

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“CALIDAD DE SERVICIO BAJO EL MODELO SERVPERF EN LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA-2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Judith Bardales Membrillo

Asesor:

Mg. Lic. Liliana Beatriz Carrillo Carranza

Cajamarca - Perú

2021

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi querida madre Carmen Isabel Membrillo Quintana, a mi hijo mi pequeño Alex, mis hermanos María Elena y José Fermín, por su apoyo incondicional, por sus consejos que me brindaron día a día en el desarrollo de mi carrera profesional gracia a ellos hicieron posible que esta meta se cumpla

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr objetivos, además de su infinita bondad y amor. A mi madre por su apoyo en todo momento sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, A mi hijo, mi pequeño Alex, quién es mi motivo para salir adelante.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. Realidad Problemática.....	8
1.2. Formulación del Problema.....	36
1.3. Objetivos.....	36
1.4. Hipótesis.....	37
1.5. Justificación de la Investigación:.....	37
CAPÍTULO II. MÉTODO.....	39
2.1. Enfoque de la investigación.....	39
2.2. Tipo de investigación.....	39
2.3. Nivel de investigación.....	39
2.4. Diseño de la investigación.....	40
2.5. Población y muestra.....	40
2.6. Técnicas de recolección de información.....	41
2.7. Técnicas de procesamiento de información.....	43
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	47
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	53
REFERENCIAS.....	57
ANEXOS.....	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Comparativo de los Modelos de Calidad de Servicio	31
Tabla 2 Tamaño de muestra de los estudiantes matriculados por año en la Universidad Nacional de Cajamarca.....	40
Tabla 3 Tamaño de muestra de los estudiantes por año	41
Tabla 4 Nivel Calidad de Servicio bajo el Modelo SERVPERF en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021	47
Tabla 5 Nivel de Fiabilidad en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021	48
Tabla 6 Nivel de Sensibilidad en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021	49
Tabla 7 Nivel de Seguridad en la Escuela Académica Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021	50
Tabla 8 Nivel de Empatía en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021	51
Tabla 9 Nivel de Elementos Tangibles de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021	52
Tabla 10 Calidad de servicio bajo el modelo SERVPERF en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca-2021	62
Tabla 11 Calidad de servicio bajo el modelo SERVPERF en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca-2021	65
Tabla 12 Método.....	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel Calidad de Servicio bajo el Modelo SERVPERF en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021	47
Figura 2 Nivel de Fiabilidad en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021	48
Figura 3 Nivel de Sensibilidad en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021	49
Figura 4 Nivel de Seguridad en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021	50
Figura 5 Nivel de Empatía en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021	51
Figura 6 Nivel de Elementos tangibles en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca. 2021	52

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar en el nivel Calidad de Servicio bajo el modelo SERVPERF en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021. El presente estudio cualitativo con una investigación de tipo básica, con un diseño transversal o experimental. La población estuvo constituida por 374 estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca se utilizó un muestreo probabilístico estratificado quedando conformada por 186 alumnos a los cuales se les aplicaron una encuesta. El análisis de datos obtenidos permitió observar que el 95.2% de los estudiantes califica de alto seguido de un 3,8% de los estudiantes de bajo y solo un 1,1% de los estudiantes califica medio la calidad de servicio bajo el modelo SERVPERF en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021 en sus dimensiones de fiabilidad con un 97,8% seguido de seguridad con 95,7%, seguido de empatía con elementos tangibles con 94,1%, con sensibilidad del 75,8% de los estudiantes de los la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021

Palabras clave: Calidad, Servicio y Modelo SERVPERF

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La calidad del servicio es muy importante en la actualidad, ya que, los clientes son cada vez más exigentes y están más informados gracias a la tecnología.

La calidad como excelencia: De acuerdo al término, las organizaciones de servicios deben conseguir el mejor de los resultados, en sentido absoluto. Sin embargo, debido a su subjetividad, es difícil entender qué se considera como excelente, ya que sería necesario marcar unas directrices claras para conseguir ese nivel exigido.

Calidad como ajuste a las especificaciones. Tras la necesidad de normalizar y especificar las normas de producción se desarrolló esta nueva perspectiva, desde la que se entiende la calidad como medida para la consecución de objetivos básicos, tales como, poder evaluar la diferencia existente entre la calidad obtenida en distintos periodos, para así poder obtener una base de comparación y determinar las posibles causas halladas bajo su diferencia, con la dificultad que esta evaluación es desde el punto de vista de la organización y no del propio usuario o consumidor.

Calidad como valor. En este sentido, las organizaciones consideran una eficiencia interna y una efectividad externa, es decir, deben analizar los costes que supone seguir unos criterios de calidad y, al mismo tiempo, satisfacer las expectativas de los consumidores o usuarios, teniendo en cuenta la dificultad existente en valorar estos elementos, ya que son dinámicos, varían con el tiempo. Es difícil identificar qué características son importantes para cada consumidor.

Calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores. Definir la calidad como el grado en que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios supone incluir factores subjetivos relacionaos con los juicios de las personas

que reciben el servicio. Es una definición basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, esto es importante para conocer qué necesitan los usuarios y los consumidores. (Cevallos, 2018, p. 35).

Desde el punto de vista académico y empresarial, las tendencias actuales están encaminadas a generar un nivel de calidad alto en los servicios, lo cual es sinónimo de competitividad y posicionamiento en el mercado. Es por ello que hoy en día, se trabaja en buscar la calidad en el servicio, logrando así; la diferenciación entre los competidores, una mayor productividad en el proceso de servicio, el incremento en la satisfacción del cliente, el aumento de lo moral de los empleados, la mejora de su administración y mejores relaciones laborales; englobando estos aspectos como ventaja competitiva en el mercado. Cevallos (2018)

En el Ecuador en los últimos años con el auge del internet agregado a la educación superior y el acceso a múltiples plataformas, existe una sobre oferta de educación superior, es así, que en la actualidad existe una sobre oferta de educación superior, es así, que en la actualidad existen Universidades extranjeras que brindan diferentes plataformas online de tramites documentarios implementados por diversas universidades del mundo los estudiantes pueden acceder a sus trámites online ya sean estos gratuitos o a bajo costos. Por lo tanto, las Universidades Públicas del Ecuador como cualquier empresa, tienen que competir, tanto con Universidades a nivel nacional como internacional, para de esta forma captar más usuarios (estudiantes). Alvarez, Chaparro, & Reyes (2020)

Las Univesidades en el territorio Peruano, se encuentran en constante crecimiento y constante número de alumnos que estas tienen, por lo tanto, deben brindar mejores servicios, en educación, infraestructura, administración, investigación y en una

mejora en la calidad de servicio. La Universidad Peruana los Andes, se encuentra actualmente licenciada mediante resolución del Consejo N° 025-2020-SUNEDU-CD del 13 de febrero 2020 y próximamente logrará la acreditación. Para ello la Universidad debe tener una mejora continua en el aspecto educativo, administrativo, investigación y otros, que lo harán la diferente de otras Universidades. Todo esto, enfocado a la mejora de los servicios en atención a los usuarios. La Universidad Peruana los Andes, brinda el servicio de trámite, gestión y entrega de documentos para los alumnos de pregrado y posgrado, ex alumnos y padres de familia de esta Facultad, sin embargo existe aspectos que no cumplen los estándares de Calidad, direccionada a la eficiencia y mejora de los aspectos administrativos. Por ello, se observa que los estudiantes, egresados de pre y pos grado (usuarios de la Facultad) se encuentran descontentos con varios aspectos del servicio. No todos están de acuerdo. Muchos muestran su descontento, notándose se fácil por deducción percibir fácil por deducción percibir la incomodidad. Ríos (2021)

La creación de la La Universidad Nacional de Cajamarca, es el resultado de las aspiraciones populares y ciudadanas que ansiaban para cajamarca una Universidad, fue la federación de educadores de Cajamarca, que desde 1957 bajo la conducción del Dr. Zoilo León Ordoñez y de un grupo de preclaros maestros iniciaron el noble gesto del noble propósito de gestar un centro de estudios superiores para la juventud y el pueblo de esta milenaria tierra. En 1961 en forma unánime apoyaron la cívica iniciativa, finalmente un 13 de febrero de 1962 se promulga la ley N° 14015, por la que se crea la Universidad Técnica de Cajamarca y el 14 de julio del mismo año inicia su funcionamiento, con una planificación de seis Escuelas, en la actualidad con otra estructura normativa, fundamentándose en la formación académica, investigación y proyección social, con diez facultades, Actualmente la Universidad Nacional de

Cajamarca el Norte de la Univesidad Peruana con Resolución del Consejo Directivo N° 080-2018-SUNEDU/CD de fecha 13 de julio 2018 se otorga el licenciamiento institucional por un periodo de seis años.

La Facultad de Ingeniería una de pioneras de la vida académica de la Universidad con ella nació nuestra Primera Casa Superior. Con la Ley N° 23733 toma su denominación actual con seis Escuela Académicos Profesionales: Ingeniería Civil, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Geológica, Ingeniería Hidráulica, Ingeniería de Minas e Ingeniería Sanitaria (Celendín).

La Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas fue creada en 1993 con Resolución de Consejo Universitario N° 345-1993-CU-UNC en la actualidad con 28 años al servicio, comprometida con la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje, alineada a estándares internacionales de formación académica y demanda social, actualmente el Dr. Ing. Edwin Alberto Valencia Castillo desempeña como director de Escuela.

La satisfacción de los estudiantes con la Calidad de Servicio que brinda la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca con respecto al servicio que brinda tiene que ver con elementos intangibles, es decir, el grado de complacencia que percibe el estudiante en relación con el trámite administrativo, la interacción del personal con los docentes y estudiantes, las instalaciones y equipamiento. Este problema tiene que ser abordado desde la perspectiva de servicio de atención al usuario, por lo que en la actualidad existe una gran oferta de Universidades e Instituciones de Educación Superior, ponen en el centro al clima (estudiante, docente y público en general) que requiera del servicio.

En este trabajo de investigación se desarrolla una metodología basada en el modelo SERVPERF, el cual permita a las instituciones de educación superior pública evaluar el servicio de atención que brinda al usuario (estudiante), desde el punto de vista de las percepciones del estudiante, acerca del servicio prestado, esto servirá como indicadores de desempeño interno de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca para el progreso de la Calidad de Servicio.

Con la metodología SERVPERF aplicada a la calidad de servicio educación superior, se busca evaluar las percepciones de los clientes (estudiantes) con base en las dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía) que establece el modelo SERVPERF.

Desde el lunes 16 de marzo del 2020 en el Perú rige el estado de emergencia Nacional para Evitar la propagación del Virus. En esa línea, quedaron pendientes los procesos administrativos que venían realizando el público en diversas entidades estatales. En el caso de la Universidad Nacional de Cajamarca por el tema de pandemia demora mucho el trámite documentario por el tema de adaptación por el uso de las TICs ya que en este tiempo ha sido muy fundamental y necesario para el trámite documentario. Es por ello que se requiere conocer la calidad de atención

Seguidamente se detalla los principales antecedentes, a nivel internacional:

Luzarraga & Angie (2021) En su tesis “Propuesta de Mejora en la Calidad del Servicio de Atención en Universidades Públicas Aplicando el Modelo SERVPERF”, cuyo objetivo diseñar una propuesta de mejora en la calidad del servicio de atención al cliente que brindan las Universidades Públicas aplicando el modelo SERVPERF, estuvo compuesta por una muestra de 400 estudiantes de las diferentes facultades de la

Universidad de Guayaquil, utilizaron una encuesta como instrumento para la recolección y análisis de datos. La percepción de la calidad de los usuarios en base al servicio recibido por parte de una Universidad pública, medida en una escala de Likert del 1 al 5 según la medida de cada perspectiva, la dimensión de tangible nos arroja un valor 3,20 como la medida más baja y la perspectiva de seguridad con un valor de 3,39 como la medida más alta. Lo que implica según el método de valoración SERVPERF que los usuarios del servicio de atención al cliente fue de alta.

Luna (2017) En su investigación titulada “Aplicación del modelo SERVPERF para la medición de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior Universidad de Pamplona, extensión villa del Rosario, a través del modelo SERVPERF. Cuyo objetivo fue obtener información necesaria que ayuden al diseño e implementación de políticas en pro de los procesos académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Pamplona, extensión Villa del Rosario, como a su vez aplicar la metodología del modelo SERVPERF, y de esta manera medir la percepción de la calidad de un servicio y su aplicación en datos reales, la muestra estuvo conformada por 105 estudiantes en relación a la calidad en el servicio que reciben por parte de la institución. El análisis corresponde al análisis de las dimensiones que son parte del modelo SERVPERF con los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, se observó lo siguiente. Tangibilidad se observó una mejor percepción en los estudiantes de Administración de Empresas, obteniendo un 57%, seguido del programa de Economía con el 50% y Contaduría Pública con el 45%, la opinión respecto a la tangibilidad depende del programa académico ($\chi^2=17,69$, $p=0,02368$). Por otra parte la Fiabilidad de acuerdo a los programas académicos, se observa nuevamente a los estudiantes de

Administración de Empresas con el mayor porcentaje de percepción alcanzando el 77%, seguido del programa de Economía con un 63% y los estudiantes de Contaduría Pública con el 58%, es decir que los estudiantes de Administración de Empresa son los que mejor confían en las gerstiones que está llevando a cabo el ente Universitario, seguido de los estudiantes de Economía y por último, se ubican los de Contaduría Pública. También se puede afirmar que la opinión respecto a la Fiabilidad de la Univesidad depende del Programa Académico ($\chi^2=26,789$, $p.\text{valor}=0.0007688$). Capacidad de Respuesta de acuerdo a los Programas Académicos: Los estudiantes de Administración de Empresas siguen presentado el mejor porcentaje de percepción, alcanzando el 70%, en relación al 64% que presentan los estudiantes de Economía y un 50% de percepción que alcanzarón los estudiantes de Contaduría Pública.

Hallo & Fajardo (2019). En su investigación titulada “Calidad del Servicio. Estudio Descriptivo de los Servicios Administrativos de una Universidad Ecuatoriana cuyo objetivo evaluar la calidad de los servicios prestados en el área administrativa de la modalidad de estudios en línea en una Universidad Privada Ecuatoriana, La metodología se baso en el estudio del modelo SERVPERF y SERQUAL en los estudiantes de la Institución. Estos modelos de medición utilizan un cuestionario que contiene 22 ítems bajo una escala de Likert. La población estudiantil en la modalidad a distancia estuvo compuesta por 1 437 estudiantes repartidos entre las carreras que oferta la Universidad. Los resultados de las dimensiones del Modelo SERQUAL tiene el mismo comportamiento que los resultados del Modelo SERVPERF, con las respectivas diferencias de cálculo en cada uno. Los resultados en el periodo septiembre 2016-febrero 2017, son mejores a los del primer periodo, y de igual manera la dimensión de capacidad de respuesta es la que en mayor porcentaje ha mejorado en lo respecta a la

brecha con un 35% entre un periodo y otro, en un 26% la empatía, un 16% los elementos tangibles y fiabilidad y seguridad con un 15%.

Rios (2020) En su investigación titulada: “ Evaluación de resultados de Capacitación del personal en indicadores de gestión de calidad del servicio al cliente de la empresa de sistemas de emisores Atalaya S.A” cuyo objetivo evaluar el impacto del talento humano perteneciente al área de ventas en los indicadores de la gestión de calidad del servicio al cliente, en la empresa Sistemas de Emisoras Atalaya S.A durante el año 2019. Se aplicó metodología descriptiva, cuantitativa, de campo, con uso de la encuesta al cliente bajo el modelo SERVPERF, cuyos resultados evidenciaron que, los elementos tangibles alcanzaron 63% de calificación, fiabilidad obtuvo 58%, responsabilidad 65%, seguridad 61% y empatía 68%. Es decir, la calificación del servicio en el Sistema de Emisoras Atalaya fue calificada menos de 65 puntos porcentuales, moderadamente satisfactoria. En conclusión, la capacitación del talento humano debe ser fortalecida para mejorar el nivel de calidad del servicio y la satisfacción del cliente, por ser un mecanismo que contribuye al cumplimiento de los objetivos de la calidad del servicio al cliente.

Vacacela & Pico (2021). En su investigación titulada: “Gestión Académica y Calidad del Servicio al Estudiante del Instituto Superior Universitario de Formación de la Ciudad de Guayaquil. Cuyo objetivo analizar la gestión administrativa en la satisfacción de la calidad del servicio a los estudiantes del Instituto Tecnológico de Formación (ITF) de la ciudad de Guayaquil. Para el propósito se levantaron datos durante el periodo enero- junio 2020 por medio una encuesta a 388 estudiantes vía internet con un cuestionario estructurado a partir de las dimensiones y la metodología SERVPERF. En términos generales, los resultados del modelo de regresión

determinaron que la gestión administrativa explica en un 0,981 el efecto sobre la satisfacción de la calidad que tiene el estudiante de los servicios que recibe por parte del ITF. Sobre la base de los resultados de la investigación se realizó la propuesta de creación del Centro de Acompañamiento Estudiantil (CAE). El nivel de satisfacción general del estudiante respecto a los servicios que brinda el ITF. Se puede observar que el 55,15% de los encuestados está parcialmente insatisfecho con los servicios que recibe; el 24,23% se mostró indiferente; el 20,36% indicó estar parcialmente satisfecho y finalmente el 0,26% la muestra está parcialmente insatisfecho con los servicios del ITF.

Barreto & Gomzález (2021) en su investigación titulada:” Evaluación de la Satisfacción del Cliente en Tramites Académicos y Administrativos en el Programa de Ingeniería Ambiental de la Universidad de Córdoba a través del Método SERVPERF” cuyo objetivo evaluar la satisfacción del cliente en trámites académicos y administrativos en el Programa de Ingeniería Ambiental de la Universidad de Córdoba, a través del método SERVPERF, con el fin de medir la calidad en el servicio prestado, la metodología utilizada PHVA, mediante una encuesta a 339 estudiantes del programa de Ingeniería Ambiental de la Universidad de Córdoba se recopilaron los siguientes resultados, en general el promedio de Media para todas las dimensiones fue de 4,30 lo que indica una valoración buena. Siendo la dimensión de elementos tangibles quien tiene la mayor valoración 5,01, mientras que el 23% de los encuestados tienen una percepción de generalmente en deacuerdo con la dimensión de capacidad del servicio, disponibilidad y dispossición prestado por el personal admibistrativo, el 26,31% de los estudiantes encuestados tienen una percepción de generalmente de acuerdo con la dimensión de la seguridad referente a conocimientos, la cordiabilidad la competencia profesional y la capacidad para inspirar confianza a los usuarios, y el 17,9% los 71

encuestado tuvieron una percepción se encuentran moderadamente de acuerdo con que los funcionarios no saben cuáles son sus necesidades.

Sarmiento & Vinueza (2020) en su investigación titulada: “Percepción Estudiantil de la Calidad del Servicio Universitario: Caso de una Universidad Ecuatoriana” cuyo objetivo mostrar la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio universitario de una institución de Educación Superior Ecuatoriana. La metodología de investigación aplicada es de tipo no experimental, seccional y descriptiva, mediante la aplicación de una encuesta de opinión que permitió conocer la percepción de una población aproximada de 3,802 estudiantes de pregrado y 180 de postgrado, respuestas codificadas en un corpus textual para su análisis, cuyos resultados permitieron conocer como criterios más frecuentes las palabras conocimiento ($x^2=192,6$, $p<0.0001$) y comodidad ($x^2=135.05$, $p<0.0001$) relacionadas a las dimensiones de calidad del servicio: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que impulsan procesos de mejora para el desarrollo académico universitario público.

Inmediatamente se detalla los principales antecedentes, a nivel local:

Condori (2017). En su investigación titulada: “Percepción de la Calidad del Servicio Administrativo por los Estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – 2017” cuyo objetivo describir la percepción de la calidad del servicio administrativo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017, el diseño de la presente investigación es un diseño transeccional descriptivo, la población total en la investigación fue de 432 de acuerdo a la información proporcionada por la

oficina de registros académicos de la Universidad Nacional José María Arguedas se llegó a la conclusión indicaron que el 36,68% del total de estudiantes encuestados señalan que casi nunca existe calidad del servicio por personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas. De acuerdo a este resultado se concluye que la percepción que tienen los estudiantes de la Calidad del Servicio administrativo no es positivo debido a ello la Escuela Profesional de Administración de Empresas tiene que plantearse y realizar estrategias para poder mejorarlo, ya que es un factor dinamizador que aporta en la educación superior de los estudiantes.

Malpartida (2020) realizó una investigación titulada “Calidad del Servicio y Fidelización de los Estudiantes en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2018” cuyo objetivo establecer el grado de relación existente entre la calidad de servicio y la fidelización de los estudiantes en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2018” la investigación tuvo como población de 1057 estudiantes de la escuela de posgrado, la muestra fue estratificada de acuerdo a cada una de las menciones de posgrado, cuyo total fue de 278 estudiantes. Los procedimientos metodológicos bajo una investigación básica, el instrumento de investigación se realizó mediante un cuestionario de 10 ítems. Obteniendo como resultado el valor alfa de 0.05 previsto para el presente análisis, la relación que existe una estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y la fidelización. El coeficiente de correlación $Rho=0.616$ lo que indica que existe una correlación positiva entre media y fuerte respecto a la relación entre ambas variables.

Rodríguez (2021). En su investigación titulada: “Calidad del Servicio en la Satisfacción de los usuarios de la Subdirección de Licencia de Conducir, Puno – 2019”

cuyo objetivo determinar la relación de la calidad del servicio evalúa bajo los modelos SERVQUAL, SERVPERF y calidad normalizada; con la satisfacción de los usuarios de la subdirección de licencias de conducir de Puno – 2019, la investigación es de tipo racional – descriptivo se considera de diseño transversal no experimental. La muestra estuvo conformada por 385 unidades de estudios el coeficiente de correlación de Spearman, siendo positivo para cada modelo: SERVPERF (0.6063), SERVQUAL (0.3111) y calidad normalizada (0.3128), por lo cual se concluye que existe una relación positiva entre el nivel de calidad y el nivel de satisfacción percibido por usuarios de la Subdirección de licencias de conducir de Puno en el 2019.

Quispe R (2019) En su investigación titulada: “Percepción de la Calidad del Servicio Universitario de los Estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas – 2019”, cuyo objetivo determinar cómo es la percepción de la calidad del servicio Universitario de los estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas- 2019. El tipo de investigación es de tipo descriptivo de carácter no experimental, la muestra de la presente investigación fue de 249 estudiantes, se utilizó la escala de likert y se llegó a la siguiente conclusión los resultados indicaron que la percepción del 51,0% y el 30,9% de estudiantes encuestados, regulares del 4to al decimo ciclo en la Escuela Profesional de Enfermería, sobre la calidad del servicio Universitario es, entre buena y regular respectivamente, sin embargo, el 7,2% de los encuestados, indican que es mala. Sobre el cual tiene que tomarse énfasis por cuanto, la calidad de servicio Universitario actualmente está en proceso de evaluación y supervisión, en

primera instancia para el licenciamiento institucional, acreditación y certificaciones respectivas.

Cruz (2021). En su investigación titulada: “Factores de Calidad de Servicio que inciden en la Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una Universidad de Lima Este”, cuyo objetivo es determinar los factores de Calidad de Servicio que influyen en la satisfacción del estudiante de Facultad de Ciencias de la Salud en una Universidad de Lima Este. La metodología utilizada corresponde a un estudio de nivel descriptivo-correlacional, a su vez, es de diseño no experimental, los resultados de la investigación mostraron un nivel de confianza de 95%, y el instrumento se aplicó en una muestra de 244 estudiantes, existe una relación dl 95%. Sin embargo, manifestó que existe baja calidad con respecto a los elementos tangibles teniendo dicha variables un resultado 50.44%, encontrándose en el nivel regular.

Ñañez (2021) En su trabajo de investigación titulado: “Cultura Organizacional y su Relación con la Calidad de Servicio en el Centro Cultural de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos” cuyo objetivo determinar el nivel de relación entre la cultura organizacional y la calidad de servicio en el centro Cultural de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el tipo de investigación es básica, experimental transversal, la muestra tomada fue por muestreo aleatorio simple (utilizando modelos estadísticos existentes), considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, luego del análisis inferencia y cuyo valor critico observado arrojó como resultado 0.003, los resultados reflejan que: Existe relación entre la dimensión simbólica de la variable cultura organizacional y la variable calidad de servicio en el centro cultural de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Raymundo & Vidal (2018). En su trabajo de investigación titulado: “Calidad de Servicio del Comedor Universitario a Estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018” cuyo objetivo identificar el nivel de calidad de servicio del comedor universitario en los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018, la muestra de estudio fueron 199 estudiantes beneficiarios del comedor Universitario, de la Facultad de Ciencias Sociales. Se utilizó el instrumento de la Calidad de Servicio de la escala de Likert, modelo SERVPERF. La confiabilidad de los instrumentos fue validada mediante el coeficiente alfa de Cronbach (0.844). Resultados: Los resultados muestran que la mayoría de los estudiantes, representado por el 79% (158) indican que la calidad del servicio en el comedor universitario es de nivel medio, seguido del 14% (28) es de nivel alto y el 7% (13) es de nivel bajo. Estos resultados nos indican que la calidad de servicio Universitario en general es de un nivel de calidad media considerando las instalaciones físicas, equipo, personal y material de información que se utilizan en el comedor universitario. Conclusión: Los resultados obtenidos demuestran que existe en la medición de la Calidad de servicio un nivel medio.

Guevara (2019). En su investigación titulada “Gestión de la Calidad de Servicio y Satisfacción de estudiantes de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana los Andes: Huancayo -2015” cuyo objetivo determinar la relación de la gestión de la calidad de servicio y la satisfacción de estudiantes de administración y sistemas de la Universidad Peruana los Andes: Huancayo – 2015”. La investigación tiene como soporte metodológico al método científico y como soporte a los métodos inductivo y deductivo, siendo el tipo de investigación aplicada, de nivel explicativo; tipo de diseño no experimental de corto transversal. Se aplicaron dos instrumentos de medición: Una

escala de actitud del tipo ordinal diseñada para medir la gestión de la calidad de servicio bajo las consideraciones del modelo SERVPERF y una encuesta de satisfacción estudiantil basada en la evaluación que los estudiantes realizan sobre el servicio recibido. Para la comprobación de la hipótesis se halló el coeficiente de correlación de Rho de Spearman=0.746, se puede concluir que existe una correlación directa o positivo alta entre las variables y el análisis de regresión lineal, donde existe suficientes evidencia muestral que nos permite afirmar a un nivel de significancia del 0.05 que la Gestión de la calidad de Servicio se relaciona de manera significativa en la Satisfacción de estudiantes de administración y sistemas de la UPLA Huancayo – 2015. Además, podemos afirmar que el $r=0,538$, lo cual significa que la variabilidad de gestión de la calidad de servicio explica el 53,8% de la variabilidad de Satisfacción de estudiantes.

Salazar & Franklin (2020). En su investigación titulada: “Los Factores Tangibles e Intangibles Presentes en la Calidad del Servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo y Su Relación con el Nivel de Satisfacción de los Estudiantes” cuyo objetivo general. Determinar la percepción de los factores tangibles e intangibles presentes en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes, utilizando una adaptación del modelo SERVPERF (service performace), desarrollado por Cronin y Taylos (1992), el cual permitió medir la calidad del servicio a través de las percepciones y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes, la investigación de tipo cuantitativa, de diseño correlacional y transversal. La población estuvo conformada por estudiantes de tres facultades (FACEAC, FICSA y FE) del noveno y décimo ciclo académico 2019-I, a partir de la cual se seleccionó de manera probalística una muestra de 263 estudiantes que cumplieron los criterios de inclusión. Los resultados evidenciaron que el 42.2% de

la población encuestada indicaron estar ni acuerdo ni es desacuerdo, mostrándose indiferente con la calidad del servicio brindado por la UNPRG. Con respecto a los resultados obtenidos sobre la satisfacción, del total de estudiantes encuestados el 47,1% señalaron estar ni satisfecho no insatisfecho con la calidad del servicio. Finalmente, a partir de los resultados encontrados en la investigación, aceptamos que existe un nivel de significancia positiva y directa entre la percepción de la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Izquierdo & Kymberli (2019). En su investigación titulada: “Nivel de Calidad del servicio del Centro Médico CITAMEDIC, Cajamarca – 2019 según modelo SERVPERF” desarrollada por Izquierdo & León (2019). Tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad del servicio del centro Médico CITAMEDIC, Cajamarca-2019 según el modelo SERVPERF, para ello se diseñó una investigación no experimental, cuantitativa, transversal y descriptiva, en la que se aplicó como técnica de investigación la encuesta es una muestra de 80 clientes externos registrados en la base de datos de la empresa, para lo cual se utilizó como instrumento de investigación, un cuestionario basado en el modelo SERVPERF creado por Cronin y Taylor (1992), adaptado para la presente investigación, que posee un nivel de confiabilidad de 0.833 según el coeficiente Alpha de Cronbach. Como resultado se obtuvo que el 53% de los clientes perciben un nivel “medio” de calidad del servicio y el 47% reporta un nivel “alto”. Se concluye que el nivel de la calidad del servicio en el Centro Médico CITAMEDIC Cajamarca en el año 2019 en las dimensiones fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad, mientras que en la dimensión tangibilidad en nivel fue “medio”.

Asi mismo (Alcántara & Corra, 2018)- En su investigación titulada “Nivel de calidad de Servicio de la Empresa Fitness de Impacto S.A.C. en la Ciudad de Cajamarca 2018” cuyo objetivo determinar el nivel de calidad de servicio de la empresa Fitness de Impacto S.A.C- Local urb. El bosque Mz. L- Lt18 en la Ciudad de Cajamarca en el 2018, cuya investigación no experimental, descriptiva transversal, a una muestra de 305 clientes aplicando un cuestionario de la metodología SERQUAL. Finalizada la investigación se obtuvo como resultado que un 71,5% de los clientes se encuentran satisfecho en cuanto a la calidad de su servicio, siendo la dimensión seguridad la de mayor puntaje, por el contrario, confiabilidad y aspectos tangibles tuvieron una baja calificación.

A continuación se detalla algunas bases teoricas de la Calidad de Servicio

Calidad: afirma que la calidad es un factor de progreso, por cuanto ella lleva a buscar la perfección y en esta se encuentra el hombre como centro. Así, la calidad desarrolla estrategias que orientan al cliente, crea alianzas y redes de desarrollo productivo eficaz, ágil y flexible y, además, motiva al emprendimiento de nuevos proyectos y conduce a establecer caminos hacia las organizaciones que aprendan. La calidad, al igual que el servicio, ha estado siempre presente desde el inicio de la vida del hombre. (Vargas & Aldana, 2014, p. 34).

Podemos definir calidad como “el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público) de los clientes. La calidad es el nivel de excelencia que la institución ha escogido alcanzar para satisfacer la inmensa mayoría de sus necesidades estará proporcionado calidad. (Montenegro, 2016, p. 44)

Evolución cronológica del Concepto de Calidad: en su investigación Cevallos (2018), no indica que la calidad se divide en las siguientes etapas:

Etapas Artesanales: Hacer las cosas bien independientemente del costo o esfuerzo necesario para ello con la finalidad de satisfacer al cliente, satisfacción artesano, por el trabajo bien hecho, Crear un producto único.

Revolución Industrial: Producir en grandes cantidades sin importar la calidad en los productos, la finalidad satisfacer una gran demanda de bienes, obtener beneficios.

Administración Científica: Técnicos de control de calidad por inspección y métodos estadísticos, que permiten identificar los productos defectuosos, finalidad satisfacción de los estándares y condiciones técnicas del producto.

Segunda Guerra Mundial: Asegurar la calidad de los productos (armamento), sin importar el costo, garantizando altos volúmenes de producción en el menor tiempo posible, garantizar la disponibilidad de un producto eficaz en las cantidades y tiempos requeridos.

Posguerra Occidente: Producir en los altos volúmenes, para satisfacer las necesidades del mercado, satisfacer la demanda de bienes causada por la guerra.

Posguerra Japón: Fabricar los productos bien al primer intento, la finalidad de minimizar los costos de pérdidas de productos gracias a la calidad. Satisfacer las necesidades del cliente generar competitividad.

Década de los noventa: La calidad en el interior de todas las áreas funcionales de la empresas, tiene como finalidad la satisfacción del cliente, prevenir errores, reducción de costos, participación de todos los empleados de la empresas, generar competitividad.

Actualidad: Capacitación de los líderes de Calidad que potencialicen el proceso, tiene como finalidad la satisfacción del cliente, prevenir errores, reducción sistemática de costos, equipos de mejora continua, Generar competitividad . Aumento de las utilidades.

Cubillo & Rodriguez (2011). La importancia de la calidad para la competitividad de las empresas es innegable; la función de calidad dentro de las instituciones es innegable; la función de calidad dentro de las organizaciones, su impacto en el mercado, el progresivo aumento del interés de la comunidad académica, los cambios que ha sufrido en sus principios y prácticas, la organización de los expertos en la materia son indicadores de su avance. El proceso de evolución de la calidad, cambios de concepto, cambios de enfoque, tocando temas asociados como el control, el aseguramiento, la gestión y el mejoramiento.

Servicio: El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera – además del producto o del servicio básico – como consecuencia del precio, la imagen, y la reputación del mismo, para ofrecer un buen servicio hace falta algo más que la amabilidad y gentileza, aunque estas condiciones son imprescindibles en la atención al cliente. (Montenegro, 2016, p. 66)

Un servicio se considera que es cualquier actividad o beneficio que una persona puede ofrecer. Eso hace que un servicio sea esencialmente intangible y no se puede tener. (Gosso, 2008, p. 42).

Después de haber revisado el concepto de calidad y servicio se procede a analizar la calidad del servicio, concepto, importancia, y modelo de calidad, según sus criterios de varios autores que aportan al tema.

La Calidad de Servicio es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. La clave para ese

soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión. De esta forma, el consumidor quedará feliz con el soporte y retornará con más frecuencias, porque obtuvo calidad en su transacción. Además de eso, ofrecer un servicio de calidad ayuda a corregir errores, ya que es posible identificar los momentos en que los consumidores necesitan más ayuda. (Gosso, 2008, p. 65).

En tal sentido la importancia de la Calidad de Servicio

La calidad de servicio ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, los usuarios tienen mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que estos mismos son quienes tendrán la última palabra para decidir. La importancia se puede guiar por los siguientes aspectos, mencionados por Montenegro (2016). La competencia es cada vez mayor, por ende los productos ofertados aumentan notablemente y son más variados, por lo que se hace necesario ofrecer valor agregado para buscar la diferenciación. Los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido. Si un cliente queda insatisfecho por el servicio o la atención, es muy probable que hable mal de uno y cuente de su mala experiencia a otros consumidores. Es primordial tomar en cuenta dichos aspectos, ya que si se logran entender adecuadamente cada uno de ellos, es primordial tomar en cuenta dichos aspectos, ya que si se logran entender adecuadamente cada uno de ellos de la manera correcta se logrará tener una ventaja competitiva. Vargas & Aldana (2014)

Así mismo cabe indicar las características de la Calidad de Servicio

Valarie, Zeithami, Parasuraman, & Berry (1992) Nos indican que lintranquilidad por la calidad de los servicios empezo en la década de los 80 cuando empezaron los trabajos específicos sobre el tema. Indican que los servicios son diferentes de los productos que las principales características de los servicios son: Intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y percibilidad, los cuales se manifiestan a continuación:

La intangibilidad: la mayoría de los servicios son intangibles Lovelock (1983). No son objetos, más bien son resultados. Esto significa que no todos los servicios pueden ser verificados por el consumidor antes de la compra para asegurarse de la calidad, ni tampoco se puede dar las especificaciones de calidad propias de los bienes. Por lo que debido a su carácter intangible, una emopresa de servicios sule tener mayor dificultades para poder comprender cómo perciben sus clientes la calidad de los servicios que prestan. (p. 56). Nos explica que los usuarios al tomar una decisión suelen dejarse llevar por peculiaridades externas la servicio, asi como apariencia del personal, imagen de la firma, servicios de la empresa, ofertas que la empresa les ofrece, adicional a eso la intangibilidad hace que los consumidores dpendan de las opiniones o reocomendaciones de clientes que hayn utilizado el servicio.

La Heterogenidad: Los servicios de alto contenido de trabajo- son heterogéneos en el sentido de que los reultados de su prestación pueden ser muy variables de productor a productor, de usuario a usuario, de día a día. Por tanto, es dificil asegurar una calidad uniforme, porque lo que la empresa cree prestar puede ser muy diferente de los que el cliente percibe que recibe de la empresa. Esto significa que la interacción entre el personal de servicio y el cliente produce incertidumbre y variabilidad, porque cada cliente es diferente en términos de su involucramiento en el proceso. Esto implica que cada proveedor de servicio puede diferir en estilo de comunicación, duración del

servicio, tiempo de espera, imagen de la firma, lo que se puede lograr entrenando al personal Montenegro (2016).

La Percibilidad: Significa que el servicio se produce en presencia del consumidor y los empleados deben estar preparados para hacer cualquier ajuste con miras a satisfacer las necesidades del consumidor. Esta simultaneidad de la producción y el consumo en el servicio, conllevan a que las empresas de servicio no pueden tener inventario Lovelock (1983). Como resultado, en algunos casos donde la demanda excede la habilidad de proporcionar el producto o servicio, esa demanda puede perderse para siempre. De nuevo las empresas pueden variar las percepciones del consumidor manejando el suministro y la demanda.

Igualmente es necesario las ventajas y desventajas de la Calidad de Servicio:

Parra (2018) nos explica que las ventajas y desventajas de la calidad de servicio son:

Ventajas.

Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos competitivos.

Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles.

Si existe reducción de productos defectuosos, trae como consecuencia una reducción en los costos, como resultado de un consumo menor de materias primas o sea los productos son de mejor calidad.

Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad, lo cual es de vital importancia para las actuales organizaciones.

Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos.

Permite eliminar procesos repetitivos de poco rendimiento evitando así gastos innecesarios.

Desventajas:

Cuando el mejoramiento se concentra en un área específica de la organización, se pierde la perspectiva de la interdependencia que existe entre todos los miembros de la empresa. Requiere de un cambio en toda la organización, ya que para obtener el éxito es necesaria la participación de todos los integrantes de la organización y a todo nivel.

En vista de que los gerentes en las pequeñas y medianas empresas son muy conservadores, el mejoramiento continuo se hace un proceso muy largo.

Modelos de Calidad de Servicio:

Los atributos, dimensiones o factores que, según los distintos modelos, definen el nivel de calidad en el servicio de una empresa a través de la percepción de sus clientes continua siendo tema de discusión entre los autores debido a la subjetividad que representa la calidad percibida y los innumerables aspectos que un individuo puede tomar en cuenta al momento de valorarla. Además, es posible identificar los modelos que tratan la satisfacción del cliente con una consecuencia de la calidad en el servicio, y los que, contrariamente, explican la calidad en el servicio a partir de la satisfacción. A continuación se exponen algunos de los modelos que hablan de la calidad en el servicio como un antecedente de satisfacción. Muñoz & Juárez (2018).

Tabla 1

Comparativo de los Modelos de Calidad de Servicio

Modelo	Autor	Aspectos Relevantes	Fuente
Modelo 4Q	Gusmmersons	Resalta la importancia del cliente como parte activa del diseño y de su producción, se tiene en cuenta la interacción entre el vendedor y el cliente	Hallo & Fajardo, (2019)
Servucción	Eiglier y Langerard	La calidad del servicio depende de si es el servicio ha sido capaz de cubrir o las necesidades y expectativas del cliente y del conocimiento de esas expectativas para ofrecer un servicio de calidad y adaptado al cliente.	
Modelo de los Tres Componentes	Rust y Oliver	El modelo se compone de tres elementos: el servicio y sus características (Service product), el proceso de envío del servicio o entrega (service delivery) y el ambiente que rodea el servicio (enviroment)	Duque,J (2005)
SERVPERF	Cronin y Taylor	Establecieron una escala más concisa que SERVQUAL y la llamaron SERVPERF. Esta nueva escala está basada exclusivamente en la valorización de las percepciones. En conclusión, la escala es la misma, lo que varía es el enfoque de evaluación y las preguntas en los instrumentos.	
Modelo del Desempeño Evaluado PE	Teas	El autor mantuvo una discusión académicas con los autores del modelo SERVQUAL, centrada en tres puntos: Interpelación del concepto: “expectativas” operativización de dicho concepto y valorización de modelos alternativos al SERVQUAL. Plantea que el incremento de la diferencia entre las percepciones y las expectativas puede no reflejar necesariamente un incremento continuo en los niveles de calidad percibida, como implica SERVQUAL	

Nota. Elaborado por (Cevallos, 2018, p. 36)

Después de haber revisado los modelos de calidad de servicio, el objetivo es determinar el uso del modelo SERVPERF como herramienta de evaluación de la calidad de

servicio de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, mediante la identificación de la valorización, así como identificando las deficiencias en sus procesos de servicio, conocer la valorización real de los usuarios mediante la aplicación del modelo alternativo de evaluación del servicio que mide la calidad desde la perspectiva del usuario.

MODELO SERVPERF.

Lopez, de la Torre, & Herreros (2014). El modelo SERVPERF surge como resultado a las críticas vertidas acerca de la validez y veracidad de las herramientas SERVQUAL por diversos expertos versados en la materia, Cronin y Taylor en el año 1994. Tras años de estudio sobre el modelo SERVQUAL y tras analizar sus fortalezas y debilidades, Cronin y Taylor en el año 1992 proponen el modelo SERVPERF, análogo al anterior, pero basado solamente en las percepciones que tienen los consumidores acerca del rendimiento del servicio.

Ramos, Mogollón, & Santur (2019). Nos indican que el modelo Servperf es una herramienta de evaluación de la Calidad de Servicio, el modelo defiende la calidad de servicio como un desajuste entre las expectativas, mayor sera la calidad. El modelo SERVPERF su nombre se debe a la exclusiva atención que presta a la valorización del desempeño (SERvicePERFORMANCE) para la medida de la calidad de servicio. Desde el punto de vista técnico, el modelo SERVPERF se integra de los mismos ítems y dimensiones que el SERVQUAL, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas. Una clara ventaja del modelo SERVPERF es la mayor simplicidad de cumplimiento por parte de cumplimiento por parte del encuestado, ya que la eliminación de las expectativas supone la reducción a la mitad del número de ítems valorados, lo que causará un menor cansancio y seguramente mayor precisión en las respuestas obtenidas.

Lopez, de la Torre, & Herreros (2014). El modelo SERVPERF proporciona una puntuación acumulada de la calidad general de un servicio, lo cual puede representarse mediante gráfica relativa al tiempo y a subgrupos específicos de consumidores, el modelo utiliza 22 items de la escala original de SERVQUAL valorado solo la puntuación de las percepciones para medir la percepción es el único factor determinante para la evaluación de calidad de cualquier servicio. El modelo SERVPERF en cual cuenta de cinco dimensiones las cuales son:

Dimensiones de la Calidad de Servicio bajo el modelo SERVPERF.

A continuación se detallan los factores o dimensiones que forman parte del modelo SERVPERF los cuales son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que en realidad son los mismos, con la precisión que en este último se trabaja en función de las percepciones y se dejan a un lado las expectativas, como si las toma en cuenta el modelo SERVQUAL y esa es la principal nota distintiva entre ambos modelos.

Elementos Tangibles: (Cottle, 1991), las organizaciones que no le dan importancia a los elementos tangibles dentro de sus estrategias de negocios podría menoscabar e incluso describir otras estrategias dirigidas a elevar la calidad del servicio.

Indicadores de Elementos Tangibles.

Tangibilidad es la apariencia de las instalaciones físicas que intervienen en la prestación del servicio.

Equipos, tecnología e insumo del proceso

Personal y materiales de comunicación

Fiabilidad: Duque (2005). En su sentido más amplio, la confiabilidad significa el cumplimiento, por parte de la empresa y sus compromisos, lo convenido acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y precios. Los clientes

desean hacer negocios con las organizaciones cuando cumplen sus promesas. La fiabilidad se refiere a la habilidad de las personas para hacer ciertas tareas de acuerdo con un estándar especificado. La habilidad de un equipo o componentes para cumplir con la funcionalidad que se requiere.

Indicadores de Fiabilidad.

Cumplen con sus promesas.

Sincero interes por resolver problemas.

Realizan bien el servicio.

Concluyen el servicio en el plazo establecido.

No comenten errores.

Seguridad: Cottle (1991), conocimiento y atención mostrado por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. El usuario de un servicio precisa de una confianza en la percepción del servicio, que le infunda la tranquilidad de estar haciendo lo adecuado con la Organización o Unidad Organizativa adecuada. Para fortalecer este atributo de calidad, se debe eliminar cualquier sombra de duda sobre el proceso y sus resultados.

Indicadores de Seguridad:

Profesionalidad, también denominado competencia técnica, referido a la posesión de las destrezas requeridas.

Cortesía, se refiere a la atención, consideración, respeto y amabilidad del personal que se encarga de la atención o trato directo con el usuario.

Credibilidad, es la veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se facilita.

Seguridad, inexistencia de peligros, riesgos o dudas en cuanto al servicio prestado.

Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido, refleja el compromiso de la empresa en realizar el servicio prometido de manera rápida, precisa y bien hecha. (Duque, 2005, p. 44).

Indicadores de la Capacidad de Respuesta:

Comunican cuando concluirán el servicio.

Los empleados ofrecen un servicio rápido.

Los empleados siempre están dispuestos ayudar.

Los empleados nunca están demasiados ocupados.

Empatía: Consiste en la capacidad de la institución de atender las necesidades de los usuarios y ofrecer los servicios a su alcance. Implica que como empresa se está dispuesto a ofrecer al usuario la atención personalizada, es más que un gesto de cortesía, la empatía se incrementa mediante una buena comunicación interactiva, lo que da a entender que los clientes se encuentran informados, utilizando lenguaje entendible para los usuarios. (Cottle, 1991, p. 44).

Indicadores de la Empatía:

Accesibilidad, servicio accesible y fácil de contactar.

Comunicación, mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que pueden entender, así como escucharles y capacidad para explicar lo sucedido.

Comprensión del Cliente, hacer el esfuerzo de conocer a los usuarios y sus necesidades.

Vista las investigaciones que concluyen antecedente del presente trabajo a las cuales se suman las bases teóricas sobre la materia, se considera que constituyen el soporte suficiente para desarrollar la presente investigación, con la idea de indagar cuál es el nivel de la calidad de servicio de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas

de la Universidad Nacional de Cajamarca bajo el Modelo SERVPERF. (Duque, 2005, p. 55).

1.2. Formulación del Problema

¿Cuál es el nivel de Calidad de Servicio bajo el Modelo SERVPERF en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021?

1.3. Objetivos

Objetivo General

Identificar en el nivel Calidad de Servicio bajo el Modelo SERVPERF en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar El nivel de Fiabilidad en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.
- Describir el nivel de Sensibilidad en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.
- Analizar el nivel de Seguridad en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.
- Identificar el nivel de Empatía en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.
- Describir el nivel de los Elementos Tangibles en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

1.4. Hipótesis

No en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis, el hecho de que se formula o no hipótesis depende de un factor esencial, el alcance del estudio. La investigación cuantitativa que formulan hipótesis es aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen carácter descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho. (Hernández, 2014, p. 104). Por esa razón, en este tipo de estudio, no se plantea una hipótesis, sino que la misma se encuentra en los objetivos de la investigación.

1.5. Justificación de la Investigación:

Justificación Teórica: El presente estudio encuentra su justificación teórica en la necesidad de comprender conceptualmente la variable Calidad de Servicio. De esta manera teóricamente se justifica en el hecho de que se recurrirá a una serie de modelos teóricos sobre la variable, además se fundamenta en otros estudios tanto nacionales como internacionales. La presente investigación se lleva a cabo con la finalidad de llenar vacíos en ciertos conocimientos propios del campo de la ciencia administrativa, por lo cual la investigación permitirá ampliar ciertos conocimientos, a su vez que el presente estudio servirá como una fuente secundaria en la comprensión de la calidad de servicio. El aporte teórico será brindar un conocimiento que integre conceptualmente de la Calidad de Servicio en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Justificación Práctica: El mercado en el campo de la educación superior es bastante competitivo, en la región Cajamarca existen Universidades tanto Públicas como Privadas muchas de las cuales ofrecen la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas, en este sentido se hace indispensable desarrollar el presente estudio, ya que los

resultados pueden contribuir a mejorar el desempeño del personal administrativo, personal docente, conocer mediante los resultados estadísticos el nivel de la Calidad de Servicio que ha generado en estos últimos tiempos la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Justificación Legal: El presente estudio responde a los requerimientos Resolución de secretaria de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, lima 27 de febrero del 2019, en su artículo 5-A de la citada Ley del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, tiene por finalidad velar por la Calidad de la prestación de bienes y servicios. Que el artículo N° 08 del Reglamento de Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública aprobada por Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, corresponde a conocer las necesidades de las personas a las que atiende la entidad, ampliar diversificar o asociar los canales de atención, establecer estándares de calidad, utilizar tecnologías de información y comunicación en la interacción entre las personas o entidades públicas y otros medios que mejoren la Calidad del bien o Servicio.

CAPÍTULO II. MÉTODO

2.1. Enfoque de la investigación

Según (Bernal, 2016, pág. 72). El presente estudio cualitativo, se orienta a profundizar en estudios de casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es priorizar medir sino cualificar describir e interpretar el fenómeno paréntesis situación o sujeto social a partir de rasgos determinantes según sean percibidos por los elementos que están dentro de este de esta situación.

2.2. Tipo de investigación

Para (Hernández & Mendoza, 2018) es una investigación de tipo básica. Se caracteriza porque se origina en un marco teórico y pertenece en él. A partir de la formulación de una hipótesis u objetivo de investigación, se recolectan datos de un plan establecido de forma ordenada y secuencias. Una vez recogidos, se analizan e interpretan para modificar la teoría y añadir nuevos conocimientos. Por lo general, la metodología empleada es la científica. La investigación debe realizarse de manera metódica.

De acuerdo con Hernandez (2010), la investigación se define como “un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplica al estudio de un fenómeno

2.3. Nivel de investigación

Los estudios (Hernández & Mendoza, 2018), descriptiva, son la base de las investigaciones correlacionales. Proporcionan información para llevar a cabo estudios explicativos por lo que la investigación es descriptiva correlacional, este tipo de investigación se utiliza para explorar hasta qué punto se relación a la variable de estudio.

2.4. Diseño de la investigación

Los Diseños Transversal (Hernández & Mendoza, 2018, p. 177) son investigaciones que recopilan datos en un momento único

Para (Hernández & Mendoza, 2018) no experimental se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es un experimento

2.5. Población y muestra

Población

Para (Hernández & Mendoza, 2018) es el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones

En la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas se han matriculado 374 estudiantes en el ciclo académico 2021 – I en la Universidad Nacional de Cajamarca.

Muestra

Se utilizó el muestreo probabilístico usando el muestreo estratificado en base a proporciones:

Tabla 2

Tamaño de muestra de los estudiantes matriculados por año en la Universidad Nacional de Cajamarca.

Año	Población	P_h	Q_h	$P_h Q_h$	$P_h Q_h N_h$
I	78	0.65	0.4	0.23	17.75
II	93	0.53	0.5	0.25	23.17
III	65	0.63	0.4	0.23	15.15
IV	62	0.55	0.5	0.25	15.35
V	76	0.57	0.4	0.25	18.63
Total	374				90.04

Donde

P_h : Proporción de estudiante a favor.

Q_h : Proporción de estudiantes en contra

N : Población

Z : Nivel de confianza ($\gamma = 0.95$)

e : Margen de error ($e = 0.05$)

Cálculos

$$n = \frac{N \sum N_i P_i Q_i}{N^2 \left(\frac{e}{Z}\right)^2 + \sum N_i P_i Q_i} = \frac{(374)(90.04)}{(374)^2 \left(\frac{0.05}{1.96}\right)^2 + 90.04} = 185.97 \sim 186$$

Tabla 3 *Tamaño de muestra de los estudiantes por año*

Año	Población	Proporción	Muestras
I	78	0.21	39
II	93	0.25	46
III	65	0.17	32
IV	62	0.17	31
V	76	0.20	38
Total	374	1.00	186

La encuesta se realizó a los estudiantes de los ciclos impares del primer, segundo, tercer, cuarto y quinto año de la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

2.6. Técnicas de recolección de información

2.6.1. Técnica de recolección

La técnica que se utilizó es la encuesta considera (Tamayo & Tamayo, 2018, p. 24) es aquella que dar respuesta a problemas en términos

descriptivos como relación de variables, la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida.

2.6.2. Instrumento de recolección

Cuestionario: Define (Bourke, Kirby, & Doran, 2016, p. 250) en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Para (Brace, 2013, p. 320), Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis.

2.6.3. Validación por juicio expertos

Para a esto se realizó la validación por juicios de expertos la cual está conformado:

Dr. Ing. Carlos Enrique Aparicio Arteaga, presidente de la comisión de acreditación de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas, director de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas en el dos periodos.

Dra. Ing. Amalia Delicia de Sagrario Fernández Vargas, vicepresidente de la Comisión de Acreditación de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas, directora de la Escuela Académico Profesional en un periodo, actualmente coordinadora del área de Sistemas.

Dr. Ing. Oscar Gilberto Zocón Alva, docente principal adscrito al Departamento Académico de Sistemas, Estadística e Informática, actualmente presidente del Capítulo de Sistemas en el Colegio de Ingenieros del Perú sede departamental de Cajamarca.

Dr. Miguel Angel Macetas Hernández, docente asociado adscrito al Departamento Académico de Sistemas Estadística e Informática de la Universidad Nacional de Cajamarca y asesor de tesis en posgrado

MSc. Ing. Laura Sofia Bazán Díaz, docente auxiliar adscrito al Departamento Académico de Sistemas, Estadística e Informática, docente de la Universidad Privada del Norte.

MSc. Ing. Cristhian Paúl Céspedes Ortiz, Ingeniero de Sistemas docente de la Universidad Privada del Norte.

Dr. Isaías Montenegro Cabrera, docente de la Universidad Privada del Norte.

2.7. Técnicas de procesamiento de información

A. Elaboración del Cuestionario

Variable: Calidad De Servicio

Definición Operacional: Percepción que tienen respecto a las dimensiones de calidad en la Calidad de Servicio bajo el Modelo SERVPERF en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

Variable. Calidad de Servicio Modelo SERVPERF

- Alto (De 125 a 170).
- Medio (De 80 a 124).
- Bajo (De 34 a 79).

Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad del personal de servicio para ayudar a los estudiantes y proveerlas de un servicio rápido.

Escala De Medición De La Variable: Ordinal, politómica.

Indicador: Dimensión de Calidad de atención según encuesta.

Categorías De La Variable:

- Capacidad de Respuesta.

Índice:

- Alto (De 22 a 30 puntos).
- Medio (De 13 a 21 puntos).
- Bajo (De 6 a 12 puntos).

Empatía: Atención individualizada que ofrece el pura, teórica o dogmática a los estudiantes.

Escala De Medición De La Variable: Ordinal, politómica.

Indicador: Dimensión de Calidad de atención según encuesta.

Categorías De La Variable:

- Empatía.

Índice:

- Alto (De 19 a 25 puntos).
- Medio (De 12 a 18 puntos).
- Bajo (De 5 a 11 puntos).

Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por el personal de servicio.

Escala De Medición De La Variable: Ordinal, politómica.

Indicador: Dimensión de Calidad de atención según encuesta.

Categorías De La Variable:

- Seguridad.

Índice:

- Alto (De 15 a 20 puntos).
- Medio (De 9 a 14 puntos).
- Bajo (De 4 a 8 puntos).

Fiabilidad: Habilidad del obstetra para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa hacia los estudiantes.

Escala De Medición De La Variable: Ordinal, politómica.

Indicador: Dimensión de Calidad de atención según encuesta.

Categorías De La Variable:

- Fiabilidad.

Índice:

- Alto (De 11 a 15 puntos).
- Medio (De 6 a 10 puntos).
- Bajo (De 3 a 5 puntos).

Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos el personal técnico, personal a cargo de la atención y materiales de comunicación.

Escala De Medición De La Variable: Ordinal, politómica.

Indicador: Dimensión de Calidad de atención según encuesta.

Categorías De La Variable:

- Elementos tangibles.

Índice:

- Alto (De 15 a 20 puntos).
- Medio (De 9 a 14 puntos).
- Bajo (De 4 a 8 puntos).

B. Aplicación del cuestionario mediante un software online

Google Forms Permite de manera sencilla crear un formulario y poder llevar a cabo diversas acciones, crear un formulario es tan sencillo como crear un documento.

C. Elaboración de base de datos

Se selecciono entre los distintos tipos de preguntas, se arrastró y soltó para reordenar las preguntas y personalizar los valores es tan fácil como pegar una lista. El uso de encuestas online ayudo mucho a contactarnos con los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas, analicé como aparecían las respuestas en tiempo real, también puede acceder a los datos.

D. Obtención de los resultados mediante tablas utilizando la Estadística

Descriptiva, es una gran parte de la estadística que se dedica a analizar y representar los datos. Este análisis es muy básico. Aunque hay tendencia a generalizar a toda la población, las primeras conclusiones obtenidas tras un análisis descriptivo, es un estudio calculando una serie de medidas de tendencia central, para ver en qué medida los datos se agrupan o dispersan en torno a un valor central. (p. 30).

La Estadística descriptiva es una disciplina que se encarga de recoger almacenar, ordenar, realizar tablas o gráficos y calcular parámetros básicos sobre el conjunto de datos. (Matos, Contreras, & Olayo, 2020, p. 32)

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Objetivo General: Identificar en el nivel Calidad de Servicio bajo el Modelo SERVPERF en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

Tabla 4

Nivel Calidad de Servicio bajo el Modelo SERVPERF en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021

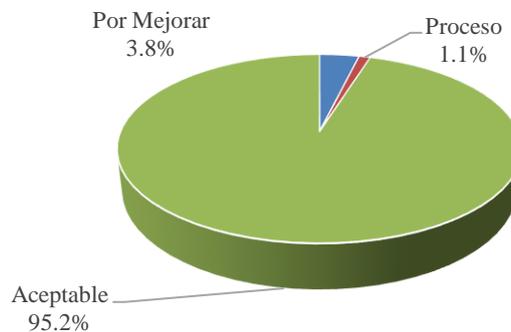
Calidad de Servicio	N°	%
Bajo	7	3.8
Medio	2	1.1
Alto	177	95.2
Total	186	100.0

Nota. Encuesta aplicada en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

De la tabla 4 se observó que el 95.2% de los estudiantes califica de alto seguido de un 3.8% de los estudiantes de bajo solo un 1.1% de los estudiantes califica medio la calidad de servicio bajo el modelo SERVPERF en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

Figura 1

Nivel Calidad de Servicio bajo el Modelo SERVPERF en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021



Nota. Encuesta aplicada en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

Objetivos Específicos

Identificar el nivel de fiabilidad en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

Tabla 5

Nivel de Fiabilidad en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021

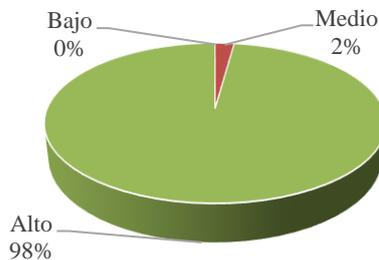
Fiabilidad	N°	%
Bajo	0	0.0
Medio	4	2.2
Alto	182	97.8
Total	186	100.0

Nota. Encuesta aplicada en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

De la tabla 5 se observó que el 97.8 % de los estudiantes califica de alto seguido de un 2.2% de los estudiantes por medio en los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

Figura 2

Nivel de Fiabilidad en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021



Nota. Encuesta aplicada en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

Describir el nivel de Sensibilidad en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

Tabla 6

Nivel de Sensibilidad en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021

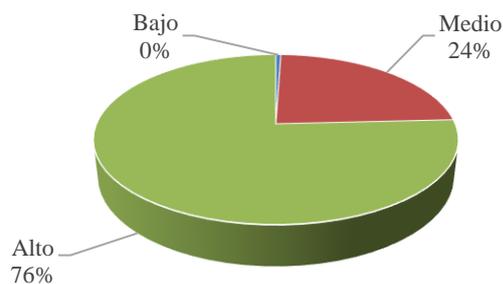
Sensibilidad	N°	%
Bajo	1	0.5
Medio	44	23.7
Alto	141	75.8
Total	186	100.0

Nota. Encuesta aplicada en la Escuela Académica Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

De la tabla 6 se observó que el 75.8% de los estudiantes califica de alto seguido 23.7% de los estudiantes medio y solo 0.5% de los estudiantes califica bajo la sensibilidad en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

Figura 3

Nivel de Sensibilidad en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021



Nota. Encuesta aplicada en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

Analizar en nivel de Seguridad en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

Tabla 7

Nivel de Seguridad en la Escuela Académica Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021

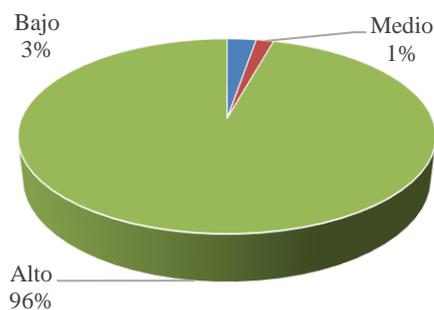
Seguridad	N°	%
Bajo	5	2.7
Medio	3	1.6
Alto	178	95.7
Total	186	100.0

Nota. Encuesta aplicada en la Escuela Académica Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

De la tabla 7 se observó que el 95.7% de los estudiantes califica de alto seguido de 1.6% de los estudiantes medio y solo 2.7% de los estudiantes califica bajo la Seguridad en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

Figura 4

Nivel de Seguridad en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021



Nota. Encuesta aplicada en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

Identificar El nivel de Empatía en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

Tabla 8

Nivel de Empatía en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021

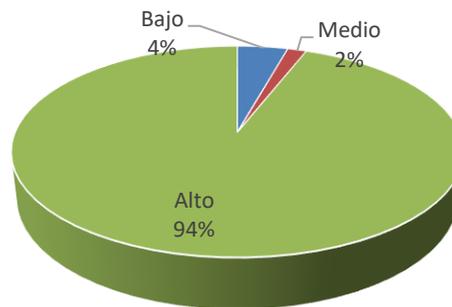
Empatía	N°	%
Bajo	8	4.3
Medio	3	1.6
Alto	175	94.1
Total	186	100.0

Nota. Encuesta aplicada en la Escuela Académica Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

De la tabla 8. Se observó que el 94.1% de los estudiantes califica alto seguido de 1.6 % de los estudiantes medio y solo 4.3% de los estudiantes califica de bajo la Empatía en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

Figura 5

Nivel de Empatía en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021



Nota. Encuesta aplicada en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

Describir los Elementos Tangibles en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

Tabla 9

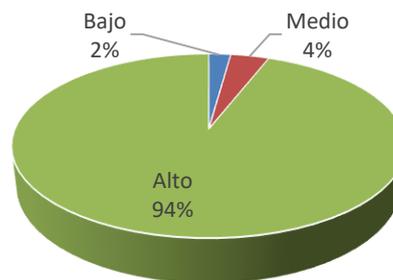
Nivel de Elementos Tangibles de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021

Elementos tangibles	N°	%
Bajo	4	2.2
Medio	7	3.8
Alto	175	94.1
Total	186	100.0

Nota. Encuesta aplicada en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

De la tabla 9. Se observó que el 94.1% de los estudiantes califica de alto seguido de un 3.8% de los estudiantes medio y solo 2.2% de los estudiantes califica en bajo los elementos tangibles en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

Figura 6 *Nivel de Elementos tangibles en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca. 2021*



Nota. Encuesta aplicada en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Considerando que el objetivo general identificar en el nivel calidad de servicio bajo el Modelos SERVPERF en la Escuela Académico profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021, se procedió al análisis de los datos y los resultados que se muestran en la tabla N 04 evidencian que el 95,2% de los estudiantes encuestados manifestó que la Calidad de Servicio bajo el modelo SERVPERF de la Universidad Nacional de Cajamarca está en un nivel alto, mientras que 3,8% manifestó que el nivel es bajo, lo que quiere decir que 1,1% manifiesta nivel medio. Estos resultados se deben fundamentalmente a que, como se verá líneas más adelante, en la dimensión de tangibilidad del 100% de los encuestados, el 41,9% de los estudiantes estuvieron satisfechos en relación a las instalaciones administrativas que cuentan con equipos modernos y mobiliario apropiado para la prestación de un servicio, a diferencia de un 38,2% le resulto indiferente, el 11,3% estuvo en desacuerdo, En cuanto a las Instalaciones administrativas son cómodas y visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio, un 47,3% consideró que es importante las instalaciones administrativas y el 4,8 se mostró indiferente. El 49,5% considero que el personal administrativo esta presentado adecuadamente en su lugar de trabajo, mientras que un 4,8% se mostró indiferente al punto. En cuanto al arreglo del personal administrativo es aseado y la vestimenta es adecuada el 53,8 % opino favorablemente a diferencia de un 12,4% en desacuerdo.

En cuanto a la dimensión de Capacidad de Respuesta en relación al personal administrativo si informa con precisión a sus usuarios cuando se lleva a cabo cada servicio el 54,3% de los encuestados estuvo satisfecho a diferencia de 6,5% en desacuerdo. Por otra parte, el 50,5% de estudiantes están satisfechos en cuanto a la

capacidad y disposición para ayudar a resolver inconvenientes por parte del personal administrativo con una diferencia del 7,0% que se encontró en desacuerdo. Así mismo en las encuestas 53,8 de estudiantes estuvieron de acuerdo con el servicio prestado por el personal que brinda de manera correcta desde la primera vez que realizan sus trámites.

En la dimensión de fiabilidad encontramos 54,8% de los encuestados manifiestan que la información brindada por el personal es completa cuando requieren de un servicio, en cuanto al 3,2 en discordancia. Teniendo en cuenta el 54,8% de estudiantes que manifestaron que la Escuela Académico Profesional muestra interés sincero en la formación integral y personal, el 1,6% está en desacuerdo.

En la dimensión de Seguridad encontramos que con respecto a la concordancia del personal administrativo al estudiante el 62,4% está de acuerdo, el 3,2% manifestó indiferencia. Por otra parte, el 60,2% de estudiantes estuvieron satisfechos y seguros con los trámites que realizan a través del correo institucional, el 3,2% de estudiante estuvieron en desacuerdo. Con respecto a la cordialidad del personal administrativo el 62,4% está de acuerdo, el 3,2% mostró indiferencia.

En la Dimensión de la Empatía del 100% de alumnos encuestados el 54,8% de los estudiantes manifestaron que la actitud de los funcionarios de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas es la adecuada, 5,9 no está de acuerdo. En cuanto si la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas se preocupa se preocupa por atender sus necesidades específicas el 54,8% mostró de acuerdo, el 3,8% indicó su desacuerdo.

CONCLUSIONES

Al realizar el estudio de la presente investigación, los resultados obtenidos al aplicar el instrumento de investigación, se concluye que:

1. Que el nivel de la calidad del servicio bajo el modelo servperf en la Escuela Académico profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca 95,2% de los de los estudiantes encuestados dieron una opinión alta a diferencia de un 1,1% medio y un 3,8% bajo, lo que revela la percepción de los clientes más de mitad están satisfechos con el servicio pero hay que seguir mejorando día a día para lograr un 100%.
2. Del 100% de los alumnos encuestados las dimensiones de fiabilidad obtuvo el 97% alto seguido de un 95,7 % de la dimensión de seguridad. La prevalencia es en el nivel alto, lo que significa que la mayoría de los estudiantes encuestados están satisfechos
3. Con respecto a la dimensión de empatía el cual obtuvo el 94,1%, con el mismo resultado del 94,1% la dimensión de empatía así mismo la dimensión de elementos tangibles con el 94,1% de nivel alto. lo que demuestra que los estudiantes encuestados se encuentran satisfechos pero se debe trabajar y fortalecer más en esta dimensión para mejorar la calidad de servicio.
4. En cuanto a la dimensión de sensibilidad obtuvo un 75,8%, la cual se debe reforzar más para obtener un mejor servicio de calidad y ser una de las Escuelas Profesionales que brinda un buen servicio de calidad a los estudiantes y usuarios.

RECOMENDACIONES

Al personal administrativo y directivos de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, se le recomienda:

- Utilizar sus fortalezas, vale decir, el personal altamente calificado y el amplio historial de buen servicio que posee la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas, como imagen promocional para captar nuevos estudiantes y optimizar la percepción que tiene los clientes actuales de la calidad de servicio que se presta.
- Tomar acciones relacionadas a la dimensión de sensibilidad para mejorar día con día la calidad que se brinda en la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas tanto a los estudiantes y demás usuarios, para que se sientan seguros al realizar sus trámites.
- Utilizar sus fortalezas, vale decir, el personal altamente calificado y el buen servicio que brinda para mejorar la imagen de la Escuela Profesional y captar más estudiantes y así ser una de las Escuelas Profesionales líderes de la Universidad para fines de acreditación.

REFERENCIAS

- Alcántara, G., & Corraera, K. (20 de Diciembre de 2018). Nivel de Calidad de Servicio de Empresa Fitness de Impacto S.A.C en la Ciudad de Cajamarca en el 2018". *Universidad Privada del Norte*. Cajamarca, Cajamarca, Perú: Universidad Privada del Norte.
- Alvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (15 de Agosto de 2020). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de Educación Superior del Valle. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio de la educación, Dos*.
- Barreto, L., & Gomzález, K. (26 de Marzo de 2021). *Evaluación de la Satisfacción del Cliente en Trámites Académicos y Administrativos en el Programa de Ingeniería Ambiental de la Universidad de Córdoba a través del Método SERVPERF*. Tesis de Maestría, UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA, Facultad de Ingeniería Especialización de Administración, Córdoba. Obtenido de <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/4121/2021%20TRABAJO%20FINAL%20LILIANA%20Y%20CAROLINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson.
- Bourke, J., Kirby, A., & Doran, J. (2016). *Diseño de encuestas y cuestionarios: recopilación de datos primarios para responder preguntas de investigación*. Irlanda: Nu Books.
- Brace, I. (2013). *Diseño de Cuestionarios*. México: Grupo Editorial Patria.
- Cevallos, J. (2018). *Análisis de Calidad del Servicio*. Licenciatura, Universidad de Laica, Facultad de Ciencias Administrativas.
- Condori, B. (2017). *Percepción de la Calidad del Servicio Administrativo por los Estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2017*. Licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas, Escuela Profesional de Administración de Empresas, Andahuaylas. Obtenido de <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/307>
- Cottle, D. (1991). *El servicio Centrado del Cliente*. Madrid: Diaz de Santos.
- Cruz, G. (10 de Junio de 2021). *Factores de Calidad de Servicio que inciden en la Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de los Estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de una Universidad de Lima Este*. Universidad Peruana Unión, Escuela Profesional de Administración, Lima. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4566/Greysi_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cubillo, M., & Rodríguez, D. (2011). El concepto de Calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad.*, 80-99. Ediciones Unisalle.
- Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición, innovar,. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 64-80.
- Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del Cliente ¡Con sólo Satisfacer a los Clientes no alcanza!* Mexico: Panorama Editorial.
- Guevara, I. (30 de Mayo de 2019). *Gestión de la Calidad de Servicio y Satisfacción de Estudiantes de Administración y Sistemas de la universidad Peruana los Andes: Huancayo -2015*. Maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de Ciencias de la Administración, Huancayo. Obtenido de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6531/T010_09649792_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hallo, I., & Fajardo, P. (2019). Calidad del Servicio. Estudio Descriptivo de los Servicios Administrativos de Una Universidad Ecuatoriana. *mktDescubre - ESPOCH FADE, Primera*, 140-151. Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador - Ecuador. Obtenido

- de https://www.researchgate.net/profile/Fernando-Hallo-Alvear/publication/348336949_Calidad_del_servicio_Estudio_descriptivo_de_los_servicios_administrativos_de_una_universidad_ecuatoriana_CALIDAD_DEL_SERVICIO_ESTUDIO_DESCRIPTIVO_DE_LOS_SERVICIOS_ADMINISTRAT
- Hernandez, R. (2010). *Metodología de la Investigación* (Vol. Quinta). México: McGrawHill.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McMrawHill.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.
- Izquierdo, T., & Kymberli, L. (10 de Noviembre de 2019). *Nivel de Calidad del Servicio del Centro Medico Citamedic, Cajamarca -2019 según Modelo SERVPERF*. Licenciatura, Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23852/Izquierdo%20Gonzales%20Teresita%20de%20Jesus%20-%20Leon%20Collantes%20Kymberli.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Lopez, M., de la Torre, I., & Herreros, I. (2014). *Mejora de la calidad Asistencial mediante la telemedicina y teleasistencia*. Diaz de Santos.
- Lopez, M., de la Torre, I., & Herreros, J. (2014). *Mejora de la calidad asistencia mediante la telemedicina y teleasistencia*. Madrid: Diaz de Santo.
- Lovelock, C. H. (1983). *Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights* (3 ed., Vol. 47).
- Luna, F. (2017). Aplicación del Modelo SERVPERF para la medición sobre la calidad de servicio de la Educación Superior. *Especialista en Estadística, Universidad de Pamplona, Colombia, Segunda*, 43-50. Cúcuta,, Colombia: Especialista en Estadística, Universidad de Pamplona, Colombia. Obtenido de <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/ecomatematico/article/view/1381/1353>
- Luzarraga, J., & Angie, M. (Marzo de 2021). *"Propuesta de Mejora en la Calidad del Servicio de Atención Al Cliente en Universidades Públicas Aplicando el Modelo SERVPERF"*. Licenciatura, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ingeniería Química, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/54425/1/BINGQ-ISCE-21P03.pdf>
- Malpartida, A. (10 de Enero de 2020). *Calidad de Servicio y Fidelización de los Estudiantes en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2018*. Doctoral , Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión-Huacho, Escuela de Posgrado, Huacho. Obtenido de <http://200.48.129.167/bitstream/handle/UNJFSC/4294/Anamelba%20Malpartida%20Ram%c3%adrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Matos, F., Contreras, F., & Olayo, J. (2020). *Estadística Descriptiva y Probabilidad para la Ciencias de la Información Con el Uso de la SPSS* (Vol. primera). Perú: ASOCIACIÓN DE BIBLIOTECÓLOGOS DEL PERÚ. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/40470/1/ESTADISTICA%20DESCRIPTIVA.pdf>
- Montenegro, A. (2016). *la Calidad en el Servicio Al Cliente*. España: Vértice.
- Muñoz, L., & Juárez, J. (23 de Diciembre de 2018). ANÁLISIS COMPARATIVO DE MODELOS DE EVALUACIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO A PARTIR DE SUS DIMENSIONES Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. *Universidad Autónoma de Baja California Sur*. México, México, México.
- Ñañez, C. (10 de Marzo de 2021). *Cultura Organizacional y su Relación con la Calidad de Servicio en el Centro Cultural de la Universidad nacional de San Marcos*. Licenciatura, Universidad Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Lima. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16676/Nanez_sc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parra, M. E. (2018). Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente. *Instituto Tecnológico de Sonora*. Mexico.

- Quispe, R. (2019). *Percepción de la Calidad del Servicio del Servicio Universitario de los Estudiantes en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Tecnológica de los Andes Filial Andahuaylas- 2019*. Licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas, Escuela Profesional de Administración de Empresas, Andahuaylas. Obtenido de https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/580/Richard_Tesis_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quispe, S., Mamani, B., & Calderón, E. (10 de marzo de 2021). Plan de Mejora de la Calidad de Servicio del Centro de Capacitación Avansys Perú- Tacna 2021. *Centro de Capacitación Avansys*. Tacna, Tacna, Perú: Centro de Capacitación Avansys.
- Ramos, E., Mogollón, F., & Santur, L. (Diciembre de 2019). El Modelo SERVPERF como Herramienta de Evaluación de la Calidad de Servicio en una empresa. *59 Modelo SERVPERF(3), Setima*. Piura, Piura, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>
- Raymundo, L., & Vidal, M. (23 de Noviembre de 2018). *Calidad de Servicio del Comedor Universitario a Estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018*. Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión, Facultad de Ciencias Sociales, Huacho. Obtenido de <http://200.48.129.167/bitstream/handle/UNJFSC/2109/RAYMUNDO%20SANCHEZ%20LUIS%20ROMEL.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Ríos, C. (2021). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Oficina de Actas, Registro y Certificados de la FCCSS UPLA 2019*. Licenciatura, Universidad Peruana los Andes, Ciencias Empresariales y gestión de los Recursos Humanos, Huancayo.
- Rios, V. (2020). *Evaluación de resultados de capacitación del personal en indicadores de gestión de calidad del servicio al cliente de la empresa sistema de emisoras Atalaya S.A*. Licenciatura, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Psicóloga Laboral y Empresarial, Ecuador. Obtenido de <http://181.39.139.68:8080/bitstream/handle/123456789/1142/Evaluaci%20de%20resultados%20de%20capacitaci%20del%20personal%20en%20indicadores%20de%20gesti%20de%20calidad%20del%20servicio%20al%20cliente%20de%20la%20empresa%20sistema%20de%20>
- Rodríguez, L. (15 de Julio de 2021). *Calidad del Servicio en la Satisfacción de los Usuarios de la Subdirección de Licencias de Conducir, Puno 2019*. Licenciatura, Universidad Nacional de Antiplano, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, Puno. Obtenido de http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15304/Rodriguez_Mamani_Liliana.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Salazar, R., & Franklin, Y. (12 de Febrero de 2020). *Los Factores Tangibles e Intangibles presentes en la Calidad de Servicio de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo y su relación con el Nivel de Satisfacción de los estudiantes*. Licenciatura, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, Lambayeque. Obtenido de https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8506/Salazar_Montalban_Rosa_Mar%20ada_y_Yampuf%20Silva_Franklin_Edwin.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sarmiento, D., & Vinuesa, J. (2020). Percepción Estudiantil de la Calidad del Servicio Universitario: Caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista Científica Amazonas*, 3, 54-66. Obtenido de <https://revistadelamazonas.info/index.php/amazonas/article/view/27>
- Tamayo, M., & Tamayo. (2018). *El proceso de la Investigación científica*. Cuba: Limusa S.A.
- Vacacela, L., & Pico, G. (6 de Julio de 2021). Gestión Académica y Calidad de Servicio al Estudiante del instituto Superior Universitario de Formación. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN FORMATIVA: INNOVACIÓN Y APLICACIONES TÉCNICO - TECNOLÓGICAS*, 3, 37-42. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/288/373>

- Valarie, A., Zeithami, A., Parasuraman, L., & Berry, L. (1992). *Calidad Total en la Gestión de Servicios* (Vol. Primera Edición). Díaz de Santos S.A. Ediciones.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y Servicio Conceptos y Herramientas 3° Edición*. Colombia: ECOE EDICIONES.
- Vivanco, E. (2017). Los Manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad Internacional Sek. Republica del Ecuador*, 10-23.

ANEXOS

ANEXO 1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

Tabla 10 *Calidad de servicio bajo el modelo SERVPERF en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca-2021*

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores / Ítems
Calidad de Servicio bajo el Modelo SERVPERF	(Cottle, 1991), las organizaciones que no les dan importancia a los elementos tangibles dentro de sus estrategias de negocios podría menoscabar e incluso describir otras estrategias dirigidas a elevar la calidad del servicio	Tangibilidad	1. ¿Las instalaciones administrativas cuenta con equipos modernos y mobiliario apropiado para la prestación de un buen servicio?
			2. ¿Las instalaciones administrativas son cómodas y visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio?
			3. ¿El personal administrativo están presentados adecuadamente en sus lugares de trabajo?
			4. ¿Las instalaciones son suficientes para prestar un buen servicio?
			5. ¿En su Escuela Profesional existe un ambiente confortable (sin ruidos, temperatura agradable, buena iluminación, limpio) para aprender?
			6. ¿El arreglo del personal administrativo es aseado y la vestimenta es la adecuada?
	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido, refleja el compromiso de la empresa en realizar el servicio prometido de manera rápida, precisa y bien hecha. (Duque, 2005, p. 44).	Capacidad de Respuesta	7. ¿El personal administrativo informa con precisión a sus usuarios cuando se lleva a cabo cada servicio?
			8. ¿El personal administrativo está capacitado y a disposición para ayudar a resolver inconvenientes en un tiempo adecuado?
			9. ¿El personal administrativo siempre están dispuestos a responder preguntas o peticiones de los usuarios?
			10. ¿EL personal administrativo disponen del tiempo necesario para responder oportunamente a las solicitudes de sus usuarios?
			11. ¿El servicio prestado por el personal se da de manera correcta desde la primera vez?
			12. ¿El personal ofrece un servicio rápido, eficiente y de calidad?
			13. ¿El personal comunica oportunamente cuando termina la realización de la solicitud requerida?

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores / Ítems
	Duque (2005). En su sentido más amplio, la confiabilidad significa el cumplimiento, por parte de la empresa y sus compromisos, lo convenido acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y precios. Los clientes desean hacer negocios con las organizaciones cuando cumplen sus promesas. La fiabilidad se refiere a la habilidad de las personas para hacer ciertas tareas de acuerdo con un estándar especificado. La habilidad de un equipo o componentes para cumplir con la funcionalidad que se requiere.	Fiabilidad	<p>14. ¿Cuándo su Escuela Profesional promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple?</p> <p>15. ¿Cuándo usted tiene algún problema académico su Escuela Profesional muestra un sincero interés en solucionarlo?</p> <p>16. ¿Debe recurrir varias veces a su Escuela Profesional para que le den solución al mismo problema?</p> <p>17. ¿Su Escuela Profesional da soluciones a su requerimiento sin errores?</p> <p>18. ¿Su Escuela Profesional y los funcionarios brindan una información completa cuando usted la requiere?</p> <p>19. ¿Su Escuela Profesional muestra interés sincero en la formación integral y personal del estudiante?</p> <p>20. ¿El personal administrativo es puntual en las horas de inicio y de término de sus funciones?</p>
	Cottle (1991), conocimiento y atención mostrado por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. El usuario de un servicio precisa de una confianza en la percepción del servicio, que le infunda la tranquilidad de estar haciendo lo adecuado con la Organización o Unidad Organizativa adecuada. Para fortalecer este atributo de calidad, se debe eliminar	Seguridad	<p>21. ¿Los funcionarios de su Escuela Profesional inspiran confianza a sus usuarios mediante los procedimientos que realiza?</p> <p>22. ¿Los usuarios de su Escuela Profesional se sienten seguros con los trámites que realizan a través del correo institucional?</p> <p>23. ¿Los funcionarios de su Escuela Profesional son cordiales con sus usuarios?</p> <p>24. ¿Los funcionarios de su Escuela Profesional, cuentan con el apoyo de la institución para hacer un buen trabajo?</p> <p>25. ¿Los funcionarios de su Escuela Profesional tienen conocimiento suficiente para responder a los usuarios de forma clara y precisa?</p> <p>26. ¿Los usuarios de su Escuela Profesional se sienten seguros con los trámites que realizan personalmente ante la institución?</p> <p>27. ¿Su Escuela Profesional cuenta con un sistema disciplinario justo?</p>

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores / Ítems
	<p>cualquier sobre de duda sobre el procesó y sus resultados.</p> <p>Consiste en la capacidad de la institución de atender las necesidades de los usuarios y ofrecer los servicios a su alcance. Implica que como empresa se está dispuesto a ofrecer al usurario la atención personalizada, es más que un gesto de cortesía, la empatía se incrementa mediante una buena comunicación interactiva, lo que da a entender que los clientes se encuentran informados, utilizando lenguaje entendible para los usuarios. (Cottle, 1991, p. 44).</p>	Empatía	<p>28. ¿Su Escuela Profesional cuenta con horarios de atención convenientes para atender a todos sus usuarios?</p> <p>29. ¿Las autoridades de su Escuela Profesional conocen las necesidades de sus usuarios?</p> <p>30. ¿Los usuarios creen que la actitud de trabajo de los funcionarios de su Escuela Profesional es la adecuada?</p> <p>31. ¿Su Escuela Profesional brinda a sus usuarios una atención individualizada y personalizada?</p> <p>32. ¿Su Escuela Profesional se preocupa por atender sus necesidades específicas?</p> <p>33. ¿Los profesores de su Escuela Profesional parecen realmente interesados en enseñar?</p> <p>34. ¿Su Escuela Profesional se preocupa por sus intereses como estudiante acerca de la educación brindada?</p>

ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 11 *Calidad de servicio bajo el modelo SERVPERF en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca-2021*

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables
Problema General ¿Cuál es el nivel de Calidad de Servicio bajo el Modelo SERVPERF en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021?	Objetivo General Identificar Calidad de Servicio bajo el Modelo SERVPERF en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021	No en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis, el hecho de que se formula o no hipótesis depende de un factor esencial, el alcance del estudio. La investigación cuantitativa que formulan hipótesis es aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen carácter descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho. (Hernández, 2014, p. 104). Por esa razón, en este tipo de estudio, no se plantea una hipótesis, sino que la misma se encuentra en los objetivos de la investigación.	Calidad de Servicio modelo SERVPERF
	Objetivos Específicos <ul style="list-style-type: none"> - Identificar la Fiabilidad en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021 - Describir la Sensibilidad en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021. - Analizar la Seguridad en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021 - Identificar la Empatía en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021 - Describir los Elementos Tangibles en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021. 		Indicadores Tangibilidad Fiabilidad Seguridad Capacidad de Respuesta Empatía

Tabla 12 *Método*

Método y Diseño		Población y Muestra	Técnicas e instrumentos	
Método:	El tipo de investigación es básica.	Población: Están conformados por todos los estudiantes matriculados en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas ciclo Académico 2021- I, 374 alumnos.	Técnica: Encuesta	Instrumento: Cuestionario
Nivel:	Descriptivo – Explicativo.	Muestra: Serán encuestados los alumnos matriculados en la EAPIS del ciclo académico 2021 – I con un total de	Tratamiento Estadístico: Uso de un programa SPSS-24 Microsoft Office Excel 2019.	

ENCUESTA DE LA CALIDAD DE SERVICIO BAJO EL MODELO SERVPERF

OBJETIVO Conocer la opinión de los estudiantes sobre Calidad de Servicio bajo el Modelo SERVPERF en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2021

Instrucciones: Estimado(a) estudiante la encuesta es anónima y está destinada a conocer sobre Calidad de Servicio bajo el Modelo SERVPERF.

Lea detenidamente y responda marcando con una X la alternativa de su elección, determinando que la puntuación va del 1 al 5 donde el 1 es el más bajo y el 5 el más alto (5 Totalmente Satisfecho, 4 Satisfecho, 3 Ni satisfecho, ni insatisfecho, 2 Insatisfecho, 1 Totalmente insatisfecho). Por favor no deje ninguna respuesta sin marcar

I. DATOS GENERALES

EDAD

1.1. GENERO:

MASCULINO

FEMENINO

1.2. CICLO ACADÉMICO:

Dimensión Tangibles	1	2	3	4	5
1. ¿Las instalaciones administrativas cuenta con equipos modernos y mobiliario apropiado para la prestación de un buen servicio?					
2. ¿Las instalaciones administrativas son cómodas y visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio?					
3. ¿El personal administrativo están presentados adecuadamente en sus lugares de trabajo?					
4. ¿Las instalaciones son suficientes para prestar un buen servicio?					
5. ¿En su Escuela Profesional existe un ambiente confortable (sin ruidos, temperatura agradable, buena iluminación, limpio) para aprender?					
6. ¿El arreglo del personal administrativo es aseado y la vestimenta es la adecuada?					
Capacidad de Respuesta	1	2	3	4	5
7. ¿El personal administrativo informa con precisión a sus usuarios cuando se lleva a cabo cada servicio?					
8. ¿El personal administrativo está capacitado y a disposición para ayudar a resolver inconvenientes en un tiempo adecuado?					
9. ¿El personal administrativo siempre están dispuestos a responder preguntas o peticiones de los usuarios?					
10. ¿EL personal administrativo disponen del tiempo necesario para responder oportunamente a las solicitudes de sus usuarios?					
11. ¿El servicio prestado por el personal se da de manera correcta desde la primera vez?					
12. ¿El personal ofrece un servicio rápido, eficiente y de calidad?					
13. ¿El personal comunica oportunamente cuando termina la realización de la solicitud requerida?					
FIABILIDAD	1	2	3	4	5
14. ¿Cuándo su Escuela Profesional promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple?					
15. ¿Cuándo usted tiene algún problema académico su Escuela Profesional muestra un sincero interés en solucionarlo?					

16. ¿Debe recurrir varias veces a su Escuela Profesional para que le den solución al mismo problema?					
17. ¿Su Escuela Profesional da soluciones a su requerimiento sin errores?					
18. ¿Su Escuela Profesional y los funcionarios brindan una información completa cuando usted la requiere?					
19. ¿Su Escuela Profesional muestra interés sincero en la formación integral y personal del estudiante?					
20. ¿El personal administrativo es puntual en las horas de inicio y de termino de sus funciones?					
SEGURIDAD	1	2	3	4	5
21. ¿Los funcionarios de su Escuela Profesional inspiran confianza a sus usuarios mediante los procedimientos que realiza?					
22. ¿Los usuarios de su Escuela Profesional se sienten seguros con los trámites que realizan a través del correo institucional?					
23. ¿Los funcionarios de su Escuela Profesional son cordiales con sus usuarios?					
24. ¿Los funcionarios de su Escuela Profesional, cuentan con el apoyo de la institución para hacer un buen trabajo?					
25. ¿Los funcionarios de su Escuela Profesional tienen conocimiento suficiente para responder a los usuarios de forma clara y precisa?					
26. ¿Los usuarios de su Escuela Profesional se sienten seguros con los trámites que realizan personalmente ante la institución?					
27. ¿Su Escuela Profesional cuenta con un sistema disciplinario justo?					
EMPATÍA	1	2	3	4	5
28. ¿Su Escuela Profesional cuenta con horarios de atención convenientes para atender a todos sus usuarios?					
29. ¿Las autoridades de su Escuela Profesional conocen las necesidades de sus usuarios?					
30. ¿Los usuarios creen que la actitud de trabajo de los funcionarios de su Escuela Profesional es la adecuada?					
31. ¿Su Escuela Profesional brinda a sus usuarios una atención individualizada y personalizada?					
32. ¿Su Escuela Profesional se preocupa por atender sus necesidades específicas?					
33. ¿El personal de su Escuela Profesional parecen realmente interesados en enseñar?					
34. ¿Su Escuela Profesional se preocupa por sus intereses como estudiante acerca de la educación brindada?					

Anexo N° 04

Base de datos de la aplicación del cuestionario de Calidad de Servicio Bajo el Modelo SERVPERF (186 estudiantes Universidad Nacional de Cajamarca 2021)

Tangible							Capacidad de Respuesta							Fiabilidad							Seguridad							Empatía							To				
P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	D_T	P_7	P_8	P_9	P_10	P_11	P_12	P_13	D_CR	F_14	F_15	F_16	F_17	F_18	F_19	F_20	D_F	P_21	P_22	P_23	P_24	P_25	P_26	P_27	D_S	P_28	P_29	P_30	P_31	P_32	P_33	P_34	D_E	To
3	3	4	3	2	4	19	4	4	3	4	4	4	4	27	3	4	3	3	3	3	4	23	3	4	3	4	3	3	4	24	3	4	3	3	4	3	4	24	117
4	4	4	3	3	4	22	4	4	3	3	4	4	3	25	3	3	3	4	3	4	4	24	4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	3	3	3	4	4	25	122
5	5	5	4	4	4	27	4	5	5	4	5	5	3	31	4	5	1	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	5	3	32	5	4	4	5	4	3	5	30	150
2	2	5	3	2	5	19	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	5	4	4	4	29	4	5	4	5	4	5	4	31	4	4	4	5	4	5	4	30	137
1	1	1	1	1	1	6	2	2	2	2	2	2	2	14	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	41
4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	3	4	4	4	5	28	4	4	4	3	4	3	4	26	4	4	4	4	4	5	4	29	133
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	135
3	4	3	4	5	3	22	4	3	4	3	3	4	4	25	3	4	3	4	4	4	3	25	4	4	3	3	4	4	3	25	3	3	4	4	3	5	5	27	124
4	4	4	3	3	5	23	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	5	4	5	5	5	5	5	34	4	4	4	5	5	5	5	32	144
4	4	4	3	3	3	21	3	3	4	4	4	3	4	25	3	4	3	3	4	4	3	24	3	4	4	4	4	3	4	26	4	3	4	3	4	4	4	26	122
3	3	4	4	3	4	21	4	3	4	4	4	4	3	26	4	3	3	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	3	4	4	4	26	127
4	4	5	3	4	4	24	4	3	3	3	3	3	4	23	5	4	3	4	4	4	4	28	4	4	5	4	5	4	4	30	3	3	5	3	4	5	4	27	132
4	3	4	4	3	4	22	4	4	3	3	4	3	4	25	4	4	3	3	4	4	3	25	4	4	4	4	4	4	3	27	3	3	4	4	3	4	3	24	123
3	3	5	2	3	4	20	3	3	3	3	3	3	4	22	3	4	3	4	2	4	5	25	5	5	4	3	3	3	3	26	3	3	3	1	3	3	3	19	112
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	5	4	29	137
4	4	5	4	3	4	24	4	4	3	4	4	3	4	26	5	3	1	3	3	4	5	24	4	5	4	4	3	4	4	28	4	3	4	3	4	5	4	27	129
3	4	4	3	3	4	21	3	4	4	4	3	3	4	25	3	4	2	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	127
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	3	3	3	3	20	100
3	3	5	4	3	5	23	5	3	3	3	3	3	4	24	3	4	4	4	3	4	5	27	3	4	4	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	1	3	19	116
3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	134
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	170
3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	3	4	3	3	24	3	5	1	5	4	5	5	28	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	3	4	4	5	28	120
4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	28	3	5	1	4	4	4	4	25	4	4	5	4	5	3	4	29	5	4	4	4	4	5	5	31	136

2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	21	4	3	4	3	4	3	3	24	4	4	4	3	4	3	4	26	3	4	3	4	4	3	3	24	112	
4	4	4	5	3	3	23	4	4	3	3	4	3	4	25	4	3	4	3	3	4	4	25	3	4	3	4	4	3	4	25	3	4	3	3	4	4	4	25	123
2	3	4	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	14	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	95	
5	5	5	5	5	5	30	3	4	5	3	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	4	5	5	4	4	32	162	
3	4	3	3	2	3	18	4	4	3	4	3	3	3	24	4	4	3	3	4	3	4	25	4	3	4	3	4	3	4	25	4	4	4	4	4	4	4	28	120
4	4	3	3	4	3	21	3	4	4	3	4	3	3	24	3	4	4	4	4	4	4	27	3	4	4	4	4	4	27	4	3	3	3	4	4	4	25	124	
4	3	4	4	3	4	22	4	3	4	4	3	4	4	26	4	4	4	4	3	4	4	27	4	3	4	4	4	3	4	26	4	3	4	4	3	4	4	26	127
3	3	3	3	3	3	18	3	2	4	3	4	2	4	22	3	5	4	4	4	5	3	28	3	5	5	3	5	5	3	29	3	3	4	4	4	5	5	28	125
4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	5	5	4	30	4	4	3	3	3	3	4	24	4	4	4	4	3	4	3	26	4	2	4	3	3	4	4	24	129
4	3	4	5	4	4	24	3	3	4	4	4	4	5	27	3	4	4	5	3	4	4	27	4	3	4	4	3	4	3	25	5	3	4	5	4	4	3	28	131
4	3	4	4	3	5	23	4	4	4	4	4	4	4	28	3	2	2	4	4	4	3	22	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	129	
3	3	3	3	4	4	20	1	3	3	3	4	3	1	18	5	5	3	5	4	5	5	32	4	4	4	3	4	4	4	27	4	5	3	5	5	5	5	32	129
3	3	4	3	2	4	19	4	2	2	2	2	3	2	17	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	99	
4	5	2	4	3	2	20	3	4	2	5	2	4	3	23	4	5	4	3	3	2	4	25	4	2	4	5	1	4	2	22	5	1	3	4	3	5	5	26	116
3	4	4	3	3	4	21	4	3	3	4	4	5	3	26	4	3	4	4	3	3	3	24	5	3	4	3	3	4	4	26	3	3	5	3	4	4	3	25	122
4	3	4	3	3	4	21	4	4	4	4	5	4	4	29	4	5	3	3	3	5	5	28	5	4	4	4	4	4	29	2	3	3	4	4	4	5	25	132	
4	4	3	4	3	3	21	4	3	3	4	3	4	4	25	2	4	3	4	4	5	3	25	4	3	4	4	4	3	4	26	5	3	4	4	5	4	4	29	126
3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	2	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	133	
3	4	3	4	1	5	20	4	4	3	3	3	3	4	24	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	4	4	4	4	25	124	
4	4	3	3	3	4	21	3	3	4	4	4	3	3	24	3	3	5	3	3	3	3	23	4	3	4	3	3	3	23	3	3	3	4	3	3	3	22	113	
2	2	2	2	1	3	12	2	1	2	2	2	1	3	13	1	2	3	2	1	1	3	13	1	2	4	1	1	1	11	2	1	1	1	1	1	1	8	57	
3	3	3	3	4	4	20	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	106	
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	135	
4	3	4	2	4	4	21	4	4	4	4	4	2	4	26	4	4	4	4	4	4	2	26	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	129	
4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	138	
3	3	2	4	4	5	21	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	3	3	3	21	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	127	
2	4	4	3	2	4	19	3	4	4	3	4	3	4	25	3	3	3	3	4	3	3	22	4	4	4	4	4	4	3	27	3	3	4	4	3	4	4	25	118
4	4	5	4	4	5	26	4	4	5	5	4	3	5	30	4	4	3	5	4	3	5	28	5	4	5	4	3	3	5	29	4	4	5	4	5	5	5	32	145
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	135	
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	4	3	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	103	

2	3	3	1	4	4	17	4	4	4	2	3	2	2	21	4	1	1	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	2	20	1	1	1	1	1	1	1	7	83
1	1	1	1	1	1	6	1	1	3	2	3	3	1	14	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	41
3	4	4	3	4	4	22	3	5	5	4	4	4	4	29	3	4	2	3	4	4	5	25	4	4	4	5	4	4	5	30	4	3	4	4	4	5	5	29	135
4	5	5	5	4	5	28	5	5	5	5	4	4	4	33	4	3	3	4	4	5	5	28	5	4	4	5	4	4	4	30	5	4	4	4	4	5	5	31	150
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	102	
3	3	4	3	4	4	21	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	5	4	29	135	
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	135	
4	4	4	3	3	2	20	2	2	4	4	4	4	3	23	4	4	2	3	2	4	3	22	4	4	4	4	4	4	28	2	2	4	2	2	5	4	21	114	
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	3	4	4	4	4	27	4	3	5	4	4	3	4	27	4	4	4	4	4	4	28	121	
3	3	4	3	3	4	20	4	4	4	2	3	2	2	21	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	3	3	4	4	25	3	4	3	4	4	4	4	26	118
4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	3	4	4	26	4	4	3	3	4	4	3	25	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	3	4	4	26	129	
2	3	3	2	2	4	16	3	4	3	2	4	3	3	22	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	121	
1	2	2	2	1	3	11	3	3	3	3	4	4	4	24	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	5	5	4	4	30	4	2	2	3	3	3	3	20	112
3	4	5	2	4	5	23	4	5	5	4	5	4	4	31	3	4	3	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	35	5	5	4	5	4	5	4	32	151	
3	3	3	3	3	4	19	3	3	4	3	4	3	3	23	2	4	3	4	4	4	3	24	3	4	4	3	3	3	23	3	4	3	3	4	3	4	24	113	
2	4	2	2	3	5	18	3	2	3	2	3	3	2	18	4	4	4	3	4	4	3	26	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	5	5	30	119	
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	1	1	1	1	1	1	7	4	4	4	4	4	4	1	25	112	
2	3	3	2	2	2	14	2	3	3	3	3	3	2	19	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	96	
3	3	1	3	2	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	2	2	5	2	3	3	4	21	3	3	4	4	4	3	1	22	2	2	3	3	2	3	3	18	105
3	3	4	2	2	3	17	2	3	4	3	2	2	3	19	2	3	2	3	3	4	4	21	2	4	4	3	4	3	3	23	4	2	3	3	3	4	4	23	103
2	2	4	2	2	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	3	4	3	25	4	3	4	3	3	3	3	23	120
3	2	4	3	2	4	18	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	3	5	5	5	2	30	4	4	4	4	4	4	28	5	5	5	5	5	5	5	35	139	
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	102	
3	4	4	3	3	4	21	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	133	
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	136	
3	4	4	3	4	4	22	2	3	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	4	27	3	4	3	4	4	4	4	26	128	
4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	137	
3	3	4	4	4	5	23	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	4	4	27	133	
2	4	3	3	4	3	19	3	3	2	2	2	2	2	16	3	3	3	4	4	4	4	25	3	3	3	3	3	3	21	3	4	4	3	4	4	4	26	107	
5	4	4	4	4	2	23	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	137	

4	4	5	4	4	4	25	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	165			
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	1	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	28	4	3	4	3	3	4	4	25	130		
4	3	4	4	4	5	24	4	3	4	3	4	3	4	25	4	5	3	4	4	4	4	28	4	4	5	4	4	4	29	4	3	4	3	4	5	4	27	133	
3	3	1	1	3	1	12	3	2	1	1	1	1	1	10	1	1	4	3	3	4	1	17	1	1	1	1	4	3	2	13	2	3	3	3	5	5	5	26	78
4	3	4	3	2	4	20	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	3	3	4	5	5	28	4	4	5	4	4	4	29	3	4	4	4	4	5	5	29	127	
4	4	4	3	3	4	22	3	3	3	4	4	4	3	24	4	3	4	4	4	4	4	27	4	3	4	4	3	4	4	26	4	4	4	3	4	4	4	27	126
3	4	3	2	4	2	18	3	4	2	3	2	3	3	20	3	4	4	4	3	3	2	23	3	4	4	3	3	3	23	4	3	3	4	3	4	3	24	108	
3	4	4	3	2	2	18	4	3	4	3	4	3	3	24	2	3	3	3	3	4	3	21	3	3	4	3	3	4	3	23	2	3	4	3	3	3	4	22	108
3	3	4	2	2	5	19	4	4	3	3	3	3	3	23	3	4	4	3	5	5	5	29	3	4	4	3	4	4	3	25	3	4	3	3	2	5	5	25	121
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	4	4	4	4	4	28	150
4	3	4	4	4	3	22	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	3	3	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	131	
4	5	4	4	5	5	27	5	4	4	5	5	5	5	33	4	4	3	4	5	5	5	30	5	4	5	5	5	4	4	32	5	5	5	5	5	5	5	35	157
4	4	4	4	4	4	24	4	3	2	2	3	5	2	21	4	2	3	4	4	3	2	22	4	4	4	4	4	4	28	4	2	3	3	2	3	3	20	115	
3	3	4	3	5	4	22	3	3	3	3	3	3	3	21	5	4	2	3	4	4	4	26	3	3	3	3	3	3	4	22	4	4	3	4	4	4	4	27	118
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	5	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	137	
4	4	4	4	3	4	23	4	3	4	4	4	4	4	27	3	3	3	3	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	4	27	4	3	4	4	4	4	4	27	128
4	4	3	4	3	4	22	4	4	4	3	3	4	4	26	5	4	4	4	5	5	4	31	5	4	5	3	4	4	4	29	4	3	3	3	4	4	4	25	133
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	102	
2	4	3	3	2	4	18	3	3	3	2	3	3	4	21	3	4	2	3	3	3	3	21	3	4	4	3	3	3	23	3	3	3	3	3	4	3	22	105	
1	1	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	2	1	4	19	3	3	5	3	5	4	2	25	3	1	3	3	3	2	1	16	95
4	4	3	4	4	3	22	4	3	4	3	4	3	4	25	3	4	4	3	4	3	4	25	4	3	4	3	4	3	4	25	3	4	4	3	4	4	4	26	123
4	4	5	4	4	5	26	4	4	4	4	4	4	4	28	2	3	2	2	3	3	4	19	2	4	3	3	2	3	3	20	4	2	3	3	2	3	3	20	113
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	170	
2	3	3	2	1	5	16	3	3	3	3	4	2	2	20	1	5	4	4	5	5	3	27	4	4	4	4	3	4	5	28	3	3	3	3	3	3	3	21	112
3	3	4	3	2	4	19	2	2	3	4	4	4	3	22	3	2	1	4	3	4	3	20	4	3	3	2	3	3	4	22	4	3	3	4	3	4	3	24	107
3	4	4	3	3	4	21	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	4	4	4	4	4	27	3	3	4	4	3	3	4	24	3	2	4	4	3	4	4	24	124
4	4	4	3	4	4	23	4	3	3	3	4	3	3	23	4	3	4	3	4	4	4	26	3	4	4	4	3	3	4	25	3	3	4	4	4	4	4	26	123
4	4	4	2	1	3	18	3	4	4	4	4	3	3	25	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	3	4	27	3	4	4	3	3	4	4	25	122
2	2	4	2	3	4	17	4	3	4	4	3	3	4	25	3	2	4	3	3	3	3	21	2	2	2	3	3	3	2	17	2	2	2	3	4	3	3	19	99
4	4	4	4	4	4	24	4	3	2	2	2	2	2	17	2	2	2	2	2	2	2	14	4	4	4	4	4	4	28	1	2	2	2	2	2	2	13	96	

3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	123			
3	4	4	4	3	4	22	4	4	5	5	5	4	5	32	4	5	5	4	5	4	4	31	4	4	4	4	5	4	4	29	3	4	4	4	4	5	4	28	142
5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	5	5	5	34	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	169		
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	102			
3	3	4	3	2	4	19	4	4	3	4	4	4	4	27	3	4	3	3	3	4	23	3	4	3	4	3	3	4	24	3	4	3	3	4	3	4	24	117	
4	4	4	3	3	4	22	4	4	3	3	4	4	3	25	3	3	3	4	3	4	4	24	4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	3	3	3	4	4	25	122
5	5	5	4	4	4	27	4	5	5	4	5	5	3	31	4	5	1	5	5	5	30	5	5	5	4	5	5	3	32	5	4	4	5	4	3	5	30	150	
2	2	5	3	2	5	19	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	5	4	4	4	29	4	5	4	5	4	5	4	31	4	4	4	5	4	5	4	30	137
1	1	1	1	1	1	6	2	2	2	2	2	2	14	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	41		
4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	3	4	4	4	5	28	4	4	4	3	4	3	4	26	4	4	4	4	4	5	4	29	133
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	135	
3	4	3	4	5	3	22	4	3	4	3	3	4	4	25	3	4	3	4	4	4	3	25	4	4	3	3	4	4	3	25	3	3	4	4	3	5	5	27	124
4	4	4	3	3	5	23	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	5	4	5	5	5	5	34	4	4	4	5	5	5	5	32	144	
4	4	4	3	3	3	21	3	3	4	4	4	3	4	25	3	4	3	3	4	4	3	24	3	4	4	4	4	3	4	26	4	3	4	3	4	4	4	26	122
3	3	4	4	3	4	21	4	3	4	4	4	4	3	26	4	3	3	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	3	4	4	4	26	127	
4	4	5	3	4	4	24	4	3	3	3	3	4	4	23	5	4	3	4	4	4	4	28	4	4	5	4	5	4	4	30	3	3	5	3	4	5	4	27	132
4	3	4	4	3	4	22	4	4	3	3	4	3	4	25	4	4	3	3	4	4	3	25	4	4	4	4	4	4	3	27	3	3	4	4	3	4	3	24	123
3	3	5	2	3	4	20	3	3	3	3	3	3	4	22	3	4	3	4	2	4	5	25	5	5	4	3	3	3	26	3	3	3	1	3	3	3	19	112	
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	5	4	29	137	
4	4	5	4	3	4	24	4	4	3	4	4	3	4	26	5	3	1	3	3	4	5	24	4	5	4	4	3	4	4	28	4	3	4	3	4	5	4	27	129
3	4	4	3	3	4	21	3	4	4	4	3	3	4	25	3	4	2	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	127	
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	21	3	2	3	3	3	3	3	20	100		
3	3	5	4	3	5	23	5	3	3	3	3	3	4	24	3	4	4	4	3	4	5	27	3	4	4	3	3	3	23	3	3	3	3	3	1	3	19	116	
3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	134	
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	170		
3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	3	4	3	3	24	3	5	1	5	4	5	5	28	3	3	3	3	3	3	21	4	4	4	3	4	4	5	28	120	
4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	28	3	5	1	4	4	4	4	25	4	4	5	4	5	3	4	29	5	4	4	4	4	5	5	31	136
2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	3	21	4	3	4	3	4	3	3	24	4	4	4	3	4	3	4	26	3	4	3	4	4	3	3	24	112
4	4	4	5	3	3	23	4	4	3	3	4	3	4	25	4	3	4	3	3	4	4	25	3	4	3	4	4	3	4	25	3	4	3	3	4	4	4	25	123
2	3	4	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	14	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	95		

5	5	5	5	5	5	30	3	4	5	3	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	4	5	5	4	4	32	162
3	4	3	3	2	3	18	4	4	3	4	3	3	3	24	4	4	3	3	4	3	4	25	4	3	4	3	4	3	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	120
4	4	3	3	4	3	21	3	4	4	3	4	3	3	24	3	4	4	4	4	4	4	27	3	4	4	4	4	4	27	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	25	124	
4	3	4	4	3	4	22	4	3	4	4	3	4	4	26	4	4	4	4	3	4	4	27	4	3	4	4	4	3	4	26	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	26	127	
3	3	3	3	3	3	18	3	2	4	3	4	2	4	22	3	5	4	4	4	5	3	28	3	5	5	3	5	5	3	29	3	3	4	4	4	5	5	28	125					
4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	5	5	4	30	4	4	3	3	3	3	4	24	4	4	4	4	3	4	3	26	4	2	4	3	3	4	4	4	4	24	129			
4	3	4	5	4	4	24	3	3	4	4	4	4	5	27	3	4	4	5	3	4	4	27	4	3	4	4	3	4	3	25	5	3	4	5	4	4	3	28	131					
4	3	4	4	3	5	23	4	4	4	4	4	4	4	28	3	2	2	4	4	4	3	22	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	129			
3	3	3	3	4	4	20	1	3	3	3	4	3	1	18	5	5	3	5	4	5	5	32	4	4	4	3	4	4	4	27	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	32	129		
3	3	4	3	2	4	19	4	2	2	2	2	3	2	17	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	99	
4	5	2	4	3	2	20	3	4	2	5	2	4	3	23	4	5	4	3	3	2	4	25	4	2	4	5	1	4	2	22	5	1	3	4	3	5	5	26	116					
3	4	4	3	3	4	21	4	3	3	4	4	5	3	26	4	3	4	4	3	3	3	24	5	3	4	3	3	4	4	26	3	3	5	3	4	4	3	25	122					
4	3	4	3	3	4	21	4	4	4	4	5	4	4	29	4	5	3	3	3	5	5	28	5	4	4	4	4	4	29	2	3	3	4	4	4	5	25	132						
4	4	3	4	3	3	21	4	3	3	4	3	4	4	25	2	4	3	4	4	5	3	25	4	3	4	4	4	3	4	26	5	3	4	4	5	4	4	29	126					
3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	2	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	133			
3	4	3	4	1	5	20	4	4	3	3	3	3	4	24	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	4	4	4	4	4	25	124					
4	4	3	3	3	4	21	3	3	4	4	4	3	3	24	3	3	5	3	3	3	3	23	4	3	4	3	3	3	23	3	3	3	4	3	3	3	22	113						
2	2	2	2	1	3	12	2	1	2	2	2	1	3	13	1	2	3	2	1	1	3	13	1	2	4	1	1	1	11	2	1	1	1	1	1	1	8	57						
3	3	3	3	4	4	20	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	106						
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	135			
4	3	4	2	4	4	21	4	4	4	4	4	2	4	26	4	4	4	4	4	4	2	26	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	129			
4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	138			
3	3	2	4	4	5	21	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	3	3	3	21	5	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	127				
2	4	4	3	2	4	19	3	4	4	3	4	3	4	25	3	3	3	3	4	3	3	22	4	4	4	4	4	4	3	27	3	3	4	4	3	4	4	25	118					
4	4	5	4	4	5	26	4	4	5	5	4	3	5	30	4	4	3	5	4	3	5	28	5	4	5	4	3	3	5	29	4	4	5	4	5	5	5	32	145					
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	135				
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	4	3	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	21	103					
2	3	3	1	4	4	17	4	4	4	2	3	2	2	21	4	1	1	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	20	1	1	1	1	1	1	1	7	83						
1	1	1	1	1	1	6	1	1	3	2	3	3	1	14	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	7	41						
3	4	4	3	4	4	22	3	5	5	4	4	4	4	29	3	4	2	3	4	4	5	25	4	4	4	5	4	4	30	4	3	4	4	4	5	5	29	135						

4	5	5	5	4	5	28	5	5	5	5	5	4	4	33	4	3	3	4	4	5	5	28	5	4	4	5	4	4	4	30	5	4	4	4	4	5	5	31	150
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	102	
3	3	4	3	4	4	21	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	5	4	29	135	
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	135	
4	4	4	3	3	2	20	2	2	4	4	4	4	3	23	4	4	2	3	2	4	3	22	4	4	4	4	4	4	28	2	2	4	2	2	5	4	21	114	
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	3	4	4	4	4	27	4	3	5	4	4	3	4	27	4	4	4	4	4	4	4	28	121
3	3	4	3	3	4	20	4	4	4	2	3	2	2	21	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	3	3	3	4	4	25	3	4	3	4	4	4	4	26	118
4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	3	4	4	26	4	4	3	3	4	4	3	25	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	3	4	4	26	129	
2	3	3	2	2	4	16	3	4	3	2	4	3	3	22	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28	121	
1	2	2	2	1	3	11	3	3	3	3	4	4	4	24	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	5	5	4	4	30	4	2	2	3	3	3	3	20	112
3	4	5	2	4	5	23	4	5	5	4	5	4	4	31	3	4	3	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	35	5	5	4	5	4	5	4	32	151	
3	3	3	3	3	4	19	3	3	4	3	4	3	3	23	2	4	3	4	4	4	3	24	3	4	4	3	3	3	23	3	4	3	3	4	3	4	24	113	
3	3	4	3	2	4	19	4	4	3	4	4	4	4	27	3	4	3	3	3	3	4	23	3	4	3	4	3	3	4	24	3	4	3	3	4	3	4	24	117

Resultados de la dimensión Tangible

Tabla N° 01

Nivel de Tangibilidad

Ítem	Totalmente insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho, ni insatisfecho		Satisfecho		Totalmente Satisfecho	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1	7	3.8%	21	11.3%	71	38.2%	78	41.9%	9	4.8%
2	5	2.7%	9	4.8%	71	38.2%	88	47.3%	13	7.0%
3	6	3.2%	9	4.8%	50	26.9%	92	49.5%	29	15.6%
4	7	3.8%	21	11.3%	79	42.5%	67	36.0%	29	6.5%
5	12	6.5%	23	12.4%	72	38.7%	67	36.0%	12	6.5%
6	5	2.7%	8	4.3%	40	21.5%	100	53.8%	33	17.7%

Fuente: Base de datos obtenida de la aplicación del cuestionario a los 186 estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Interpretación: En relación a las instalaciones administrativas que cuentan con equipos modernos y mobiliario apropiado para la prestación de un buen servicio el 41,9% de los estudiantes estuvo satisfechos, el 38,2% le resulto indiferente mientras que un 11,3% estuvo en desacuerdo a que las instalaciones administrativas cuenten con equipos modernos y mobiliario apropiado. En cuanto que a las instalaciones administrativas son cómodas y visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio, la mayoría (47,3%) consideró que es importante las instalaciones administrativas y el 4,8 % se mostró indiferente. Igualmente, el 49,5 % considero que el personal administrativo esta presentado adecuadamente en sus lugares de trabajo, un 4,8% se mostró indiferente en este punto. El 36,0% de los estudiantes consideró que las instalaciones son suficientes para prestar un buen servicio y un 11,3% lo considero indiferente. En cuanto a la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas existe un ambiente comfortable (sin ruidos, temperatura agradable, buena iluminación, limpio) el 36,0% opino favorablemente a diferencia de un 12,4% de estudiantes en desacuerdo. En cuanto el arreglo del personal administrativo es aseado y la vestimenta es adecuada el 53,8% opino favorablemente a diferencia de un 4,3% de estudiantes en desacuerdo ante esta pregunta.

Resultados de la dimensión Capacidad de Respuesta

Tabla N 02

Nivel de Capacidad de Respuesta

Totalmente insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho, ni insatisfecho		Satisfecho		Totalmente Satisfecho	
N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
4	2.2%	12	6.5%	58	31.2%	101	54.3%	11	5.9%
4	2.2%	13	7.0%	62	33.3%	94	50.5%	13	7.0%
1	0.5%	14	7.5%	64	34.4%	89	47.8%	18	9.7%
1	0.5%	21	11.3%	61	32.8%	90	48.4%	13	7.0%
1	0.5%	14	7.5%	52	28.0%	100	53.8%	19	10.2%
3	1.6%	16	8.6%	70	37.6%	82	44.1%	15	8.1%
5	2.7%	16	8.6%	53	28.5%	99	53.2%	13	7.0%

Fuente: Base de datos obtenida de la aplicación del cuestionario a los 186 estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Interpretación: En relación al personal administrativo informa con precisión a sus usuarios cuando se lleva a cabo cada servicio el 54,3% de los estudiantes estuvo satisfecho, el 31,2% le resultado indiferentes mientras que un 6,5% estuvo en desacuerdo del personal administrativo informa con precisión a sus usuarios. En cuanto al personal administrativo está capacitado y a disposición para ayudar a resolver inconvenientes en un tiempo adecuado el 50,5% de estudiantes están satisfechos el 7,0% quedó en desacuerdo. En relación al personal administrativo siempre está dispuesto a responder preguntas o peticiones de los usuarios el 47,8% de estudiantes estuvieron satisfechos y un 7,5% en desacuerdo. Por otra parte, el 48,4% de estudiantes opinaron favorablemente que el personal administrativo dispone del tiempo necesario para responder oportunamente a las solicitudes de los usuarios a diferencia de un 11,3% que estaba en desacuerdo. En cuanto al servicio prestado por el personal se da de manera correcta desde la primera vez el 53,8% de estudiantes opino favorablemente y el 8,6% en desacuerdo. Sobre el servicio del personal que ofrece es rápido, eficiente y de calidad el 44,1% estuvo de acuerdo a diferencia de un 8,6% que no está de acuerdo. De la misma manera el 52,2% de estudiante estuvo satisfecho en cuanto a la comunicación oportunamente cuando termina la realización de la solicitud requerida con una diferencia de un 8,6% en desacuerdo.

Resultados de la dimensión Fiabilidad

Tabla N 03

Nivel de Fiabilidad

Totalmente insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho, ni insatisfecho		Satisfecho		Totalmente Satisfecho	
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
8	4.3%	11	5.9%	61	32.8%	88	47.3%	18	9.7%
7	3.8%	9	4.8%	44	23.7%	99	53.2%	27	14.5%
16	8.6%	15	8.1%	87	46.8%	56	30.1%	12	6.5%
4	2.2%	5	2.7%	67	36.0%	87	46.8%	23	12.4%
6	3.2%	6	3.2%	54	29.0%	102	54.8%	18	9.7%
7	3.8%	3	1.6%	44	23.7%	102	54.8%	30	16.1%
5	2.7%	6	3.2%	54	29.0%	86	46.2%	35	18.8%

Fuente: Base de datos obtenidos de la aplicación del cuestionario a los 186 estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Interpretación: En relación en cuanto la Escuela Profesional promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple un 47,3% de los estudiantes estuvo satisfecho, el 32,8% le resultó indiferente mientras que un 5,9% estuvo en desacuerdo. En cuanto a la pregunta cuando el estudiante tiene algún problema académico la Escuela Profesional muestra un sincero interés en solucionarlo un 53,2% consideró que la Escuela muestra interés en solucionar los problemas académicos a diferencia de un 4,8% en desacuerdo. Por otro lado, el 30,1% opino que no es necesario en recurrir varias veces a la Escuela Profesional para que se dé solución a un mismo problema, un 8,6% se mostró en disconformidad. El resultado de que la Escuela Académico Profesional da soluciones a su requerimiento sin errores un 46,8% estuvo satisfecho, el 2,7% se mostró insatisfecho. En cuanto a la información brindada por el personal en completa cuando usted la requiere un 54,8% se reveló estar de acuerdo, el 3,2% en discordancia. Teniendo en cuenta el 54,8% manifestó que la Escuela Profesional muestra interés sincero en la formación integral y personal del estudiante, el 1,6% que está en desacuerdo. Respecto a que el personal administrativo es puntual en las horas de inicio y de termino en sus funciones el 46,2% opino estas satisfechos a diferencia del 3,2% de estudiantes en desacuerdo.

Resultados de la dimensión Seguridad

Tabla N 04

Nivel de Seguridad

Totalmente insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho, ni insatisfecho		Satisfecho		Totalmente Satisfecho	
N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
8	4.3%	3	1.6%	46	24.7%	101	54.3%	28	15.1%
6	3.2%	5	2.7%	43	23.1%	112	60.2%	20	10.8%
6	3.2%	1	0.5%	33	17.7%	116	62.4%	30	16.1%
8	4.3%	1	0.5%	57	30.6%	97	52.2%	23	12.4%
9	4.8%	1	0.5%	58	31.2%	93	50.0%	25	13.4%
7	4.3%	0	3.8%	68	25.8%	93	57.0%	18	9.1%
8	3.8%	7	0.0%	48	36.6%	106	50.0%	17	9.7%

Fuente: Base de datos obtenidos de la aplicación del cuestionario a los 186 estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Interpretación: En relación a los funcionarios de la EAPIS inspiran confianza a sus usuarios mediante los procedimientos que realiza el 54,3% estuvo satisfecho, el 24,7% le resultó indiferente mientras que un 1,6% estuvo en desacuerdo. Por otra parte, el 60,2% de estudiantes estuvieron satisfechos y seguros con los trámites que realizan a través del correo institucional, el 3,2% de estudiantes están en desacuerdo. Con respecto a la cordialidad del personal administrativo al estudiante el 62,4% esta de acuerdo, el 3,2% mostro indiferente. El 52,2% de estudiantes estuvo satisfecho con el apoyo de la institución para realizar un buen trabajo, el 4,3% mostró insatisfacción. En cuanto a los funcionarios de la EAPIS cuentan con el conocimiento necesario para responder a los usuarios de forma clara y precisa el 50,0% manifestó satisfacción con diferencia de un 4,8% que no estuvo de acuerdo. El 57,0% de los usuarios de la EAPIS se sienten seguros con los trámites que realizan personalmente a diferencia del 4,3% que manifestó lo contrario. En lo que se refiere de la EAPIS cuenta con un sistema disciplinario justo el 50,0% están conforme, el 3,8% no opina lo mismo.

Resultados de la dimensión Empatía

Tabla N° 05

Nivel de Empatía

Totalmente insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho, ni insatisfecho		Satisfecho		Totalmente Satisfecho	
N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
7	3.8%	10	5.4%	60	32.3%	86	46.2%	23	12.4%
11	5.9%	15	8.1%	64	34.4%	83	44.6%	13	7.0%
8	4.3%	4	2.2%	59	31.7%	102	54.8%	13	7.0%
10	5.4%	3	1.6%	66	35.5%	86	46.2%	21	11.3%
8	4.3%	7	3.8%	51	27.4%	102	54.8%	18	9.7%
10	5.4%	2	1.1%	38	20.4%	89	47.8%	47	25.3%
10	5.4%	1	0.5%	41	22.0%	99	53.2%	35	18.8%

Fuente: Base de datos obtenidos de la aplicación del cuestionario a los 186 estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Interpretación: En relación a los horarios de atención son convenientes para atender a los usuarios el 46,2% está satisfecho, el 32,3% se muestra indiferente, mientras que el 3,8% está en desacuerdo. Respecto a las autoridades de la EAPIS conocen las necesidades del usuario un 44,6% opino favorable, 5,9% en desacuerdo. El 54,8% de estudiantes manifestaron que la actitud de los funcionarios de la EAPIS es la adecuada, 5,9% no está de acuerdo. Por otro lado, la EAPIS brinda a sus usuarios una atención individualizada y personalizada el 46,2% opino estar de acuerdo a diferencia de un 5,4% el cual indico insatisfacción. De acuerdo a la EAPIS si se preocupa por atender sus necesidades específicas el 54,8% mostro de acuerdo, el 3,8% indico su desacuerdo. El 47,8% de estudiantes indicaron que el personal de la EAPIS parece realmente interesado en enseñar, el 5,4% en desacuerdo. En cuanto si la EAPIS se preocupa por sus intereses como estudiantes acerca de la educación brindada el 53,2 % está de acuerdo, el 0.5 % en desacuerdo.

Validaciones del Instrumento

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	Calidad de servicio bajo el modelo SERVPERF en la escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la universidad nacional de Cajamarca-2021
Línea de investigación:	Calidad y Productividad
Apellidos y nombres del experto:	Céspedes Ortiz, Cristhian Paúl
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Encuesta

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Firma del experto:



Validaciones del Instrumento

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	Calidad de servicio bajo el modelo SERVPERF en la escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la universidad nacional de Cajamarca-2021
Línea de investigación:	Calidad y Productividad
Apellidos y nombres del experto:	Dr. Isaias Montenegro Cabrera
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Encuesta

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Firma del experto:



Dr. Montenegro Cabrera, Isaias

Validaciones del Instrumento

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

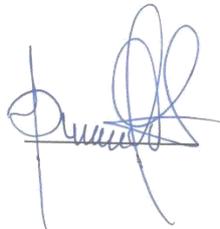
Título de la investigación:	Calidad de servicio bajo el modelo SERVPERF en la escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la universidad nacional de Cajamarca-2021	
Línea de investigación:	Calidad y Productividad	
Apellidos y nombres del experto:	Carlos Enrique Aparicio Arteaga	
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Encuesta	

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

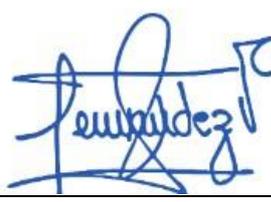
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Firma del experto:



Validaciones del Instrumento

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:		Calidad de servicio bajo el modelo SERVPERF en la escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca-2021		
Línea de investigación:		Calidad y Productividad		
Apellidos y nombres del experto:		Fernández Vargas, Amalia Delicia del Sagrario.		
El instrumento de medición pertenece a la variable:		Encuesta		
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Sugerencias: NINGUNA				
Firma del experto:				
				

Validaciones del Instrumento

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	Calidad de servicio bajo el modelo SERVPERF en la escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la universidad nacional de Cajamarca-2021
Línea de investigación:	
Apellidos y nombres del experto:	MACETAS HERNÁNDEZ MIGUEL ANGEL
El instrumento de medición pertenece a la variable:	ENCUESTA

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Firma del experto:



Dr. Miguel Angel Macetas Hernández

Anexo 15

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	Calidad de servicio bajo el modelo SERVPERF en la escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la universidad nacional de Cajamarca-2021
Línea de investigación:	Calidad y Productividad
Apellidos y nombres del experto:	Zocón Alva, Oscar Gilberto
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Encuesta

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Ninguna.

Firma del experto:



Dr. Ing. Oscar Zocón Alva

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	Calidad de servicio bajo el modelo SERVPERF en la escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas de la universidad nacional de Cajamarca-2021	
Línea de investigación:	Calidad y Productividad	
Apellidos y nombres del experto:	Bazán Díaz Laura Sofía	
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Encuesta	

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Firma del experto:



MSc Ing. Laura Sofía Bazán Díaz
CIP 80146