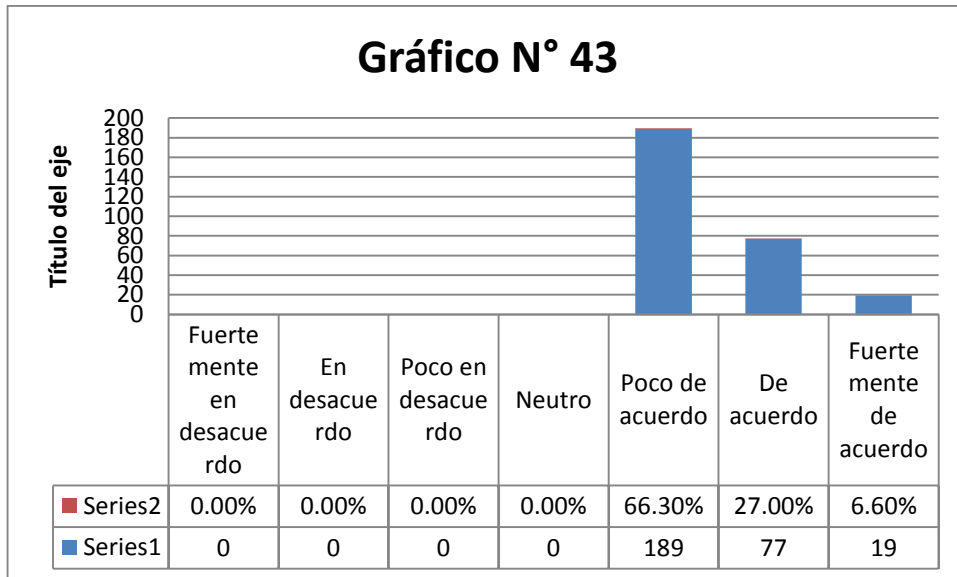
Tabla 43. El personal de la facultad se preocupa por los mejores intereses de los estudiantes

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	189	66.3%
06	De acuerdo	77	27.0%
07	Fuertemente de acuerdo	19	6.6%
TOTAL:		285	100.0%

FUENTE : Estudiantes UPLA.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 66.3% está un poco de acuerdo en que el personal de la facultad se preocupa por los intereses de los estudiantes. Le sigue el 27.0% que respondió que sí está de acuerdo. (Tabla N° 43).



FUENTE : Tabla N° 43.

ELABORACIÓN : Propia

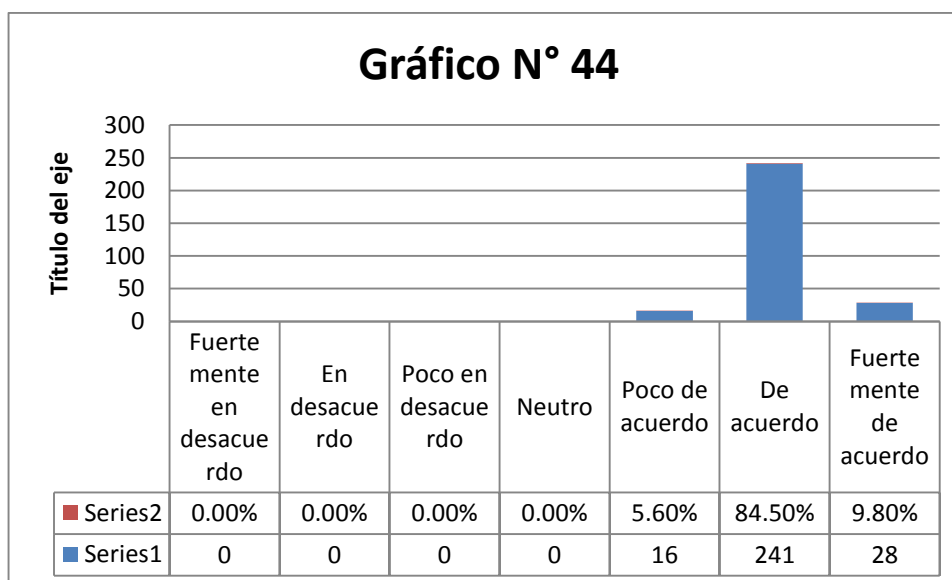
Tabla 44. La facultad comprende las necesidades específicas de sus estudiantes

N°	NIVELES	NÚMERO	PORCENTAJE
01	Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%
02	En desacuerdo	0	0.0%
03	Poco en desacuerdo	0	0.0%
04	Neutro	0	0.0%
05	Poco de acuerdo	16	5.6%
06	De acuerdo	241	84.5%
07	Fuertemente de acuerdo	28	9.8%
TOTAL:		285	100.0%

FUENTE : Estudiantes UPLA.

ELABORACIÓN : Propia

Los estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, pertenecientes al periodo lectivo 2016-2 respondieron que el 84.5% está de acuerdo en que la facultad comprende, mejor dicho sus autoridades las inquietudes de los estudiantes. (Tabla N° 44).



FUENTE : Tabla N° 44.

ELABORACIÓN : Propia

**Cuadro N° 04 ELEMENTOS TANGIBLES EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ**

ESCALAS DE MEDICIÓN	Tabla 01 La facultad cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva	Tabla 02 Las instalaciones de la facultad son visualmente atractivas	Tabla 03 El personal de la facultad tiene apariencia pulcra	Tabla 04 Los elementos materiales son visualmente atractivos	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Fuertemente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0.0%
En desacuerdo	0	0	0	0	0	0.0%
Poco en desacuerdo	0	0	0	0	0	0.0%
Neutro	0	0	0	0	0	0.0%
Poco de acuerdo	19	15	16	8	58	5.8%
De acuerdo	144	136	153	187	620	62.5%
Fuertemente de acuerdo	85	97	79	53	314	31.6%
TOTAL:	248	248	248	248	992	100.0%

FUENTE : Tablas 01 - 04

ELABORACIÓN : Propia

Interpretación:

Respecto a la dimensión elementos tangibles los estudiantes de la UNCP; señalan que el 62.5% responde que está de acuerdo, seguido del 31,6% que señala estar fuertemente de acuerdo y el 5.8% indica estar poco de acuerdo (Cuadro N° 04).

**Cuadro N° 05 CONFIABILIDAD EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ**

ESCALAS DE MEDICIÓN	Tabla 05 Cuando el personal de la facultad promete en hacer algo en cierto tiempo lo hace.	Tabla 06 Cuando tienes un problema la facultad demuestra un verdadero interés en solucionar.	Tabla 07 El personal de la facultad realiza bien el servicio la primera vez.	Tabla 08 El personal de la facultad concluye el servicio en el tiempo prometido.	Tabla 09 El personal de la facultad insiste en mantener los registros exentos de errores	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Fuertemente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0.0%
En desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0.0%
Poco en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0.0%
Neutro	27	28	31	18	27	131	10.5%
Poco de acuerdo	17	8	1	37	6	69	5.5%
De acuerdo	179	140	189	158	169	835	67.3%
Fuertemente de acuerdo	25	72	27	35	46	205	16.5%
TOTAL:	248	248	248	248	248	1240	100.0%

FUENTE : Tablas 05 - 09
ELABORACIÓN : Propia

Interpretación:

Respecto a la dimensión confiabilidad, los estudiantes de la UNCP; señalan que el 67.3% responde que está de acuerdo, seguido del 16,5% que señala estar fuertemente de acuerdo; el 10.5% se considera neutral; y el 5.5% indica estar poco de acuerdo (Cuadro N° 05).

**Cuadro N° 06 CAPACIDAD DE RESPUESTA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
ADMINISTRACIÓN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ**

ESCALAS DE MEDICIÓN	Tabla 10 El personal de la facultad le comunica cuando concluirá la realización del servicio.	Tabla 11 El personal de la facultad ofrece un servicio puntual.	Tabla 12 El personal de la facultad siempre está dispuesto a ayudarlo.	Tabla 13 El personal de la facultad nunca está demasiado ocupado para atenderle.	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Fuertemente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0.0%
En desacuerdo	0	0	0	0	0	0.0%
Poco en desacuerdo	0	0	0	0	0	0.0%
Neutro	0	0	0	0	0	0.0%
Poco de acuerdo	22	28	10	22	82	8.2%
De acuerdo	181	159	193	87	620	62.5%
Fuertemente de acuerdo	45	61	45	139	290	29.2%
TOTAL:	248	248	248	248	992	100.0%

FUENTE : Tablas 10 - 13

ELABORACIÓN : Propia

Interpretación:

Respecto a la dimensión capacidad de respuesta, los estudiantes de la UNCP; señalan que el 62.5% responde que está de acuerdo, seguido del 29.2% que señala estar fuertemente de acuerdo; y el 8.2% que indica estar poco de acuerdo (Cuadro N° 06).

**Cuadro N° 07 SEGURIDAD EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ**

ESCALAS DE MEDICIÓN	Tabla 14 El comportamiento del personal de la facultad le inspira confianza.	Tabla 15 Usted se siente seguro con sus trámites con la facultad.	Tabla 16 El personal de la facultad es amable con usted.	Tabla 17 El personal tiene el conocimiento que ofrece para responder a sus preguntas.	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Fuertemente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0.0%
En desacuerdo	0	0	0	0	0	0.0%
Poco en desacuerdo	0	0	0	0	0	0.0%
Neutro	0	0	0	0	0	0.0%
Poco de acuerdo	0	0	0	0	0	0.0%
De acuerdo	47	18	183	215	463	46.6%
Fuertemente de acuerdo	201	230	65	33	529	53.3%
TOTAL:	248	248	248	248	992	100.0%

FUENTE : Tablas 14 - 17

ELABORACIÓN : Propia

Interpretación:

Respecto a la dimensión seguridad, los estudiantes de la UNCP; señalan que el 62.5% responde que está de acuerdo, seguido del 29.2% que señala estar fuertemente de acuerdo; y el 8.2% que indica estar poco de acuerdo (Cuadro N° 07).

**Cuadro N° 08 EMPATÍA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ**

ESCALAS DE MEDICIÓN	Tabla 18 La facultad le da una atención individualizada.	Tabla 19 La facultad tiene horarios convenientes para todos los estudiantes	Tabla 20 La facultad tiene personal que le ofrece una atención personalizada.	Tabla 21 El personal de la facultad se preocupa por los mejores intereses de los estudiantes	Tabla 22 La facultad comprende las necesidades específicas de sus estudiantes.	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Fuertemente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0.0%
En desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0.0%
Poco en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0.0%
Neutro	0	0	0	0	0	0	0.0%
Poco de acuerdo	0	0	33	44	50	127	10.2%
De acuerdo	11	45	26	58	37	177	14.2%
Fuertemente de acuerdo	237	203	189	146	161	936	75.4%
TOTAL:	248	248	248	248	248	1240	100.0%

FUENTE : Tablas 18 - 22
ELABORACIÓN : Propia

Interpretación:

Respecto a la dimensión empatía, los estudiantes de la UNCP; señalan que el 75.4% responde que está fuertemente de acuerdo, seguido del 14.2% que señala estar de acuerdo; y el 10.2% que indica estar poco de acuerdo (Cuadro N° 08).

**Cuadro N° 09 ELEMENTOS TANGIBLES EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

ESCALAS DE MEDICIÓN	Tabla 23 La facultad cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva	Tabla 24 Las instalaciones de la facultad son visualmente atractivas	Tabla 25 El personal de la facultad tiene apariencia pulcra	Tabla 26 Los elementos materiales son visualmente atractivos	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Fuertemente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0.0%
En desacuerdo	0	0	0	0	0	0.0%
Poco en desacuerdo	0	0	0	0	0	0.0%
Neutro	0	0	0	0	0	0.0%
Poco de acuerdo	0	0	0	0	0	0.0%
De acuerdo	14	23	87	57	181	15.8%
Fuertemente de acuerdo	271	262	198	228	959	84.1%
TOTAL:	285	285	285	285	1140	100.0%

FUENTE : Tablas 23 - 26

ELABORACIÓN : Propia

Interpretación:

Respecto a la dimensión elementos tangibles, los estudiantes de la UPLA; señalan que el 84.1% responde que está fuertemente de acuerdo, seguido del 15.8% que señala estar de acuerdo (Cuadro N° 09).

**Cuadro N° 10 CONFIABILIDAD EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

ESCALAS DE MEDICIÓN	Tabla 27 Cuando el personal de la facultad promete en hacer algo en cierto tiempo lo hace.	Tabla 28 Cuando tienes un problema la facultad demuestra un verdadero interés en solucionar.	Tabla 29 El personal de la facultad realiza bien el servicio la primera vez.	Tabla 30 El personal de la facultad concluye el servicio en el tiempo prometido.	Tabla 31 El personal de la facultad insiste en mantener los registros exentos de errores	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Fuertemente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0.0%
En desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0.0%
Poco en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0.0%
Neutro	0	0	0	0	0	0	0.0%
Poco de acuerdo	186	42	41	178	77	524	36.7%
De acuerdo	11	189	204	12	141	557	39.0%
Fuertemente de acuerdo	88	54	40	95	67	344	24.1%
TOTAL:	285	285	285	285	285	1425	100.0%

FUENTE : Tablas 27 - 31

ELABORACIÓN : Propia

Interpretación:

Respecto a la dimensión confiabilidad, los estudiantes de la UPLA; señalan que el 39.0% responde que está de acuerdo, seguido del 36.7% que señala estar poco de acuerdo; y el 24.1% que indica estar fuertemente de acuerdo (Cuadro N° 10).

**Cuadro N° 11 CAPACIDAD DE RESPUESTA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

ESCALAS DE MEDICIÓN	Tabla 32 El personal de la facultad le comunica cuando concluirá la realización del servicio.	Tabla 33 El personal de la facultad ofrece un servicio puntual.	Tabla 34 El personal de la facultad siempre está dispuesto a ayudarle.	Tabla 35 El personal de la facultad nunca está demasiado ocupado para atenderle.	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Fuertemente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0.0%
En desacuerdo	0	0	0	0	0	0.0%
Poco en desacuerdo	0	0	0	0	0	0.0%
Neutro	27	18	182	12	239	20.9%
Poco de acuerdo	231	189	65	121	606	53.1%
De acuerdo	16	44	21	87	168	14.7%
Fuertemente de acuerdo	11	34	17	65	127	11.1%
TOTAL:	285	285	285	285	1140	100.0%

FUENTE : Tablas 32 - 35

ELABORACIÓN : Propia

Interpretación: Respecto a la dimensión capacidad de respuesta, los estudiantes de la UPLA; señalan que el 53.1% responde que está poco de acuerdo, seguido del 20.9% que señala estar neutro; el 14.7% responde estar de acuerdo; y el 11.1% que indica estar fuertemente de acuerdo (Cuadro N° 11).

**Cuadro N° 12 SEGURIDAD EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

ESCALAS DE MEDICIÓN	Tabla 36 El comportamiento del personal de la facultad le inspira confianza.	Tabla 37 Usted se siente seguro con sus trámites con la facultad.	Tabla 38 El personal de la facultad es amable con usted.	Tabla 39 El personal tiene el conocimiento que ofrece para responder a sus preguntas.	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Fuertemente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0.0%
En desacuerdo	0	0	0	0	0	0.0%
Poco en desacuerdo	0	0	0	0	0	0.0%
Neutro	0	0	0	0	0	0.0%
Poco de acuerdo	0	0	77	30	107	9.3%
De acuerdo	22	116	121	201	460	40.3%
Fuertemente de acuerdo	263	169	87	54	573	50.2%
TOTAL:	285	285	285	285	1140	100.0%

FUENTE : Tablas 36 - 39
ELABORACIÓN : Propia

Interpretación:

Respecto a la dimensión seguridad, los estudiantes de la UPLA; señalan que el 50.2% responde que está fuertemente de acuerdo, seguido del 40.3% que señala estar de acuerdo; y el 9.3% que indica estar poco de acuerdo (Cuadro N° 12).

**Cuadro N° 13 EMPATÍA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

ESCALAS DE MEDICIÓN	Tabla 40 La facultad le da una atención individualizada.	Tabla 41 La facultad tiene horarios convenientes para todos los estudiantes	Tabla 42 La facultad tiene personal que le ofrece una atención personalizada.	Tabla 43 El personal de la facultad se preocupa por los mejores intereses de los estudiantes	Tabla 44 La facultad comprende las necesidades específicas de sus estudiantes.	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Fuertemente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0
Poco en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0
Neutro	0	0	0	0	0	0	0
Poco de acuerdo	37	0	6	189	16	248	17.4%
De acuerdo	117	7	10	77	241	452	31.7%
Fuertemente de acuerdo	131	278	269	19	28	725	50.8%
TOTAL:	285	285	285	285	285	1425	100.0%

FUENTE : Tablas 40 - 44

ELABORACIÓN : Propia

Interpretación:

Respecto a la dimensión empatía, los estudiantes de la UPLA; señalan que el 50.8% responde que está fuertemente de acuerdo, seguido del 31.7% que señala estar de acuerdo; y el 17.4% que indica estar poco de acuerdo (Cuadro N° 13).

Cuadro 14 CALIDAD DE SERVICIO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ

ESCALAS DE MEDICIÓN	DIMENSIÓN 01	DIMENSIÓN 02	DIMENSIÓN 03	DIMENSIÓN 04	DIMENSIÓN 05	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Fuertemente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0.0%
En desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0.0%
Poco en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0.0%
Neutro	0	131	0	0	0	132	2.4%
Poco de acuerdo	58	69	82	0	127	366	6.1%
De acuerdo	620	835	620	463	177	2,722	49.7%
Fuertemente de acuerdo	314	205	290	529	936	2,236	41.6%
TOTAL:	992	1,240	992	992	1,240	5,456	100.0%

FUENTE : Cuadros N° 04 - 08

ELABORACIÓN : Propia

Interpretación:

Respecto a la calidad de servicio en los estudiantes de la UNCP; se señala que el 49.7% responde que estar de acuerdo, seguido del 41.6% que señala estar fuertemente de acuerdo; el 6.1% que indica estar poco de acuerdo; y el 2.4% que afirma estar neutro. (Cuadro N° 14).

**Cuadro 15 CALIDAD DE SERVICIO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

ESCALAS DE MEDICIÓN	DIMENSIÓN 01	DIMENSIÓN 02	DIMENSIÓN 03	DIMENSIÓN 04	DIMENSIÓN 05	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Fuertemente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0.0%
En desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0.0%
Poco en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0.0%
Neutro	0	0	239	0	0	239	3.8%
Poco de acuerdo	0	524	606	107	248	1,485	23.6%
De acuerdo	181	557	168	460	452	1,818	28.9%
Fuertemente de acuerdo	959	344	127	573	725	2,728	43.5%
TOTAL:	1140	1425	1140	1140	1425	6,270	100.0%

FUENTE : Cuadros N° 09 - 13

ELABORACIÓN : Propia

Interpretación:

Respecto a la calidad de servicios en los estudiantes de la UPLA; se señalan que el 43.5% responde que está fuertemente de acuerdo, seguido del 28.9% que señala estar de acuerdo; el 23.6% que indica estar poco de acuerdo; y el 3.8% afirma estar en situación de neutro (Cuadro N° 15).

Cuadro 16. CUADRO COMPARATIVO DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS UNIDADES DE ANÁLISIS

ESCALAS DE MEDICIÓN	U.N.C.P.			U.P.L.A.		
	NÚMERO	PORCENTAJE		NÚMERO	PORCENTAJE	
Fuertemente en desacuerdo	0	0.0%		0	0.0%	
En desacuerdo	0	0.0%		0	0.0%	
Poco en desacuerdo	0	0.0%		0	0.0%	
Neutro	131	2.4%		239	3.8%	
Poco de acuerdo	336	6.1%		1,485	23.6%	
De acuerdo	2,715	49.7%	91.3%	1,818	28.9%	
Fuertemente de acuerdo	2,274	41.6%		2,728	43.5%	72.4%
TOTAL:	5,456	100.0%		6,270	100.0%	

FUENTE : Cuadros N° 14 - 15

ELABORACIÓN : Propia

Interpretación:

Si se suman los resultados de la medición “De acuerdo” y “Fuertemente de acuerdo”; la UNCP alcanza el 91.3%; mientras que la UPLA alcanza 72.4% (Cuadro N° 16)

Cuadro 17. Cuadro de niveles de satisfacción en calidad de servicio

NIVELES	ESCALA
MUY BAJO	00 – 20
BAJO	21 – 40
REGULAR	41 – 60
ALTO	61 - 80
MUY ALTO	81 - 100

ELABORACIÓN : Propia

El nivel de calidad en el servicio que recibieron los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA durante el año 2016 es Alto. La Universidad Peruana Los Andes alcanzó el nivel de Alto (72.4%); sin embargo, se destaca que la Universidad Nacional de Centro del Perú, se encuentra en el nivel de Muy Alto (91.3%).

Cuadro 18. Calidad de servicios al estudiante

UNIDADES DE ANÁLISIS	PORCENTAJE FINAL
Universidad Nacional del Centro del Perú	91.3%
Universidad Peruana Los Andes	72.4%

FUENTE : Cuadros N° 16 y 17

ELABORACIÓN : Propia

Asimismo, la hipótesis general y las hipótesis específicas son afirmativas, a continuación el detalle:

- La dimensión Elementos tangibles para la UNCP es de 94.1% (Cuadro 04); y para la UPLA es de 100.0% (Cuadro 09); la primera hipótesis específica es afirmativa.

- La dimensión Confiabilidad para la UNCP es de 83.8% (Cuadro 05); y para la UPLA es de 63.1% (Cuadro 10); la segunda hipótesis específica es afirmativa.
- La dimensión Responsabilidad o capacidad de respuesta para la UNCP es de 91.7% (Cuadro 06); y para la UPLA es de 25.8% (Cuadro 11); la tercera hipótesis específica es afirmativa.
- La dimensión Seguridad para la UNCP es de 100.0% (Cuadro 07); y para la UPLA es de 90.5% (Cuadro 12); la cuarta hipótesis específica es afirmativa.
- Finalmente la dimensión Empatía para la UNCP es de 89.6% (Cuadro 08); y para la UPLA es de 82.5% (Cuadro 13); la quinta hipótesis específica es afirmativa.

La investigación dio como resultado que la calidad en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP es mayor (91.3%); al que ofrece la UPLA (72.4%), por lo tanto representan ser altos, lo que afirma la hipótesis general

4.2 Discusión

Los resultados a los que arriba la investigación indica que: habría mayor calidad de servicios al estudiante de Administración en la Universidad Nacional del Centro del Perú que en la Universidad Peruana Los Andes.

Entre las conclusiones más relevantes a las que llegaron Ortiz; Muñoz; Lechuga; y Torres (2004) es que la calidad de la atención fue percibida como buena por el 71,37% de los encuestados y como mala por 28,63%. Los

principales elementos que definieron la mala calidad de la atención, según los usuarios, fueron los largos tiempos de espera, las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstico, la complejidad de los trámites de la consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios

Entre las conclusiones más relevantes a las que llegaron Ortiz; Muñoz; Lechuga; y Torres (2004) es que la calidad de la atención fue percibida como buena por el 71,37% de los encuestados y como mala por 28,63%. Los principales elementos que definieron la mala calidad de la atención, según los usuarios, fueron los largos tiempos de espera, las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstico, la complejidad de los trámites de la consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios

Este estudio coincide con la investigación ejecutada, toda vez que, en la facultad de Administración de la Universidad Nacional del Centro y en la facultad de Administración en la Universidad Peruana Los Andes, los resultados son favorables.

Asimismo, la investigación emprendida por Ramírez-Sánchez, et al (1998); que señala que el 81,2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena y que el 18,8% fue mala, corrobora con la investigación emprendida en las universidades de la ciudad de Huancayo, tanto de la Universidad Nacional del Centro como de la Universidad Peruana Los Andes.

La presente investigación por ser de nivel o alcance Descriptivo no debería de incluirse la hipótesis, no obstante; se estimó la siguiente hipótesis:

El nivel de calidad en el servicio que recibieron los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA durante el año 2016 es Alto.

CONCLUSIONES

- 1) Se determinó el nivel de representación tangible en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP es de 94.1%; y de la UPLA es de 100.0%; cuadros 04 y 09 respectivamente.
- 2) Se determinó el nivel de confiabilidad en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP es de 83.8%; y de la UPLA es de 63.1%, cuadros 5 y 10 respectivamente.
- 3) Se determinó el nivel de responsabilidad en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP es de 91.7%; y de la UPLA es de 25.8%; cuadros 06 y 11 respectivamente.
- 4) Se determinó el nivel de seguridad en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP es de 100.0%; y de la UPLA es de 90.5%, cuadros 07 y 12 respectivamente.
- 5) Se determinó el nivel de empatía en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP es de 89.6%; y de la UPLA es de 82.5%; cuadros 08 y 13 respectivamente.

RECOMENDACIONES

1. Que, la UNCP se empeñe en mejorar la dimensión de los Elementos tangibles en la Calidad de los servicios hacia los estudiantes de Administración, en vista a que comparativamente la UPLA se encuentra en mejor posición.
2. Que, tanto en la UNCP como en la UPLA, la dimensión de Confiabilidad se eleve para que sus clientes (estudiantes) se sientan más y mejor satisfechos, toda vez que la UNCP alcanza el 83.8% y la UPLA el 63.1% respectivamente.
3. Que, tanto la UNCP y la UPLA desarrollen cursos-talleres dirigido hacia los colaboradores que prestan servicios a los estudiantes para que éstos se sientan mejor atendidos; se debe de elevar la deficiencia de la UPLA que alcanza el 25.8%.
4. Que, la dimensión seguridad se fortalezca cada vez más en las unidades de análisis.
5. Que, los colaboradores de ambas universidades se preocupen por mejorar los criterios empáticos hacia los estudiantes, la UNCP alcanza el 89.6% y la UPLA el 82.5% respectivamente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Caballero, A. (1990). Metodología de la investigación científica. (2ª Ed.). Lima: Técnica Científica.
- Camisón, C.; Cruz, S.; Gonzáles; T. (2006). Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Pearson – Prentice Hall.
- Carrasco, S. (2013). Metodología de la Investigación. (2ª Ed.). Lima: San Marcos S.A.
- Fernández, E. (2003). Grado de satisfacción del usuario externo en los servicios de consultorios externos del Hospital Militar Geriátrico. Tesis para optar el Grado de Especialista en Medicina Integral y Gestión en Salud. UPCH. Lima.
- Hernández, R.; Fernández, C.; y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. (6ª Ed.). México: McGraw-Hill.
- Hoffman, K. y Bateson, J. (2002). Fundamentos de Marketing de Servicios: Conceptos, estrategias y casos. (2ª ed.). México: Thomson.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2017). Marketing. (16ª Ed.). México: Pearson Educación
- Kotler, P. y Keller, K. (2006). Dirección de Marketing. (12ª Ed.). México: Pearson Educación
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2009). Mercadotecnia de Servicios: Personal, tecnología y estrategia. (3ª Ed.). México: Pearson.

- Lescano, L. (2002). La disciplina del Servicio. Lima: Universidad del Pacífico
- Navarro, J. (2011). Epistemología y metodología. México: Grupo Editorial Patria.
- Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E.; y Vilagómez, A. (2014). Metodología de la investigación. . (4ª Ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Ortiz, R., Muñoz, S., Lechuga, D. y Torres, E. (2004). Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo – México. México. Revista Especializada en Salud Pública, Volumen 78.
- Quiroga, G. (1992). Metodología y técnicas de investigación administrativa. (2ª Ed.). México: Trillas.
- Ramírez-Sánchez, T., Nájera-Aguilar, P. y Nigenda-López, G. (1998). Percepción de la calidad de la atención de servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios, 1994: En Revista Especializada de Salud Pública de México. Cuernavaca, Enero-Febrero. 1998; Disponible en: <http://www.scielosp.org/pdf>.
- Salkind, N. (1997). Metodología de la investigación. (3ª Ed.). México: Prentice Hall.
- Setó, D. (2004). De la Calidad de Servicio a la Fidelidad del cliente. Madrid: ESIC.
- Tafur, R. (1995). La tesis universitaria; la tesis doctoral, la tesis de maestría, el informe, la monografía. Lima: San Marcos

Urquiaga, D. (2002). Medición de la calidad de servicio al usuario externo en el Centro de Salud Encañada-Red de Salud II, Cajamarca. Tesis para optar el Grado de Magíster en Salud Pública. UPCH. Lima.

Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. (2ª Ed.). Lima: San Marcos S.A.

Vildósola, M. (2007). Marketing de servicios: mercado y cliente en el caso peruano. Lima: Fondo Editorial de la UNMSM.

Zeithaml, & Bitner (2002). Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa. (2ª Ed.). México: McGraw-Hill.

Zeithaml, V.; Bitner, M. y Gremler, D. (2009). Marketing de Servicios. (5ª Ed.). México: McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACION Y MUESTRA
¿Cuál es el nivel de calidad en el servicio que recibieron los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA – durante el año 2016?	Determinar el nivel de calidad en el servicio que recibieron los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA durante el año 2016.	El nivel de calidad en el servicio que recibieron los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA durante el año 2016 es Alto.		ENFOQUE: Cuantitativo	
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE: CALIDAD EN EL SERVICIO	ALCANCE: Investigación Descriptiva	POBLACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es el nivel de representación tangible en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA - 2016? ▪ ¿Cuál es el nivel de confiabilidad en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA - 2016? ▪ ¿Cuál es el nivel de responsabilidad en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA - 2016? ▪ ¿Cuál es el nivel de seguridad en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA - 2016? ▪ ¿Cuál es el nivel de empatía en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA - 2016? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar el nivel de representación tangible en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA. ▪ Determinar el nivel de confiabilidad en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA. ▪ Determinar el nivel de responsabilidad en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA. ▪ Determinar el nivel de seguridad en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA. ▪ Determinar el nivel de empatía en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El nivel de representación tangible en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA es Alto. ▪ El nivel de confiabilidad en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA es Alto. ▪ El nivel de responsabilidad en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA es Alto. ▪ El nivel de seguridad en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA es Alto. ▪ El nivel de empatía en el servicio a los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA es Alto. 	DIMENSIONES: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tangibles ▪ Confiabilidad ▪ Responsabilidad ▪ Seguridad ▪ Empatía 	TIPO: Investigación Básica.	Población UNCP 701 Estudiantes
				DISEÑO: Investigación No Experimental – Descriptivo Simple.	Población UPLA 1,099 Estudiantes
				ESQUEMA: M – O	MUESTRA:
				MÉTODO GENERAL: Método Descriptivo	UNCP: 248 UPLA: 285
				TÉCNICA: Encuesta SERVQUAL	
				INSTRUMENTO: Cuestionario	

Anexo N° 02

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN EDUCACIÓN

TESIS: CALIDAD EN EL SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE
ADMINISTRACIÓN DE LA UNCP Y LA UPLA - 2016

CUESTIONARIO

OBJETIVO								
Determinar el nivel de calidad en el servicio que recibieron los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA durante el año 2016								
ESCALA DE MEDICIÓN								
1) Fuertemente en desacuerdo; 2) En desacuerdo; 3) Poco en desacuerdo; 4) Neutro; 5) Poco de acuerdo; 6) De acuerdo; 7) Fuertemente de acuerdo								
PREGUNTAS								
ITEMS		ESCALA ORDINAL						
		1	2	3	4	5	6	7
ELEMENTOS TANGIBLES (apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación).								
01	La facultad cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva.							
02	Las instalaciones de la facultad son visualmente atractivas.							
03	El personal de la facultad tiene apariencia pulcra.							
04	Los elementos materiales (separatas, reportes y similares) son visualmente atractivos.							
CONFIABILIDAD (habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa).								
05	Cuando el personal de la facultad promete en hacer algo en cierto tiempo lo hace.							
06	Cuando tienes un problema la facultad demuestra un verdadero interés en solucionar.							
07	El personal de la facultad realiza bien el servicio la primera vez							

08	El personal de la facultad concluye el servicio en el tiempo prometido.								
09	El personal de la facultad insiste en mantener los registros exentos de errores.								
CAPACIDAD DE RESPUESTA (disposición y voluntad del personal de la facultad de administración para ayudar al estudiante y proporcionar servicio).									
10	El personal de la facultad le comunica cuando concluirá la realización del servicio.								
11	El personal de la facultad ofrece un servicio puntual.								
12	El personal de la facultad siempre está dispuesto a ayudarlo.								
13	El personal de la facultad nunca está demasiado ocupado para atenderle.								
SEGURIDAD (conocimientos y atención mostrados por el personal de la facultad de administración y sus habilidades para mostrar credibilidad y confianza).									
14	El comportamiento del personal de la facultad le inspira confianza.								
15	Usted se siente seguro con sus trámites con la facultad.								
16	El personal de la facultad es amable con usted.								
17	El personal tiene el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas.								
EMPATIA (atención individualizada que ofrece la facultad a los estudiantes).									
18	La facultad le da una atención individualizada.								
19	La facultad tiene horarios convenientes para todos los estudiantes.								
20	La facultad tiene personal que le ofrece una atención personalizada.								
21	El personal de la facultad se preocupa por los mejores intereses de los estudiantes.								
22	La facultad comprende las necesidades específicas de sus estudiantes.								

Muchas gracias.

Anexo 3. Matriz de Validación de la variable

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN					OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				1	2	3	4	5	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO
CALIDAD DE SERVICIO	Elementos tangibles	La facultad cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva	¿Está satisfecho, usted, con la calidad de la enseñanza en su universidad durante los dos últimos años?	X					X				X				
		Las instalaciones de la facultad son visualmente atractivas	¿Cuán satisfecho está con su formación profesional?	X					X					X			
		El personal de la facultad tiene apariencia pulcra	¿Si tuviera la oportunidad de cambiarte de universidad, lo harías?	X					X					X			
	Confianza	Los elementos materiales (separatas, reportes y similares) son visualmente atractivos	¿Crees que tu carrera profesional, ya llegó a su saturación como profesión en el mercado peruano?	X					X					X			
		Cuando el personal de la facultad promete en hacer algo en cierto tiempo lo hace	Cuando el personal de la facultad promete en hacer algo en cierto tiempo lo hace	X					X					X			
		Cuando tienes un problema la facultad demuestra un verdadero interés en solucionar	Cuando tienes un problema la facultad demuestra un verdadero interés en solucionar	X					X					X			
		El personal de la facultad realiza bien el servicio la primera vez	El personal de la facultad realiza bien el servicio la primera vez	X					X					X			
		El personal de la facultad concluye el servicio en el tiempo prometido	El personal de la facultad concluye el servicio en el tiempo prometido	X					X					X			
		El personal de la facultad insiste en mantener los registros exentos de errores.	El personal de la facultad insiste en mantener los registros exentos de errores.	X					X					X			
		El personal de la facultad le comunica cuando concluirá la realización del servicio	El personal de la facultad le comunica cuando concluirá la realización del servicio	X					X					X			
Responsabilidad o capacidad de respuesta	El personal de la facultad ofrece un servicio puntual.	El personal de la facultad ofrece un servicio puntual.	X					X					X				
	El personal de la facultad siempre está dispuesto a ayudarle.	El personal de la facultad siempre está dispuesto a ayudarle.	X					X					X				
	El personal de la facultad nunca está demasiado ocupado para atenderle.	El personal de la facultad nunca está demasiado ocupado para atenderle.	X					X					X				
Seguridad	El comportamiento del personal de la facultad le inspira confianza	El comportamiento del personal de la facultad le inspira confianza	X					X					X				
	Usted se siente seguro con sus tramites con la facultad	Usted se siente seguro con sus tramites con la facultad	X					X					X				
	El personal de la facultad es amable con usted	El personal de la facultad es amable con usted.	X					X					X				
Empatia	El personal tiene el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas	El personal tiene el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas	X					X					X				
	La facultad le da una atención individualizada	La facultad le da una atención individualizada	X					X					X				
	La facultad tiene horarios convenientes para todos los estudiantes	La facultad tiene horarios convenientes para todos los estudiantes	X					X					X				
		La facultada tiene personal que le ofrece una atención personalizada	La facultada tiene personal que le ofrece una atención personalizada	X				X				X					
		El personal de la facultad se preocupa por los mejores intereses de los estudiantes	El personal de la facultad se preocupa por los mejores intereses de los estudiantes	X				X				X					
		La facultad comprende las necesidades específicas de sus estudiante	La facultad comprende las necesidades específicas de sus estudiante	X				X				X					

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN
OBJETIVO : Describir la calidad en el servicio en los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA - 2016.
DIRIGIDO A : Estudiantes de Administración.
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Edgar Albino López Quilca
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR EN EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

Bajo	Regular	Alto X
------	---------	-----------



Anexo 3. Matriz de Validación de la variable

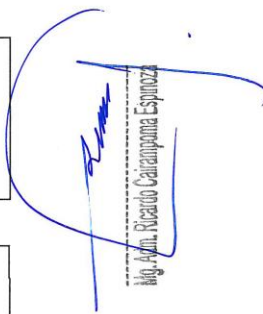
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				1	2	3	4	5	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM			RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE LA RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO	Elementos tangibles	La facultad cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva.	¿Está satisfecho usted con la calidad de la enseñanza en su universidad durante los últimos años?						X						X			
		Las instalaciones de la facultad son visualmente atractivas.	¿Cuán satisfecho está con su formación profesional?						X							X		
		El personal de la facultad tiene apariencia pulcra.	¿Si tuviera la oportunidad de cambiarse de universidad, lo haría?						X							X		
	Confianza	Los elementos materiales (separatas, reportes y similares) son visualmente atractivos.	¿Crees que tu carrera profesional, ya llegó a su saturación como profesión en el mercado peruano?	¿Cuándo el personal de la facultad promete en hacer algo en cierto tiempo lo hace.	X					X					X			
		Cuando el personal de la facultad promete en hacer algo en cierto tiempo lo hace.	¿Cuándo tienes un problema la facultad demuestra un verdadero interés en solucionar.	¿Cuándo tienes un problema la facultad demuestra un verdadero interés en solucionar.	X					X					X			
		El personal de la facultad realiza bien el servicio la primera vez.	El personal de la facultad realiza bien el servicio la primera vez.	El personal de la facultad realiza bien el servicio la primera vez.	X					X					X			
		El personal de la facultad concluye el servicio en el tiempo prometido.	El personal de la facultad concluye el servicio en el tiempo prometido.	El personal de la facultad concluye el servicio en el tiempo prometido.	X					X					X			
		El personal de la facultad insiste en mantener los registros exentos de errores.	El personal de la facultad insiste en mantener los registros exentos de errores.	El personal de la facultad insiste en mantener los registros exentos de errores.	X					X					X			
	Responsabilidad o capacidad de respuesta	El personal de la facultad le comunica cuando concluya la realización del servicio.	El personal de la facultad le comunica cuando concluya la realización del servicio.	El personal de la facultad le comunica cuando concluya la realización del servicio.	X					X					X			
		El personal de la facultad ofrece un servicio puntual.	El personal de la facultad ofrece un servicio puntual.	El personal de la facultad ofrece un servicio puntual.	X					X					X			
		El personal de la facultad siempre está dispuesto a ayudarle.	El personal de la facultad siempre está dispuesto a ayudarle.	El personal de la facultad siempre está dispuesto a ayudarle.	X					X					X			
		El personal de la facultad nunca está demasiado ocupado para atenderle.	El personal de la facultad nunca está demasiado ocupado para atenderle.	El personal de la facultad nunca está demasiado ocupado para atenderle.	X					X					X			
	Seguridad	El comportamiento del personal de la facultad le inspira confianza.	El comportamiento del personal de la facultad le inspira confianza.	El comportamiento del personal de la facultad le inspira confianza.	X					X					X			
		Usted se siente seguro con sus trámites con la facultad.	Usted se siente seguro con sus trámites con la facultad.	Usted se siente seguro con sus trámites con la facultad.	X					X					X			
		El personal de la facultad es amable con usted.	El personal de la facultad es amable con usted.	El personal de la facultad es amable con usted.	X					X					X			
	Empatía	El personal tiene el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas.	El personal tiene el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas.	El personal tiene el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas.	X					X					X			
		La facultad le da una atención individualizada.	La facultad le da una atención individualizada.	La facultad le da una atención individualizada.	X					X					X			
La facultad tiene horarios convenientes para todos los estudiantes.		La facultad tiene horarios convenientes para todos los estudiantes.	La facultad tiene horarios convenientes para todos los estudiantes.	X					X					X				
La facultad tiene personal que le ofrece una atención personalizada.		La facultad tiene personal que le ofrece una atención personalizada.	La facultad tiene personal que le ofrece una atención personalizada.	X					X					X				
		El personal de la facultad se preocupa por los mejores intereses de los estudiantes.	El personal de la facultad se preocupa por los mejores intereses de los estudiantes.	X					X					X				
		La facultad comprende las necesidades específicas de sus estudiantes.	La facultad comprende las necesidades específicas de sus estudiantes.	X					X					X				

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN
OBJETIVO : Describir la calidad en el servicio en los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA - 2016.
DIRIGIDO A : Estudiantes de Administración.
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : RICARDO JAVIER CAIRAMPOMA ESPINOZA
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : GRADO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

Bajo	Regular	Alto
		X



Mg. An. Ricardo Cairampoma Espinoza

Anexo 3. Matriz de Validación de la variable

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN					OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES					
				1	2	3	4	5	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA						
									SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO		
CALIDAD DE SERVICIO	Elementos tangibles	La facultad cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva	¿Está satisfecho usted con la calidad de la enseñanza en su universidad durante los dos últimos años?																
		Las instalaciones de la facultad son visualmente atractivas	¿Cuán satisfecho está con su formación profesional?																
	Confiabilidad	El personal de la facultad tiene apariencia pulcra	¿Crees que la carrera profesional, ya llegó a su saturación como profesión en el mercado peruano?																
		Los elementos materiales (computadoras, repetidores y similares) son visualmente atractivos	¿Cuándo el personal de la facultad promete en hacer algo en cierto tiempo lo hace?																
		Cuando el personal de la facultad promete en hacer algo en cierto tiempo lo hace	¿Cuándo tienes un problema la facultad demuestra un verdadero interés en ayudarte?																
		Cuando tienes un problema la facultad demuestra un verdadero interés en solucionar	El personal de la facultad realiza bien el servicio la primera vez																
		El personal de la facultad realiza bien el servicio la primera vez	El personal de la facultad concluye el servicio en el tiempo prometido																
		El personal de la facultad concluye el servicio en el tiempo prometido	El personal de la facultad insiste en mantener los registros exentos de errores																
		El personal de la facultad insiste en mantener los registros exentos de errores	El personal de la facultad le comunica cuando concluirá la realización del servicio																
		El personal de la facultad le comunica cuando concluirá la realización del servicio	El personal de la facultad ofrece un servicio puntual																
Responsabilidad o capacidad de respuesta	El personal de la facultad ofrece un servicio puntual	El personal de la facultad siempre está dispuesto a ayudarte																	
	El personal de la facultad siempre está dispuesto a ayudarte	El personal de la facultad nunca está demasiado ocupado para atenderle																	
Seguridad	El comportamiento del personal de la facultad le inspira confianza	El comportamiento del personal de la facultad le inspira confianza																	
	Usted se siente seguro con sus límites con la facultad	Usted se siente seguro con sus trámites con la facultad																	
Empatía	El personal tiene el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas	El personal tiene el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas																	
	La facultad le da una atención individualizada	La facultad le da una atención individualizada																	
	La facultad tiene horarios convenientes para todos los estudiantes	La facultad tiene horarios convenientes para todos los estudiantes																	
	La facultad tiene personal que le ofrece una atención personalizada	La facultad tiene personal que le ofrece una atención personalizada																	

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN
OBJETIVO : Describir la calidad en el servicio en los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA - 2016.
DIRIGIDO A : Estudiantes de Administración.
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

VALORACIÓN:

Bajo	Regular	Alto
		X



Anexo 3. Matriz de Validación de la variable

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN					OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES					
				1	2	3	4	5	RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA						
									SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO		
CALIDAD DE SERVICIO	Elementos tangibles	La facultad cuenta con referencias y equipos de apariencia moderna y atractiva.	¿Está satisfecho usted con la calidad de la enseñanza en su universidad durante los dos últimos años?																
		Las instalaciones de la facultad son visualmente atractivas.	¿Cuán satisfecho está con su formación profesional?																
		El personal de la facultad tiene apariencia pulcra.	¿Si tuviera la oportunidad de cambiarse de universidad, lo haría?																
		Los alimentos materiales (recursos, repares y similares) son visualmente atractivos.	¿Crees que tu carrera profesional ya llegó a su saturación como profesión en el mercado peruano?																
		Cuando el personal de la facultad promete en hacer algo en cierto tiempo lo hace.	Cuando el personal de la facultad promete en hacer algo en cierto tiempo lo hace.																
		Cuando tienes un problema la facultad demuestra un verdadero interés en solucionar.	Cuando tienes un problema la facultad demuestra un verdadero interés en solucionar.																
	Confiabilidad	El personal de la facultad realiza bien el servicio la primera vez.	El personal de la facultad realiza bien el servicio la primera vez.	El personal de la facultad realiza bien el servicio la primera vez.															
		El personal de la facultad conculge el servicio en el tiempo prometido.	El personal de la facultad conculge el servicio en el tiempo prometido.	El personal de la facultad conculge el servicio en el tiempo prometido.	El personal de la facultad conculge el servicio en el tiempo prometido.														
		El personal de la facultad le comunica cuando registra errores de servicios.	El personal de la facultad le comunica cuando registra errores de servicios.	El personal de la facultad le comunica cuando registra errores de servicios.	El personal de la facultad le comunica cuando registra errores de servicios.														
		El personal de la facultad ofrece un servicio puntual.	El personal de la facultad ofrece un servicio puntual.	El personal de la facultad ofrece un servicio puntual.	El personal de la facultad ofrece un servicio puntual.														
		El personal de la facultad siempre está dispuesto a ayudar.	El personal de la facultad siempre está dispuesto a ayudar.	El personal de la facultad siempre está dispuesto a ayudar.	El personal de la facultad siempre está dispuesto a ayudar.														
		El personal de la facultad nunca está demasiado ocupado para atender.	El personal de la facultad nunca está demasiado ocupado para atender.	El personal de la facultad nunca está demasiado ocupado para atender.	El personal de la facultad nunca está demasiado ocupado para atender.														
Responsabilidad o capacidad de respuesta	El comportamiento del personal de la facultad le inspira confianza.	El comportamiento del personal de la facultad le inspira confianza.	El comportamiento del personal de la facultad le inspira confianza.	El comportamiento del personal de la facultad le inspira confianza.															
	Usted se siente seguro con sus trámites con la facultad.	Usted se siente seguro con sus trámites con la facultad.	Usted se siente seguro con sus trámites con la facultad.	Usted se siente seguro con sus trámites con la facultad.															
	El personal de la facultad es amable con usted.	El personal de la facultad es amable con usted.	El personal de la facultad es amable con usted.	El personal de la facultad es amable con usted.															
	El personal tiene el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas.	El personal tiene el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas.	El personal tiene el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas.	El personal tiene el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas.															
	La facultad le da una atención individualizada.	La facultad le da una atención individualizada.	La facultad le da una atención individualizada.	La facultad le da una atención individualizada.															
	La facultad tiene horarios convenientes para todos los estudiantes.	La facultad tiene horarios convenientes para todos los estudiantes.	La facultad tiene horarios convenientes para todos los estudiantes.	La facultad tiene horarios convenientes para todos los estudiantes.															
Seguridad	La facultad tiene personal que le ofrece una atención personalizada.	La facultad tiene personal que le ofrece una atención personalizada.	La facultad tiene personal que le ofrece una atención personalizada.	La facultad tiene personal que le ofrece una atención personalizada.															
	El personal de la facultad se preocupa por los mejores intereses de los estudiantes.	El personal de la facultad se preocupa por los mejores intereses de los estudiantes.	El personal de la facultad se preocupa por los mejores intereses de los estudiantes.	El personal de la facultad se preocupa por los mejores intereses de los estudiantes.															
	La facultad comprende las necesidades específicas de sus estudiantes.	La facultad comprende las necesidades específicas de sus estudiantes.	La facultad comprende las necesidades específicas de sus estudiantes.	La facultad comprende las necesidades específicas de sus estudiantes.															

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN
OBJETIVO : Describir la calidad en el servicio en los estudiantes de Administración de la UNCP y de la UPLA - 2016.
DIRIGIDO A : Estudiantes de Administración.
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *MG. ESPINOZA CASTILLO ELEODORO*
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *MAGISTER ADMINISTRACIÓN MENCIÓN FINANZAS*

VALORACIÓN:

Bajo	Regular	Alto
		X

Eleodoro Espinoza Castillo