EDITORIAL
MUNDO INTERDISCIPLINARIO

Conocimiento que transforma realidades

Percepción de estudiantes, docentes, administrativos y su relación de calidad de servicio

en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025

AUTORES

- Dante Fermin Calderón Huamaní
- Erika Giannina Alvarez Angulo
- Cleidy Sofía Farfán Ruiz
- Elías José Huamán Castro

"Educación de calidad para una sociedad mejor"

ISBN:
978-628-97809-8-7

INVESTIGACIÓN,
EDUCACIÓN Y DESARROLLO
PARA UN FUTURO MEJOR

Universidad y sociedad, juntas por un mejor futuro

Autores

Dante Fermin Calderón Huamaní Doctor en Gestión Ambiental Universidad Nacional San Luis Gonzaga Docente rector@unica.edu.pe http://orcid.org/0000-0002-8547-8972	**Cleidy Sofia Farfan Ruiz** Doctora en Ciencias Empresariales Universidad San Luis Gonzaga Docente de la Unidad de Posgrado – Especialista Administrativo cleidy.farfan@unica.edu.pe http://orcid.org/0000-0003-0254-5920
Erika Giannina Alvarez Angulo Doctora en Derecho y Ciencia Política Docente en la Facultad de Ciencias Económicas y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga erika.alvarez@unica.edu.pe http://orcid.org/0000-0001-6135-1785	**Elías José Huamán Castro** Doctor Docente de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga elias.huaman@unica.edu.pe http://orcid.org/0000-0002-1396-877X

EDITORIAL
MUNDO INTERDISCIPLINARIO

Editor: Nora González

Título
Percepción de estudiantes, docentes, administrativos y su relación de calidad de servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025

Autores
Dante Fermin Calderón Huamaní, Erika Giannina Alvarez Angulo, Cleidy Sofía Farfán Ruiz, Elías José Huamán Castro

ISBN Versión Digital: 978-628-97809-8-7

Sello Editorial:
Editorial Mundo Interdisciplinario

Editor de Publicaciones y Coordinador editorial: Fitzgerard Castro – Cartagena – Colombia

Diagramación:
LFSE Soluciones Empresariales

Portada:
Linda Luz Castro González

Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons – Atribución – No comercial – Compartir igual 4.0 internacional / CC BY-NC-SA 4.0
https://co.creativecommons.net/tipos-de-licencias/

Cartagena –Colombia, Septiembre 2026

Percepción de estudiantes, docentes, administrativos y su relación de calidad de servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025

Dante Fermin Calderón Huamani

Erika Giannina Alvarez Angulo

Cleidy Sofía Farfán Ruiz

Elías José Huamán Castro

Colombia
Latinoamérica
2026

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD Y PROCEDENCIA

La presente obra constituye el producto de una investigación científica rigurosa e innovadora, titulada "Percepción de estudiantes, docentes, administrativos y su relación de calidad de servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025". Dicha investigación, fundamentada en el análisis sistemático de la percepción de los estudiantes universitarios respecto a la calidad de servicio por parte del personal administrativo, docente de la universidad, esta investigación primaria tuvo su origen en el trabajo académico desarrollado con estudiantes universitarios de la Facultad de Ciencias Económicas y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga. En este marco institucional, se reconoce de la gestión administrativa y el desempeño de la plana docente en la percepción de los estudiantes universitarios de la universidad pública de la región Ica.

El proceso transformativo que implicó la conversión del trabajo de investigación en una publicación científica, la cual supuso la integración de perspectivas interdisciplinarias y multidisciplinarias, en el que cada integrante del equipo investigador realizó contribuciones sustanciales desde ámbitos diferenciados y complementarios.

En el área sustantiva y temática, Dr. DANTE FERMÍN CALDERÓN HUAMANÍ, Asimismo, la profundización metodológica de carácter analítico, Mg. CLEIDY SOFÍA FARFÁN RUÍZ, quien estableció los fundamentos teóricos de la investigación y dirigió la ejecución del trabajo de campo. En el ámbito metodológico, Dra. ERIKA GIANNINA ALVAREZ ANGULO, desarrolló el diseño investigativo, aportando el sustento estructural del proceso científico. La dimensión teórica-estadística fue enriquecida por las contribuciones de Dr. ELÍAS JOSÉ HUAMÁN CASTRO.

La presente obra es un estudio original. En este contexto, la investigación examinó y determinó la relación existente entre la Percepción de estudiantes, docentes, administrativos y su relación de calidad de servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga. Los resultados obtenidos permiten una comprensión más profunda de la imagen de los estudiantes sobre la calidad de servicio en los jóvenes y constituyen un referente empírico para el diseño de nuevas estrategias de calidad en servicio, políticas públicas en calidad de atención al usuario y estrategias orientadas hacia una educación superior universitaria de calidad e integral, inclusiva y contextualizada en la realidad local.

Los autores declaramos formalmente que la presente publicación constituye una obra original, con contenidos inéditos y aportaciones distintivas respecto al trabajo de campo realizado.

Expresamos nuestro sincero agradecimiento a la Universidad Nacional San Luis Gonzaga por autorizar la utilización de los datos primarios en el marco de esta publicación, así como a los revisores internacionales por sus valiosas observaciones, que contribuyeron al fortalecimiento académico y científico de esta obra.

La presente declaración tiene como propósito garantizar la transparencia académica, la integridad investigativa y el reconocimiento explícito de las contribuciones intelectuales que han enriquecido esta publicación científica.

Los autores

Contenido

Resumen ix

CAPÍTULO I - INTRODUCCIÓN 9

CAPÍTULO II - ESTRATEGIA METODOLÓGICA 28

CAPÍTULO IV - RESULTADOS 34

CAPÍTULO V - DISCUSIÓN DE RESULTADOS 66

CAPÍTULO VI - CONCLUSIONES 77

CAPÍTULO VII - RECOMENDACIONES 80

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 82

ANEXOS 86

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la percepción de los estudiantes, docentes y personal administrativo, y su relación con la calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, durante el año 2025. El estudio se enmarca dentro de una investigación de tipo correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 322 participantes, distribuidos entre estudiantes (184), docentes (84) y personal administrativo (54). Para la recolección de datos se emplearon dos encuestas basadas en el modelo ServQual, cuyos coeficientes de confiabilidad fueron 0.820 y 0.814, respectivamente.

Los resultados evidenciaron que, según las unidades de análisis, el 29.19% de los encuestados percibe una buena calidad del servicio, el 64.60% la considera regular, y un 6.21% la califica como deficiente. Estas valoraciones están asociadas a las dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. En cuanto al nivel de calidad del servicio brindado por la universidad, el 17.70% considera que es bajo, el 61.49% lo percibe como medio y el 20.81% como alto.

Se concluye que existe una percepción predominantemente regular sobre la calidad del servicio ofrecido por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, lo cual se refleja en una valoración mayoritaria de nivel medio. Asimismo, se identificó una relación directamente proporcional entre la percepción de los estudiantes, docentes y personal administrativo y la calidad del servicio institucional.

Palabras clave: percepción, expectativa, calidad del servicio, elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía.

Abstract

The objective of this research was to determine the perception of students, faculty, and administrative staff and its relationship with service quality at the Universidad Nacional San Luis Gonzaga during 2025. The study employed a correlational design, with a non-experimental and cross-sectional methodology. The sample consisted of 322 participants, including students (184), faculty members (84), and administrative staff (54). Data were collected using two surveys based on the ServQual model, with reliability coefficients of 0.820 and 0.814, respectively.

The results showed that 29.19% of respondents rated the quality of service as good, 64.60% as average, and 6.21% as poor. These perceptions were analyzed through the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible elements. Regarding the overall service quality provided by the university, 17.70% rated it as low, 61.49% as medium, and 20.81% as high.

It was concluded that there is a predominantly average perception of the service quality offered by the Universidad Nacional San Luis Gonzaga, which is reflected in the majority rating of a medium level. Additionally, a directly proportional relationship was identified between the perception of students, faculty, and administrative staff and the institution's service quality.

Keywords: perception, expectation, service quality, tangible elements, reliability, assurance, responsiveness, empathy.

Capítulo I

INTRODUCCION

CAPÍTULO I - INTRODUCCIÓN

En el contexto contemporáneo, el concepto de calidad ha adquirido una relevancia transversal en diversos sectores, incluyendo la educación, la industria, la salud y la construcción. Dentro de este marco, la calidad del servicio se presenta como un elemento esencial para el éxito organizacional, al constituirse en un factor determinante que incide directamente en la sostenibilidad, competitividad y posicionamiento institucional (Instituto Tecnológico de Sonora, 2008).

El sector servicios representa un componente cada vez más significativo en la economía global. En este escenario, la calidad del servicio emerge como un criterio estratégico de diferenciación, permitiendo a las organizaciones generar ventajas competitivas sostenibles. El ámbito educativo no es ajeno a esta tendencia: las instituciones de educación superior enfrentan el reto de mejorar continuamente la calidad del servicio que ofrecen, en respuesta a las crecientes demandas de sus usuarios internos y externos. Por ello, evaluar la calidad del servicio en el contexto universitario se convierte en una prioridad institucional que contribuye directamente al cumplimiento de los objetivos académicos y al fortalecimiento de la experiencia educativa.

La medición de la calidad del servicio, sin embargo, involucra la consideración simultánea de dos dimensiones fundamentales: las expectativas del usuario y sus percepciones sobre el servicio recibido. Esta dualidad ha motivado el desarrollo de modelos teóricos e instrumentos de evaluación ampliamente reconocidos, como el SERVQUAL y el SERVPERF, diseñados para captar la brecha entre lo que el usuario espera y lo que realmente experimenta. Ambos modelos se fundamentan en una concepción multidimensional de la calidad del servicio, abordando aspectos como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles (Zeithaml & Parasuraman, 1988).

A pesar de los avances en la validación de estos modelos, diversas investigaciones han puesto en evidencia la dificultad de aplicar un único instrumento de forma universal en el ámbito de la educación superior, dadas las particularidades de cada contexto institucional. Esta situación justifica plenamente la necesidad de seguir desarrollando y adaptando herramientas que respondan a las características específicas de cada universidad (Carrasco, 2016). En este sentido, la evaluación de la percepción del servicio desde la perspectiva de los diferentes actores universitarios: Estudiantes, docentes y personal administrativo, permite identificar brechas, necesidades no atendidas y oportunidades de mejora.

En el presente estudio se emplea el modelo SERVQUAL, desarrollado por Zeithaml y Parasuraman, con el propósito de comparar las expectativas generales de los usuarios internos

con sus percepciones sobre la calidad del servicio brindado por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga en el año 2025. Este enfoque considera que la calidad percibida se construye a partir de la interpretación subjetiva que cada usuario realiza sobre el cumplimiento de sus necesidades, muchas veces latentes o no explícitas, por parte de la organización. Identificar dichas percepciones resulta clave para orientar procesos de mejora continua que impacten positivamente en la satisfacción y fidelización de la comunidad universitaria.

De este modo, la presente investigación analiza la percepción de estudiantes, docentes y personal administrativo, y su relación con la calidad del servicio universitario. A partir de los hallazgos, se plantean propuestas orientadas a fortalecer la gestión institucional, con la finalidad de que la calidad del servicio sea percibida como excelente, superando expectativas y elevando los niveles de satisfacción. Asimismo, los resultados podrán servir de base para nuevas investigaciones y contribuir al desarrollo de estrategias orientadas a una educación superior más eficiente, competitiva y centrada en el usuario.

1.1. Realidad problemática

En el contexto actual de transformación educativa y competitividad institucional, la calidad del servicio en las universidades públicas se ha convertido en un eje fundamental para garantizar no solo el cumplimiento de los objetivos académicos, sino también la satisfacción y fidelización de sus principales actores: estudiantes, docentes y personal administrativo. En ese marco, la percepción de la calidad del servicio constituye una dimensión clave para evaluar y mejorar los procesos institucionales, ya que permite identificar, desde la experiencia del usuario, las fortalezas, debilidades y brechas existentes en la atención brindada.

DEFINICIÓN DE PERCEPCIÓN Y PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Según Berelson, citado por Kotler, la percepción es un proceso individual mediante el cual la persona elige, selecciona, organiza e interpreta la información sensorial recibida durante la experiencia de un servicio, construyendo así una imagen o representación subjetiva del mismo. En ese sentido, Horovitz (citado por Gómez) señala que, en la percepción de la calidad del servicio, intervienen múltiples elementos como símbolos, signos verbales, gestos y expresiones, los cuales cumplen una función fundamental, al acompañar la prestación del servicio y contribuir a generar una experiencia de atención satisfactoria para el usuario.

- **Expectativa**

Es todo aquello que el cliente espera al recibir de un servicio, estas son cambiantes, intangibles y son de forma imprevista. El nivel de satisfacción de una persona es comparar la percepción con la expectativa es decir el valor percibido y las expectativas formadas del mismo cliente

- **Satisfacción del Cliente**

Satisfacción del cliente es el grado de diferencia entre las expectativas del cliente y la percepción que el usuario ha obtenido con respecto al servicio o producto brindado por una empresa. Esto quiere decir que el usuario se encontrará satisfecho cuando su percepción del servicio brindado concuerde o supere sus propias expectativas. Muchas empresas no tienen claro lo que el cliente desea brindando un servicio de acuerdo a sus propias opiniones, es por eso que son pocas las empresas que se ponen en la posición del cliente para obtener una idea clara de las necesidades y lograr la satisfacción de cada uno.

Expectativa es todo lo que el cliente espera obtener cuando hace uso del servicio o producto, estas pueden cambiar porque son creadas de una forma imprevista e intangible. El nivel de satisfacción de una persona se mide entre la diferencia de las expectativas formadas por el mismo y el valor percibido (percepciones) de los clientes, de este modo, si las percepciones superan a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

En la actualidad hay muchas empresas que tienen la idea que la creación de sus productos son excelentes alcanzado las expectativas de los usuarios, siendo difícil que ellos puedan estar insatisfecho. Para lograr la satisfacción del cliente debe abordar las necesidades, expectativas del cliente no de la empresa de nada vale crear un producto perfecto sino va cumplir con lo que necesita el cliente. Por ello se enuncia que la satisfacción obedece a la fórmula comparativa:

Satisfacción = percepción – expectativa

Evaluar percepción es obtener como resultado la satisfacción e insatisfacción del cliente, cuando la percepción sobrepasa las expectativas o necesidades el cliente estará muy satisfecho del producto, sino sobrepasa o es igual el cliente estará satisfecho y si está por debajo el cliente estará insatisfecho del servicio ofrecido.

- **Tipo de expectativas del servicio**

Servicio esperado

Es todo lo que el cliente espera recibir cuando se le brinde el servicio, es una combinación entre lo que puede ser y lo que se considera que debe ser.

Servicio deseado

La expectativa de este servicio son las esperanzas, deseos y beneficios de cada cliente, cuando no se llega a cumplir el cliente estaría insatisfecho y no regresaría para adquirir nuevamente del servicio.

Servicio adecuado

Es el umbral del servicio aceptable, es decir el nivel en que el cliente está dispuesto a aceptar, son las expectativas mínimas que el cliente podría aceptar esto refleja el nivel de servicio de acuerdo a sus experiencias con los servicios.

Existe una zona de tolerancia entre el servicio deseado y el servicio adecuado, es llamada zona de tolerancia, definida como la diferencia en cómo se aplica el servicio, por ejemplo, cada uno del personal brinda el servicio de diferente forma, de tal manera que el cliente es sensato aceptando las diferencias.

Zona de Tolerancia

Es la expectativa mínimo tolerable, cada cliente tiene diferentes zonas de tolerancia, en algunos es más estrecha, orientándose a estar insatisfecho (debajo del servicio adecuado), hay otros que es más amplia y se orientan en estar más satisfecho (por encima del servicio deseado)

• **Estados de satisfacción del cliente**

Según Coine existen 5 estados de satisfacción del cliente:

• **Satisfacción**: El servicio o trabajo se ha desarrollado correctamente, siendo el esfuerzo el esperado, es decir las expectativas llegan hacer iguales sin lograr de superarlas.

• **Irritación**: El servicio o trabajo se ha concluido y la conducta de la persona que brinda el servicio no es la adecuada.

• **Insatisfacción**: El servicio o trabajo no ha logrado tener triunfo.

• **Enfado**: El servicio o trabajo ofrecido no logrado tener éxito, contando con la ayuda del cliente o teniendo culpa la persona que presta servicio.

• **Excitación**. El cliente tiende a llevarse una imagen agradable, donde las expectativas son bajas logrando un mayor éxito o el nivel esperado ha logrado tener un esfuerzo alto.

CONCEPTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

"El concepto de calidad de servicio se ha abordado en la literatura desde una doble perspectiva, produciéndose un desplazamiento desde una concepción clásica de calidad en sentido objetivo, según la cual la calidad de servicio se contempla como si se tratara de la calidad de un producto, hacia una concepción de carácter subjetivo, enfocada a la satisfacción del cliente o usuario" (Casino, 1999, p. 147).

La calidad de un bien o servicio engloba todos los atributos y propiedades que lo conforman y que le otorgan valor. La calidad de los servicios no es fácilmente medible debido a las características propias de los servicios, como la intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad. Parasuraman (1985), en este sentido se establece que son las percepciones adquiridas

las que deben ser medidas para poder ser analizadas, ya que una medición objetiva no es posible realizarla. Esto se reafirma por o expresado por Grönroos (1994), al recalcar que es la propia intangibilidad de los servicios lo que hace que éstos sean percibidos subjetivamente. Al respecto Zeithaml (1981), agrega que por esa intangibilidad, es difícil comprender cómo los consumidores perciben y evalúan sus servicios y evalúan la calidad de esos servicios que se les brindó.

A partir de un análisis exploratorio basado en sesiones de grupos, Parasuraman (1993, p. 21) llegaron a definir la calidad de servicio como "la amplitud de la discrepancia o diferencia que existía entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones". Como resultado de su investigación determinaron que "uno de los factores claves para alcanzar un alto nivel de calidad consistía en igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio".

Para Rosander (1994), calidad de servicio es lo que el cliente recibe de las personas que proveen el servicio; esta calidad de servicio no viene de quienes dirigen las empresas, a menos que ellos sean los proveedores directos del servicio, sino del empleado quien tiene una relación cara a cara con quien solicita el servicio.

La calidad de los servicios depende de la calidad que percibe el consumidor, teniendo en cuenta que esta percepción es subjetiva, y que es entendida como un juicio emitido por el consumidor, basado en la excelencia y en la superioridad de un producto (Zeithaml, 1988). Es decir, la calidad referida a los servicios es un juicio que se hace al servicio de manera global, que va en relación estrecha con la superioridad del servicio (Parasuraman, 1988). En síntesis, la calidad percibida de los servicios se considera la mejor manera de conceptualizar y evaluar la calidad de servicio (Duque y Chaparro, 2012).

La calidad de servicio percibida por el cliente, es producto de la comparación subjetiva que se hace entre las expectativas sobre el servicio que se va a recibir, y las percepciones que se han generado fruto de la experiencia vivida al ser testigos claves del proceder de las organizaciones que brindaron el servicio (Parasuraman, 1985; Grönroos, 1994; Capelleras, 2001). Generalmente, los consumidores aprecian la calidad de un producto o servicio basándose en las diferentes señales de información que han llegado a asociar con dicho producto o servicio. Estas señales pueden ser intrínsecas como color, tamaño, sabor, aroma, decoración, ambiente, atención, o de carácter extrínseco como precio, publicidad, o entorno cultural. Combinadas, esas señales proporcionan la base para las percepciones de la calidad de productos y servicios.

Por su parte Santomá (2008, p. 95) define la calidad de servicio como "un concepto subjetivo, que depende de las opiniones de los clientes, y que resulta de una percepción del cliente sobre la

prestación del servicio comparado con unas impresiones previas al consumo". En el mismo contexto Betancourt y Mayo (2010, p. 7) agregan que visto así el servicio percibido por el usuario, "se asume el concepto de calidad percibida como el proceso mediante el cual se reflejan los elementos que intervienen en el servicio en forma de imágenes concretas manifestadas a través de juicios del consumidor, quien no sólo valora la calidad de un servicio por su resultado final, sino que también tiene en cuenta el proceso de recepción del servicio (interés, simpatía, trato amistoso, etc.)".

Asimismo, Caetano (2003, p. 59), precisa que "cuando hablamos de calidad de servicio, nunca se puede alegar que se está creando una definición objetiva neutra sobre todo el que la desarrolla. La calidad en una forma más simplificada significa que antes de entregar un producto el productor debe certificar que ese satisface ciertos requisitos". Al relacionar la calidad de servicio con las expectativas y percepciones de los clientes, ésta debe estar respaldada por una estructura y gestión organizacional óptima, creando en la organización una filosofía de servicio que busque superar las expectativas de los clientes (Botero y Peña, 2006).

Según Robinat (2004), la calidad de servicio es una filosofía empresarial por la que cada organización está en disposición de atender de la mejor manera al cliente; señala también que ésta debe ser definida como óptica de demanda, de afuera para adentro de la organización. En este sentido Colunga (2006), manifiesta que la calidad de servicio está fundamentada en un enfoque corporativo en el cliente, cultura y sistema de direcciones, agrega además que este enfoque presenta todo un proceso que incluye desde la preparación y mejoramiento de la organización y del proceso hasta las estrategias, para que además del servicio base, se presten servicios a través de una comprensión total de las necesidades y expectativas del cliente.

De acuerdo con Robledo (2004), al hablar de calidad de servicio existe un debate que involucra a tres áreas, y de cuya resolución depende la determinación del método más preciso para medir la calidad de servicio.

Primera área; inclusión o no de las expectativas del cliente en la medición de la calidad de servicio. Aquí tenemos a dos enfoques contrarios, el modelo de desconfirmación o P-E, y el modelo de percepción. En el modelo de la desconfirmación, el consumidor evalúa la calidad de un servicio comparando su percepción del servicio con sus expectativas acerca del mismo; son representantes de este modelo Parasuraman, Zeithaml y Berry con su modelo SERVQUAL; además se cuenta también con la medición de Expectativas y Percepciones como única medida; este modelo es propuesto por Carman (1990) y Barsky (1992). En el modelo de la Percepción, se mide únicamente la percepción del usuario. El modelo más conocido es el presentado por Cronin y

Taylor (1992), denominado SERVPERF, el cual surge como parte de la crítica realizada al SERVQUAL.

Segunda área: Trata sobre si en el modelo de medición de la calidad de servicio se deben ponderar los factores que son considerados más importantes para la calidad de servicio. La discrepancia aquí surge en relación a cómo debe realizarse esa medición, por lo que se derivan dos posibilidades: Explícitamente o implícitamente. La ponderación explícita, implica que es el cliente quien ponderará los factores o atributos; mientras que la ponderación implícita se realiza a través de procedimientos estadísticos, haciendo una inferencia de la estructura de las respuestas a otra serie de preguntas. Se proponen métodos de ponderación indirecta a través del análisis de correlación y regresión.

Tercera área: Está en torno a la dimensionalidad del constructo calidad de servicio. Hay quien como Hayes (1999, 2002) consideran que los factores o dimensiones de la calidad de servicio deben surgir de los usuarios, pues son ellos quienes los perciben y valoran, y hay quien como Parasuraman (1988) o Cronin y Taylor (1992) quienes identifican 5 dimensiones para medir calidad de servicio. Lo cierto es que la calidad de servicio es multidimensional y que éstas dimensiones surgen de acuerdo al servicio evaluado, al tipo de cliente, a la cultura en la que se ofrece y evalúa el servicio, entre otros factores más.

La importancia de ofrecer un servicio de calidad está más que sobreentendida, esto hace que muchas empresas sean conscientes de que ofreciendo un servicio de calidad se asegurarán una ventaja en el mercado, lo cual llevará a que la empresa logre una fidelización de sus clientes y por consiguiente, su permanencia en el mercado. Se puede describir a la calidad de servicio, como el punto ideal en la relación usuario –empresa, en el que ambos agentes logren su mayor satisfacción. Siguiendo este contexto, es el usuario quien debe determinar periódicamente las características claves que satisfagan sus necesidades y cubran sus expectativas; pero es el prestatario del servicio el que establecerá el límite de satisfacción que debe ofrecer no sólo atendiendo a su necesidad como prestadora del servicio sino considerando el equilibrio de factores para no perjudicar a su entorno.

En este mismo sentido, el prestatario del servicio no sólo involucra al encargado de proporcionarlo directamente al usuario, sino también a todos aquellos procesos que hacen posible que el servicio llegue al usuario de una manera óptima.

La calidad de servicio significa satisfacción del cliente, repetición de compra y recomendación posterior. Un consumidor satisfecho implica un incremento en la rentabilidad de la empresa, de

la cuota de mercado y del retorno de la inversión, por consiguiente, la calidad de servicio implica satisfacción y ésta implica intencionalidad de compra del producto o servicio.

Mientras que la calidad de servicio tiene un impacto directo significativo sobre las intenciones de comportamiento en algunos contextos de servicio, la satisfacción del cliente que actúa como mediador entre la calidad de servicio y las intenciones de comportamiento tiene un impacto mayor en las intenciones de comportamiento (Olorunniwo, 2006). En esta declaración se establece que la satisfacción del cliente es un nexo entre la calidad de servicio y el comportamiento futuro del cliente en cuanto al servicio que ha recibido.

Según Colmenares y Saavedra (2007), en muchas investigaciones se llega a la conclusión de que la calidad de los servicios es una actitud a largo plazo resultante de una evaluación global del desempeño. Para Moliner (2004), la calidad percibida puede definirse como un juicio global del consumidor sobre la oferta de una empresa, agregando que si el servicio iguala o supera la expectativa inicial será considerado un buen servicio, y que por consiguiente se creará una lealtad del cliente hacia la organización; por otro lado si el servicio ni siquiera llega a igualar las expectativas del cliente, lo más seguro es que éste no quede satisfecho con la prestación y catalogue el servicio como de baja calidad.

Para Heskett (1994), tener unos empleados insatisfechos implicará una deficiencia en la calidad de servicio, por tanto unos clientes insatisfechos que no son fieles al servicio, implicando un empeoramiento de los resultados del servicio. Además, la lealtad de los clientes es un resultado directo de la satisfacción que ellos tuvieron al hacer uso del servicio, es decir está condicionada al valor que el cliente otorgue a los servicios que se le prestaron.

CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO

En la actualidad, el sector de la educación superior se caracteriza por ser altamente competitivo, esto surge como respuesta a la necesidad que tienen las instituciones de educación superior de innovar constantemente, diversificar sus estructuras y encontrar formas más efectivas de entregar los servicios a sus clientes, pues de no hacerlo, específicamente en el caso de las universidades privadas, registrarían pérdidas y por consiguiente quebrarían y cerrarían (Vásquez, 2015).

No resulta extraño el encontrar una oferta universitaria cada vez más grande, el número de universidades privadas ha aumentado en los últimos años, esto quizás se pueda explicar debido a que existe una tendencia hacia una población más diversa, además, como es el caso de la educación superior universitaria peruana, también puede ser explicada por la aparición de consorcios académicos e inversión del capital privado. Lo que sí está claro es que las

universidades por ser instituciones que brindan servicios, están empezando a implementar estrategias de marketing que les pueda permitir permanecer en el mercado y destacar entre sus competidores.

En el Perú, se habrían establecido los primeros pasos para mejorar la calidad educativa, con la publicación de la nueva Ley Universitaria N° 30220, y la obligatoriedad de iniciar los procesos de licenciamiento y opcionalmente lograr la acreditación de las universidades; con ello se hace evidente que la calidad no es ajena a las actividades académicas y administrativas de las universidades públicas y privadas, más aún cuando se busca alcanzar una educación de calidad, por ello se creó la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), encargada de supervisar los estándares de calidad y fiscalizar la forma de utilización de los recursos, que además busca fortalecer y garantizar las condiciones adecuadas para el desarrollo del sector y con ello mejorar la calidad del servicio de educación superior en el Perú, pues la tarea para las organizaciones involucradas se ve reflejada en los procesos de licenciamiento en el caso de las universidades; derivando con ello una serie de mejoras en todas las dimensiones que establecen la evaluación de la calidad.

La UNESCO define calidad en la educación superior como un concepto multidimensional de múltiples niveles, dinámico, que se relaciona con los elementos contextuales de un modelo educacional, con la misión y fines institucionales, y con estándares específicos dentro de un sistema, institución, programa o disciplina determinados (Duque y Chaparro, 2012). Además actualmente se observa un creciente interés por la medición de la calidad del servicio universitario, no necesariamente referida solo al proceso de enseñanza – aprendizaje centrada en la labor docente, sino orientada a la valoración de la percepción global de los estudiantes sobre los servicios de apoyo al estudio (bibliotecas, laboratorios, equipos de prácticas, servicios de idioma, salas de cómputo) y los servicios generales (deportivos, culturales y de alojamiento) ofrecidos por una institución universitaria.

En las últimas décadas se han realizado estudios referentes a la calidad de servicio en la educación superior. A continuación, detallaremos algunas conclusiones importantes:

Se define como calidad de servicio educativo, la búsqueda de mecanismos para servir y satisfacer al máximo grado posible a los usuarios de estos servicios, generando pertinencia y contribuyendo al desarrollo humano sostenible, todo ello, mediante hacer más eficientes los procesos de dirección y liderazgo, desarrollo de procesos académicos, desempeño de los equipos de trabajo y comportamiento de los actores individuales que intervienen en el proceso educativo (Álvarez, 2014). En tal sentido, Villarruel (2010) menciona que los sistemas de gestión de calidad se usan

dentro de las Instituciones de Educación Superiores como una alternativa de trabajo académico, cuyos objetivos son sistematizar los métodos y procedimientos administrativos, fomentar la cultura de servicio y capacitar al personal, en busca de la satisfacción del estudiante, al considerarlo cliente directo.

Para Jiménez (2011, p. 46); "son los estudiantes los principales usuarios de los servicios universitarios, los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla, y aunque pueden tener una visión parcial, sus opiniones no dejan de ser fruto de sus percepciones, influenciadas por expectativas, necesidades y por diversos factores, que sirven como indicador de mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos". En este sentido, Álvarez (2014) establece que uno de los aspectos de mayor importancia al evaluar la calidad organizacional es evaluar la satisfacción de los usuarios, ya que siendo los estudiantes los principales usuarios de las universidades, serán quienes mejor puedan evaluar la calidad de los servicios educativos.

Para Alves y Raposo (2004, p. 74), "la satisfacción del estudiante en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Solo con la satisfacción de los estudiantes se podrá alcanzar el éxito educativo, la permanencia de los estudiantes en la institución y, sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca. En este sentido, es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del estudiante, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo".

De acuerdo con lo que declara Villarruel (2010), al hablar de calidad en la educación no se debe pasar por alto que ésta debe ser una expresión viva de los valores, logros y aspiraciones a las que tiene derecho una comunidad. Es esta calidad la que brinda definición e identidad a una cultura que se expresa en lo cotidiano y que adquiere de sus protagonistas (maestros, estudiantes, autoridades y sociedad en general) los elementos que le confieren validez y legitimidad a través del tiempo y el espacio. Su pertinencia no está en los números, ni en los diagnósticos, sino en la voluntad de quienes aspiran a ser mejores y convergen en un proyecto común para lograrlo.

Algunos autores como Basher (2009), argumentan que la calidad de servicio es vista por las universidades desde un punto de vista institucional, como una decisión estratégica para satisfacer las necesidades de sus clientes; agregando que esta decisión se debe al deseo por parte de las instituciones, de lograr una posición competitiva en los mercados de los que forman parte. En este aspecto, hay investigaciones cuya similitud deriva de considerar a los estudiantes como los principales clientes en el sector de la educación superior (Hill, 1995; Galloway, 1998; Marzo

2005; Torres y Araya, 2010; Correia y Miranda, 2012), creando un vínculo entre la calidad de servicio universitario y la satisfacción del estudiante.

Si se toma como límite al cliente del servicio prestado en las universidades, se puede considerar que son los estudiantes los usuarios directos y principales del servicio ofrecido; por ende existe la convicción de que es necesario contar con sus opiniones acerca del servicio que se les brinda (Hill, 1995; Owlia y Aspinwall, 1996). Por otro lado no se le puede considerar al alumno como un simple comprador del servicio o receptor pasivo del mismo, sino que se le debe considerar como partícipe del proceso de enseñanza–aprendizaje, donde el papel que juega es más activo (Capelleras, 2001).

Para Torres y Araya (2010) la calidad de servicio en el sector de la educación superior depende de la adecuada gestión de un conjunto de factores interrelacionados. Estos autores basan sus resultados en la creación de la escala U-CalS, donde toma la percepción de los estudiantes como medida de evaluación, hallando 6 dimensiones o sub escalas. Por su parte la satisfacción del estudiante está influenciada no solo por la calidad académica, sino también por otros servicios centrales ofrecidos por la universidad, por los servicios de tecnología de la información y el desarrollo de habilidades; y que además todos ellos están vinculados entre sí.

En este sentido, la satisfacción de los estudiantes se determina por múltiples factores que influyen en su formación universitaria; entre estos factores se puede considerar la calidad de los docentes y su forma de brindar una formación no sólo académica sino también humana, los servicios que brinda la institución, la infraestructura de la misma, incluso se puede considerar la autorrealización del estudiante entre otros factores que hacen posible cubrir necesidades como expectativas de los estudiantes de la mejor manera (Álvarez, 2014).

Según Jiménez (2011), resulta difícil medir la satisfacción del estudiante universitario, esto debido a la complejidad del concepto por estar relacionado con una gran variedad de factores como son, el estilo de vida, las expectativas de futuro y los valores del individuo. Por ello Araya (2013), expresa que se puede concluir que la calidad de servicio en educación superior es un constructo de naturaleza multidimensional, y que estas dimensiones recogen la experiencia educacional de los estudiantes. Al considerar a los estudiantes como los clientes y evaluadores del servicio brindado por las universidades tiene implicaciones estratégicas, ya que son éstos los que disponen de un mayor número de opciones para educación superior. Además, agrega que las universidades pueden realizar acciones de mejora del servicio, y que para ello deben evaluar la percepción de los estudiantes ante el servicio que han recibido; por lo que también es indispensable la construcción de instrumentos de medición con tal fin.

Desde nuestra perspectiva, al hablar de calidad de servicio en el área de la educación superior, se debe incluir no solo estándares de calidad que permitan una comparación con otras realidades, sino también un índice de satisfacción que sea establecido por el cliente directo, en este caso el estudiante, en ello la dimensión empatía puede ser vital para asegurar la calidad de servicio brindada por las instituciones superiores. Finalmente, ésta investigación abarca el punto de vista del cliente, ya que se considera que en la evaluación de la calidad de la educación superior se debe incluir un indicador que mida la satisfacción del cliente partiendo de su opinión basada en su experiencia como usuario de este servicio.

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Según Robledo (2004), "la percepción es la forma personal de interpretar y dar sentido a estímulos exteriores a los cuales estamos expuestos", de manera que nuestros sentidos serán parte importante para la conceptualización de la percepción.

Por otro lado, la Real Academia Española (2019), lo define como "la sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos". De esta manera, se considera percepción, al proceso de evaluación por parte del usuario una vez que ha recibido o experimentado el servicio. Por ello es muy importante en el tema de calidad de servicio (en nuestro caso el servicio universitario), puesto que ésta muchas veces distorsiona nuestra forma de identificar las necesidades, cualidades, gustos y preferencias de los alumnos, personal docente y administrativo. La percepción de un servicio será juzgada en función del resultado obtenido por los usuarios, contemplando la forma que se entregó el servicio.

Según Parasuraman (1988), las percepciones de calidad del cliente están influenciada por un conjunto de diversas comparaciones que ocurren en el lado de quien ofrece el servicio, y propone la necesidad de examinar la correspondencia entre la calidad del servicio percibida por el cliente y sus determinantes. La presente investigación aborda la percepción que tienen los estudiantes, docentes y personal administrativo respecto al servicio prestado por la universidad, con ello se pretende conocer el grado de percepción favorable o desfavorable que el usuario juzga; conscientes de que cada vez que se intenta medir la calidad, deberá establecerse adecuadamente las dimensiones e indicadores que se consideren de importancia.

Investigaciones Previas sobre la percepción de estudiantes, docentes, administrativos y su relación de calidad de servicio

Los conceptos de Percepción y calidad de servicio han sido ampliamente estudiados en el ámbito educativo superior debido a su impacto positivo en diversos aspectos del desarrollo de los

estudiantes. A continuación, se presentan algunas investigaciones clave que demuestran su importancia: los efectos del liderazgo transformacional en la motivación y el rendimiento de los estudiantes universitarios:

Wider et al. (2024) – Calidad percibida del servicio y satisfacción estudiantil: un estudio de caso en la Universidad Khoja Akhmet Yassawi, Kazajstán. Este estudio incluyó a 350 estudiantes de la Universidad Internacional Kazajo-Turca Khoja Akhmet Yassawi. El grupo de muestra se asignó aleatoriamente mediante un muestreo estratificado según el departamento del estudiante. Los datos se recopilaron mediante entrevistas personales entre abril y mayo de 2024 para determinar la influencia de la calidad percibida del servicio en la satisfacción estudiantil. realizado para determinar la causalidad entre la calidad percibida del servicio y la satisfacción estudiantil en la educación superior.

Kamakoty & Singh (2023) – PHEISQUAL: Una escala para medir la calidad del servicio de una institución de educación superior profesional desde la perspectiva del profesorado. En su investigación desarrolla y valida una escala (PHEISQUAL) focalizada en la percepción docente sobre calidad de servicio en educación profesional, con dimensiones como infraestructura, personal y evaluación. Además, esta investigación se basa a llenar la brecha respecto a la percepción de la calidad de servicio desde la posición de la plana docente. La muestra fue aplicada e administraron cuestionarios a 125 participantes (profesores de disciplinas como administración, medicina, farmacia e ingeniería) de posgrado, con 97 respuestas válidas. De estas 97 respuestas, el 62,9 % fueron hombres y el 37,1 % mujeres. El 25,8 % pertenecían al sector de ingeniería, el 20,6 % al de administración, el 29,9 % al de medicina, el 14,4 % al de farmacia y el 9,3 % a otros sectores. El 44,3 % de los encuestados tenía menos de 5 años de experiencia, el 24,7 % entre 5 y 10 años y el 30,9 % tenía más de 10 años. Todos los encuestados eran posgraduados, incluido un 22,7% con doctorado. este estudio finalmente propone la escala para medir la calidad del servicio de las instituciones de educación superior que ofrecen cursos profesionales. La contribución única de la escala es que captura la perspectiva de la facultad de la calidad del servicio además de ser holística (calidad del servicio técnica y operativa).

La calidad del servicio educativo definitivamente es una preocupación constante en la educación superior universitaria; en el Perú, con la creación de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), mediante la Ley Universitaria 30220, es un ente autónomo que tiene por objeto normar la creación, funcionamiento, supervisión y cierre de las universidades. Promueve el mejoramiento continuo de la calidad educativa de las instituciones universitarias como entes fundamentales del desarrollo nacional, de la investigación. Esta se encarga de evaluar las condiciones Básicas de Calidad (CBC) de las universidades en el país, desde el año 2014 los modelos educativos nacionales de acreditación, de los últimos quince años, han ido perfilando un

paradigma sobre el cual se evalúan los programas o instituciones. Se evidencia contar con escalas validadas para medir la percepción de la Calidad del Servicio Educativo y la satisfacción estudiantil desde las dimensiones del Modelo de acreditación nacional permitiendo realizar una evaluación en el camino de mejora continua para lograr el reconocimiento de la calidad del servicio educativo.

Aguirre-Garayar, M. (2022). Diseño y validación de escalas de Percepción de la Calidad del Servicio Educativo y de Satisfacción Estudiantil en Educación Superior: En esta investigación de la Universidad Privada de Lima participaron 1,814 estudiantes universitarios de tres carreras profesionales; Educación (1,225), Psicología (365), y Administración y Contabilidad (224); siendo estos estudiantes de matrícula regular al momento de la aplicación de la escala, de I al XII semestre; con una conformación del 80 % de mujeres y el 20 % varones. En resumen la investigación tuvo como propósito diseñar y validar dos escalas que se encuentran relacionadas (1) Escala de Percepción de la Calidad del Servicio Educativo, (2) Escala de Satisfacción Estudiantil; en ambos casos adaptados para la Educación superior. Además, estableció que los modelos y escalas de acreditación de calidad nacionales son un paradigma de los últimos catorce años en el país del sistema universitario peruano.

Cáceres (2019), realizó la investigación titulada Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, se tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018. La investigación fue de tipo aplicada, de nivel de descriptivo correlacional, de diseño no experimental transversal, de método hipotético deductivo; con una muestra de 124 estudiantes de la Carrera de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial, seleccionados al azar. Para recolectar los datos se aplicaron dos encuestas, una de cada variable, las mismas que fueron analizadas y procesadas. Se sustenta en el estudio de Alvarado (2012) que se refirió a Sistema de Gestión de Calidad e Ibarra y Espinoza (2014) quien se refirió a Percepción de la calidad. Como resultado de este proceso se evidenció que el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, si tiene una relación directa con la percepción de la calidad del servicio universitario, alcanzado hasta el 75% de acuerdo y totalmente de acuerdo con las Operaciones del área.

Rivera (2018), realizó la investigación Factores institucionales y satisfacción en los estudiantes universitarios de un Programa Educativo para personas que trabajan, el objetivo del estudio realizado consistió en determinar la relación entre los factores institucionales y la satisfacción por

el servicio recibido, desde la perspectiva de un grupo universitarios, en función de su participación en el programa educativo para estudiantes universitarios que trabajan. Esta investigación calificada como básica y sustantiva, fue desarrollada bajo un diseño no experimental y transversal en una muestra intencional de 78 estudiantes de las distintas carreras profesionales que ofrece la Universidad Privada del Norte. Los resultados mostraron que en el 85,9% de los estudiantes los factores institucionales influyeron en su percepción sobre la universidad y el 89,7% mostraron su satisfacción por el servicio que recibieron.

Llauca (2018), realizó la investigación Gestión administrativa y calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica -UNI 2016 cuyo objetivo fue determinar como la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la mencionada universidad. El estudio es de tipo descriptivo correlacional; se utilizó la técnica de la Encuesta y el instrumento denominado Cuestionario. La muestra fueron 20 docentes y 150 estudiantes de la UNI 2016. Se concluye que no existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el 2016, dado que el coeficiente de correlación de Rho Spearman 0,305 y (p: 0,191 > α 0,05).

Flores (2017), realizó la investigación Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016 cuyo objetivo fue determinar los factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad. El estudio se enmarca en la metodología de investigación científica, diseño tipo no experimental, y utiliza una muestra de 332 estudiantes del III al X ciclo de estudios universitarios. Se utilizó el instrumento basado en el modelo Servqual. Así, la investigación para la Universidad Nacional Micaela Bastidas en cuanto a resultados globales, presenta que el 26.99% de los estudiantes, califican en el nivel alto, el servicio universitario prestado por la universidad, lo que equivale a que sus expectativas fueron superadas; el 30.81% considera el servicio en un nivel modesto, lo que equivale a que sus expectativas fueron satisfechas; y el 42.21% asigna un nivel bajo, lo que corresponde a que sus expectativas fueron insatisfechas. Así mismo, se tiene una brecha negativa entre expectativas y percepciones. El orden de importancia de los factores, en función del Índice de Calidad en el Servicio (ICS), es como sigue: actitud empática (-16.31), capacidad de respuesta (-17.92), confiabilidad (-18.86), elementos tangibles (-22.02) y proyección de seguridad (-22.16); lo que significa que, los factores más críticos y que necesitan mayor atención desde el punto de su requerimiento de acciones de mejora, son proyección de seguridad y elementos tangibles.

Zavaleta y Martínez (2013), realizaron la investigación Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes en la Escuela Profesional de Obstetricia de la Universidad Arzobispo Loayza, Lima 2013. El objetivo fue determinar la relación entre calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes, en la mencionada universidad. La investigación tuvo diseño no experimental – correlacional – transversal, la muestra se obtuvo por muestreo aleatorio simple, conformada por 201 estudiantes que cursaban la carrera profesional de obstetricia, en el primer semestre del 2013. Se aplicó la técnica de la encuesta, se usó como instrumento el cuestionario SERVQUAL. El trabajo concluye que la calidad de servicio es un aspecto importante y necesario en toda institución universitaria, puesto que, por su misma naturaleza formadora de mentes humanas, el desarrollo de conductas adecuadas, etc., tiene que realizar un trabajo multidisciplinario con otras organizaciones o instituciones que tengan que ver con la cultura y la educación.

Arrieta (2014), realizó la investigación Factores que determinan la calidad del servicio de la enseñanza universitaria cuyo objetivo fue establecer los factores que determinan la calidad del servicio de la enseñanza universitaria en opinión de alumnos y graduados de la carrera de Administración y Finanzas de la UPC (Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). La muestra fue de 49 individuos. Se utilizó como instrumento los grupos de enfoque y entrevistas. Los resultados dieron lugar a tres temas como determinantes de la calidad del servicio de la enseñanza universitaria: el tema Académico, el de Otros Servicios y el de Infraestructura. El tema Académico incluye las categorías: Profesores, Dictado de Clases, Malla Curricular y Actividades Extracurriculares; y explican la calidad del servicio de la enseñanza universitaria en un 60% del total. El tema Otros Servicios incluye las categorías: Servicio de Biblioteca, Admisión, Comunicaciones con la Facultad y Otros; y explican la calidad del servicio de la enseñanza universitaria en un 25% del total. El tema Infraestructura tiene únicamente a la categoría Infraestructura y explica la calidad del servicio de la enseñanza universitaria en un 15% del total. La presente investigación tiene como finalidad analizar la relación existente entre la percepción de los estudiantes, docentes y personal administrativo, y la calidad del servicio ofrecido por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga. En este marco, se busca determinar si existe una relación significativa entre dicha percepción y cada una de las dimensiones que conforman la calidad del servicio, tales como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles.

Asimismo, se pretende establecer en qué medida la percepción de estos actores universitarios influye en la valoración de la confiabilidad del servicio, entendida como la capacidad institucional de cumplir con lo prometido de manera precisa y coherente; la capacidad de respuesta, relacionada con la disposición del personal para brindar un servicio ágil y eficiente; la seguridad, asociada a

la competencia del personal y la confianza que genera en los usuarios; y la empatía, entendida como la atención personalizada que considera las necesidades individuales de los miembros de la comunidad universitaria.

Considerando que la percepción y la calidad del servicio son constructos dinámicos que evolucionan con el tiempo, se emplea como marco metodológico la escala SERVQUAL, uno de los modelos más reconocidos y utilizados para medir la calidad de servicios. Esta herramienta permite evaluar integralmente la calidad desde la perspectiva de los usuarios, a través de cinco dimensiones clave: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Su aplicación en este estudio permite obtener una valoración detallada de la experiencia de los usuarios, así como generar evidencias que contribuyan a la mejora continua del servicio educativo universitario.

La presente investigación reviste especial importancia, ya que permitirá generar evidencia empírica para el diseño de estrategias institucionales orientadas a fortalecer la calidad del servicio ofrecido por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga. A partir del análisis de la percepción de los estudiantes, docentes y personal administrativo, se podrán identificar áreas de mejora en los procesos de atención, con especial énfasis en las oficinas administrativas y en la interacción cotidiana con los usuarios.

En ese sentido, los resultados obtenidos permitirán implementar programas de capacitación dirigidos al personal docente y administrativo, orientados al desarrollo de competencias relacionadas con la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, dimensiones fundamentales de la calidad de servicio según el modelo SERVQUAL. Estas acciones contribuirán a mejorar significativamente la experiencia de los estudiantes, en particular en las facultades de Ingeniería, Ciencias de la Salud y Ciencias Sociales, favoreciendo una percepción más positiva del servicio universitario.

Asimismo, esta investigación cobra relevancia al contrastar empíricamente la hipótesis general y las hipótesis específicas del estudio, las cuales sostienen que la percepción de los estudiantes, docentes y administrativos guarda una relación significativa con la calidad del servicio. En particular, se busca comprobar si la **confiabilidad y la capacidad de respuesta** inciden directamente en la calidad del servicio percibido, y si la **seguridad y la empatía** proyectadas por los docentes y el personal administrativo impactan de forma positiva en la percepción global de los estudiantes respecto a la institución.

En conjunto, los hallazgos de este estudio permitirán sustentar decisiones institucionales orientadas a la mejora continua de la calidad del servicio universitario, en concordancia con las exigencias actuales del sistema de educación superior y las expectativas de los actores que forman parte de la comunidad universitaria.

Variables:

Variables	Indicadores
Percepción	Confiabilidad
(V.I)	Capacidad de respuesta
	seguridad
	Empatía
	Elementos tangibles
Calidad de servicio	Confiabilidad
(V.D)	Capacidad de respuesta
	seguridad
	Empatía
	Elementos tangibles

Capítulo II

ESTRATEGIA METODOLÓGICA

CAPÍTULO II - ESTRATEGIA METODOLÓGICA

- **Tipo.** Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo
- **Nivel.** De nivel Descriptivo – Explicativo.
- **Diseño de investigación.** Será de diseño no experimental del tipo relacional

Población y muestra de estudio

- **Población.** De acuerdo con Fracica (1988), la población se define como "el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo" (p. 36). En el contexto de la presente investigación, la población está conformada por un total de **2,129 personas**, distribuidas de la siguiente manera: **1,915 estudiantes**, **141 docentes** y **73 trabajadores administrativos** pertenecientes a las distintas facultades de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga.
- **Muestra.** Según Arias (2006), la muestra es definida como "un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible" (p. 83). En este sentido, se entiende como muestra finita aquella que posee un número limitado de elementos en relación al espacio y tiempo definidos por la investigación. Para este estudio, se aplicó la fórmula estadística correspondiente para poblaciones finitas, lo que permitió determinar una muestra conformada por **184 estudiantes**, **84 docentes** y **54 trabajadores administrativos**, todos pertenecientes al periodo académico 2025-I. La selección de los participantes se realizó de manera aleatoria, asegurando la representatividad de las **24 facultades** que conforman la universidad.

  Se detalla el cálculo realizado para la investigación.

  n = muestra por calcular
  N = Tamaño de la población (1915), (141), (73)
  Z = Parámetro crítico - Confianza del 95% (1.96)
  E = Error (3%)
  P = Proporción esperada (0.05)
  Q = 1 – P (en este caso 1-0.05 = 0.95)

  De donde la muestra total se calcula como:

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

  Se procedió a realizar la distribución de acuerdo al porcentaje de participación de los estudiantes, docentes y personal administrativo que conforman la unidad de investigación

Se reemplazó en la fórmula de poblaciones finitas, la población estudiantil de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", 2025.

$$n = \frac{1915*1.96^2*0.05*0.95}{(1915-1)*0.03^2+ 1.96^2*0.05*0.95} = 184 \text{ estudiantes}$$

Se reemplazó en la fórmula de poblaciones finitas, la población de docentes de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", 2025.

$$n = \frac{141*1.96^2*0.05*0.95}{(141-1)*0.03^2+ 1.96^2*0.05*0.95} = 84 \text{ docentes}$$

Se reemplazó en la fórmula de poblaciones finitas, la población de personal administrativo de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", 2025.

$$n = \frac{73*1.96^2*0.05*0.95}{(73-1)*0.03^2+ 1.96^2*0.05*0.95} = 54 \text{ personal administrativo}$$

Tabla 1. Distribución de elementos de la muestra

Muestra	**Cantidad**
Estudiantes	184
Docentes	84
Personal administrativo	54
TOTAL	**n=322**

Fuente: Elaboración propia.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La presente investigación ha utilizado:

Técnicas utilizadas

Para el desarrollo de la presente investigación, se aplicaron las siguientes técnicas metodológicas**:**

- ✓ **Encuesta.** Se empleó la técnica de la encuesta como herramienta principal de recolección de datos, utilizando como base el modelo SERVQUAL, diseñado por Parasuraman (1988). Este modelo contempla cinco dimensiones fundamentales de la calidad de servicio: confiabilidad,

capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, las cuales permitieron medir los indicadores definidos en la matriz de operacionalización de variables.

- ✓ **Análisis documental.** Se llevó a cabo una revisión exhaustiva de fuentes bibliográficas pertinentes, tanto nacionales como internacionales, que abordan las variables de estudio. Este análisis permitió contextualizar teóricamente la investigación y fundamentar los marcos de referencia empleados.

Instrumentos de recolección de datos

- ✓ **Cuestionario SERVQUAL**. El instrumento utilizado para la aplicación de la encuesta fue el cuestionario SERVQUAL, originalmente propuesto por Parasuraman (1988) y adaptado por Vásquez (2015) para el contexto educativo. El cuestionario está compuesto por 22 ítems, distribuidos en las cinco dimensiones del modelo: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Este instrumento fue sometido a un proceso de **validación por juicio de expertos**, asegurando su pertinencia y adecuación a los objetivos de la investigación.

Tabla 2. Escala SERVQUAL y sus dimensiones.

Dimensión	N° Preguntas	Insatisfecho	Satisfecho
Confiabilidad	5	De 5 a 15	De 16 a 25
Capacidad de respuesta	4	De 4 a 12	De 13 a 20
Seguridad	4	De 4 a 12	De 13 a 20
Empatía	5	De 5 a 15	De 16 a 25
Elementos Tangibles	4	De 4 a 12	De 13 a 20
TOTAL	**22**	**De 22 a 66**	**De 71 a 110**

Fuente: Elaboración propia- a partir del modelo Servqual de Zeithaml y Parasuraman.

- ✓ **Validez del instrumento**. La validez del instrumento utilizado en la presente investigación fue determinada mediante **juicio de expertos**, quienes evaluaron la pertinencia, coherencia y claridad de los ítems en relación con los objetivos e hipótesis planteados. Cabe destacar que el instrumento constituye una adaptación del modelo **SERVQUAL**, el cual es reconocido internacionalmente **por su estandarización y validación empírica** en diversas áreas de evaluación de calidad de servicios. Asimismo, este modelo presenta una adecuada **consistencia interna**, medida a través del **coeficiente alfa de Cronbach**, cuyo valor reportado es de **0.89**, lo que indica una alta fiabilidad del instrumento.

- ✓

Tabla 3. Validez de instrumentos según expertos.

Jueces expertos	Cuestionario de expectativa de la calidad	Cuestionario de percepción de la calidad
Juez 1	Excelente	Excelente
Juez 2	Muy bueno	Muy bueno
Juez 3	Muy bueno	Excelente
Juez 4	Excelente	Excelente
Juez 5	Excelente	Muy bueno

Fuente: Propia- Juicio de expertos

- ✓ **Confiabilidad del instrumento**. La confiabilidad del instrumento fue determinada mediante la aplicación del **coeficiente alfa de Cronbach**, propuesto por Cronbach (1951), el cual permite evaluar la **consistencia interna** del instrumento, entendida como el grado de interrelación y equivalencia entre los ítems que lo componen. Para este fin, se realizó una **prueba piloto** con una muestra de **36 estudiantes** de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", quienes presentaban características similares a las de la población objetivo de la investigación. Como resultado, se obtuvo un **coeficiente alfa de Cronbach de 0.820** para el cuestionario de **expectativas** y de **0.814** para el cuestionario de percepciones, lo cual evidencia un nivel aceptable de confiabilidad en ambos instrumentos, tal como se muestra en la Tabla 3.

Tabla 4. Resultados de fiabilidad - Coeficiente de Alfa de Cronbach

Jueces expertos	Coeficiente de alfa de Cronbach
Expectativa de la calidad del servicio.	0.820
Percepción de la calidad del servicio.	0.814

Fuente:Propia - Prueba piloto 10% valores según George y Mallery(2003, p.231)

Se observa que ambos coeficientes se encuentran dentro del rango aceptable de **0.80 a 1.00**, lo cual indica que los instrumentos evaluados presentan un **alto nivel de fiabilidad**, evidenciando una adecuada **consistencia interna** y **precisión en la medición**. En este sentido, se puede afirmar que, en caso de replicarse la aplicación del instrumento en condiciones similares, se obtendrían resultados comparables y estables, conforme al criterio establecido por Cronbach (1951).

Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de datos.

La información recopilada a través de la aplicación del cuestionario SERVQUAL será sometida a un análisis estadístico de tipo descriptivo. Para el procesamiento de los datos se utilizarán herramientas informáticas como **Microsoft Excel** y el software estadístico **SPSS 27**, los cuales permitirán organizar, sistematizar e interpretar los resultados obtenidos, facilitando la elaboración

de cuadros, gráficos y análisis inferenciales pertinentes al estudio Al término del trabajo de campo, los datos obtenidos serán clasificados y organizados según las variables e indicadores de estudio, con la finalidad de ser analizados posteriormente.

Prueba estadística Rho de Spearman. Para la verificación de las hipótesis planteadas, se empleará la correlación no paramétrica de Spearman (ρ), la cual permite determinar el grado de asociación entre las variables ordinales, evaluando la existencia y dirección de relaciones significativas entre la percepción de los grupos involucrados y la calidad del servicio universitario

Capítulo IV

RESULTADOS

CAPÍTULO IV - RESULTADOS

Análisis descriptivo

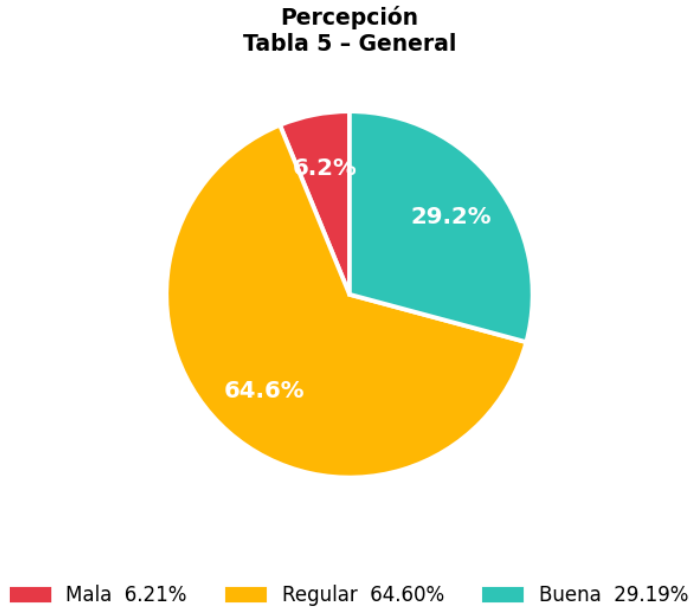
Resultados para el objetivo general: Determinar la Percepción de estudiantes, docentes, administrativos y su relación de calidad de servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025.

***Tabla* 5**. Percepción de estudiantes, docentes, administrativos y su relación de calidad de servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025.

			Calidad del servicio			
			Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Percepción	Mala	Recuento	12	8	0	20
		%	3.73%	2.48%	0.00%	6.21%
	Regular	Recuento	21	156	31	208
		%	6.52%	48.45%	9.63%	64.60%
	Buena	Recuento	24	34	36	94
		%	7.45%	10.56%	11.18%	29.19%
Total		Recuento	57	198	67	322
		%	17.70%	61.49%	20.81%	100.00%

Fuente. Elaboración propia.

Figura – Tabla 5 – General



Fuente. Elaboración propia.

De acuerdo con la información presentada en la **Tabla 5**, se observa que la percepción de la calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, durante el año 2025, es evaluada como regular por el 64.60% de los participantes, entre estudiantes, docentes y personal administrativo. Asimismo, un 29.19% la califica como buena, mientras que solo un 6.21% la percibe como deficiente. Esta valoración corresponde a las cinco dimensiones evaluadas por el modelo SERVQUAL: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

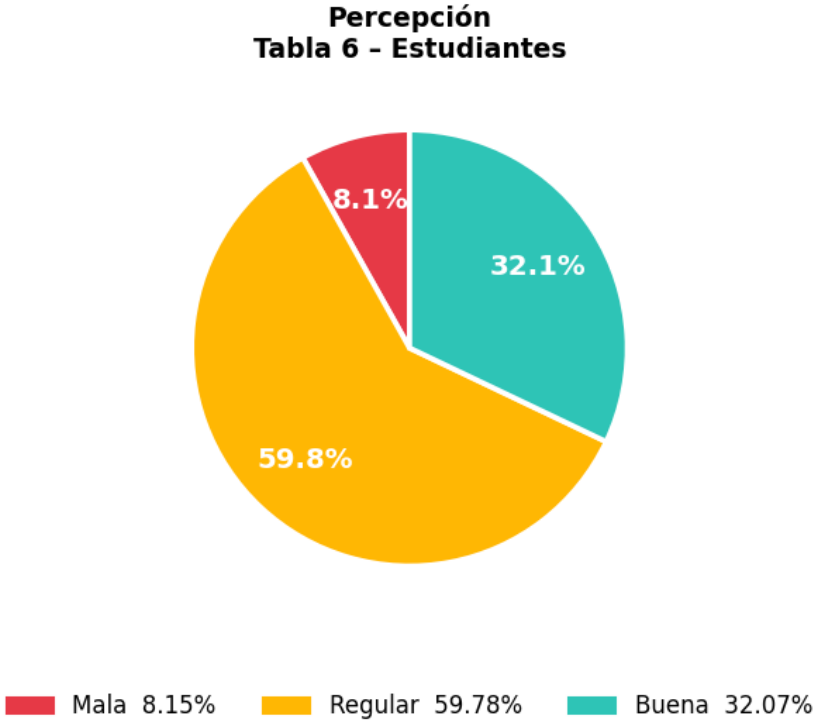
En relación con la variable calidad del servicio brindado, los resultados muestran que un 17.70% de los encuestados considera que el nivel de calidad es bajo, un 61.49% lo califica como medio y un 20.81% lo percibe como alto. Esta distribución refleja la percepción de los actores universitarios respecto a los aspectos fundamentales del servicio, tales como la confianza generada por el personal, la disposición para atender necesidades, el grado de seguridad ofrecido, la atención personalizada, así como la presencia y adecuación de los recursos tangibles utilizados en los procesos universitarios.

***Tabla 6**. Percepción de la calidad del servicio según los estudiantes en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025*

			Calidad del servicio según estudiantes			
			Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Percepción según estudiantes	Mala	Recuento	7	8	0	15
		%	3.80%	4.35%	0.00%	8.15%
	Regular	Recuento	23	81	6	110
		%	12.50%	44.02%	3.26%	59.78%
	Buena	Recuento	9	37	13	59
		%	4.89%	20.11%	7.07%	32.07%
Total		Recuento	39	126	19	184
		%	21.20%	68.48%	10.33%	100.00%

***Fuente**.* Elaboración Propia,

Figura – Tabla 6 – Estudiantes



Fuente. Elaboración Propia,

De acuerdo con los datos presentados en la **Tabla 6**, en relación con la variable percepción de la calidad del servicio, se observa que el 8.15% de los estudiantes considera que esta es mala, mientras que el 59.78% la califica como regular y el 32.07% la percibe como buena. Estos resultados evidencian una tendencia predominante hacia una valoración intermedia por parte del alumnado respecto a los servicios brindados por la universidad.

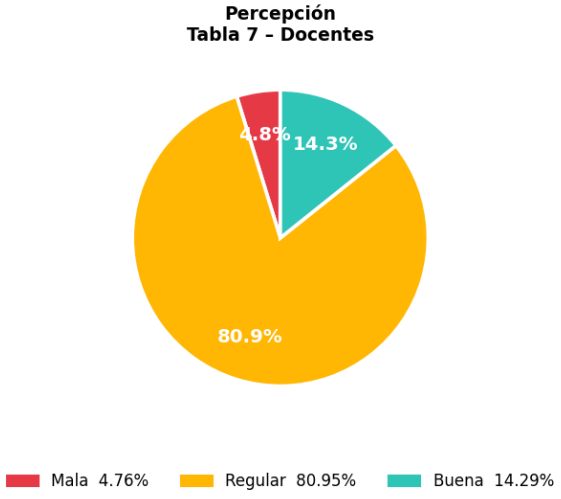
En cuanto a la calidad del servicio brindado por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, el 21.20% de los estudiantes señala que el nivel es bajo, el 68.48% lo considera de nivel medio y únicamente el 10.33% lo percibe como alto. Estos porcentajes reflejan una percepción mayoritaria de desempeño moderado en las dimensiones evaluadas, tales como confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, aspectos clave para el fortalecimiento de la gestión institucional orientada a la mejora continua del servicio universitario.

Tabla 07. Percepción de la calidad del servicio según los docentes en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025.

			Calidad del servicio según docentes			
			Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Percepción según docentes	Mala	Recuento	2	2	0	4
		%	2.38%	2.38%	0.00%	4.76%
	Regular	Recuento	21	42	5	68
		%	25.00%	50.00%	5.95%	80.95%
	Buena	Recuento	6	4	2	12
		%	7.14%	4.76%	2.38%	14.29%
Total		Recuento	29	48	7	84
		%	34.52%	57.14%	8.33%	100.00%

Fuente. Elaboración Propia

Figura – Tabla 7 – Docentes



Fuente. Elaboración Propia

Según los resultados presentados en la **Tabla 07,** se observa que la percepción de la calidad del servicio por parte de los docentes de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga es predominantemente regular, con un 80.95% de respuestas en esta categoría. Asimismo, un 14.29% de los docentes considera que la percepción es buena, mientras que un 4.76% la califica como mala.

Respecto a la variable calidad del servicio brindado por la universidad, el 34.52% de los docentes percibe que el nivel es bajo, el 57.14% lo considera de nivel medio, y únicamente el 8.33% manifiesta que el nivel de calidad es alto. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente moderada, tanto en términos generales como

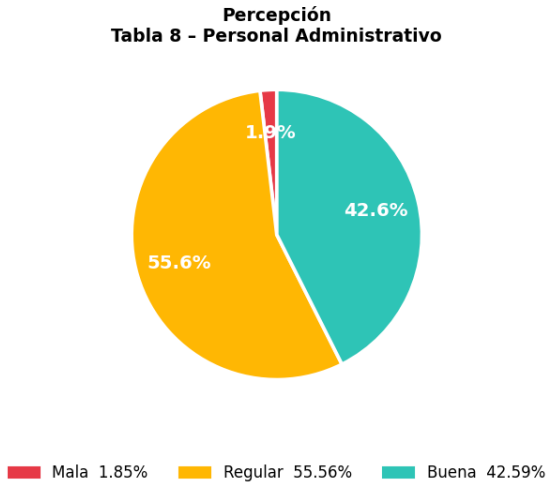
específicos, respecto a las dimensiones evaluadas: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles del servicio universitario.

Tabla 08. Percepción de la calidad del servicio según el personal administrativo en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025.

			Calidad del servicio según personal administrativo			
			Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Percepción según personal administrativo	Mala	Recuento	0	1	0	1
		%	0.00%	1.85%	0.00%	1.85%
	Regular	Recuento	4	14	12	30
		%	7.41%	25.93%	22.22%	55.56%
	Buena	Recuento	1	12	10	23
		%	1.85%	22.22%	18.52%	42.59%
Total		Recuento	5	27	22	54
		%	9.26%	50.00%	40.74%	100.00%

Fuente. Elaboración Propia.

Figura – Tabla 8 – Personal Administrativo



Fuente. Elaboración Propia.

Según los datos presentados en la **Tabla 08**, respecto a la variable percepción de la calidad del servicio según el personal administrativo, se observa que el 1.85% considera que la calidad percibida es mala, el 55.56% la califica como regular, y el 42.59% la percibe como buena. Estos resultados evidencian que más de la mitad del personal administrativo tiene una percepción intermedia de la calidad del servicio, aunque una proporción considerable la considera positivamente.

En cuanto a la variable calidad del servicio brindado en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, el 9.26% del personal administrativo manifiesta que el nivel de calidad es bajo, el 50.00% señala un nivel medio, y el 40.74% considera que el nivel es alto. Estos datos reflejan una valoración predominantemente favorable por parte del personal administrativo, lo cual sugiere que perciben mejoras en aspectos clave como la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles en los servicios que brinda la institución.

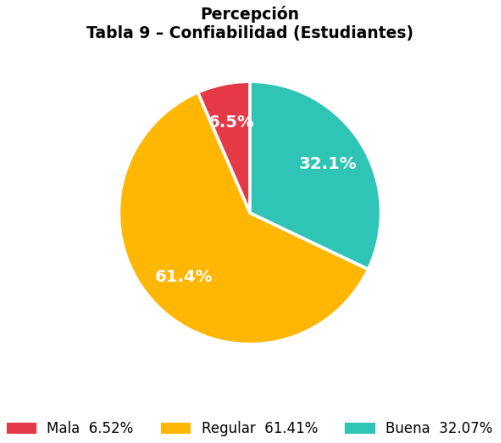
Resultados para el objetivo 1: Evaluar la percepción de los estudiantes, docentes y personal administrativo y su relación con la confiabilidad de la calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025.

Tabla 09. *Confiabilidad y la Calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025 según Estudiantes*

			Calidad del Servicio según Estudiantes			
			Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Dimensión Confiabilidad según estudiantes	Mala	Recuento	2	10	0	12
		%	1.09%	5.43%	0.00%	6.52%
	Regular	Recuento	12	92	9	113
		%	6.52%	50.00%	4.89%	61.41%
	Buena	Recuento	12	33	14	59
		%	6.52%	17.93%	7.61%	32.07%
Total		Recuento	26	135	23	184
		%	14.13%	73.37%	12.50%	100.00%

Fuente. Elaboración Propia

Figura – Tabla 9 – Confiabilidad (Estudiantes)



Fuente. Elaboración Propia

En relación con la dimensión de confiabilidad según la percepción de los estudiantes, se observa que el 6.52% la califica como mala, el 61.41% la considera regular y el 32.07% señala que es buena. Estos resultados reflejan que una mayoría significativa de estudiantes percibe un nivel intermedio de confiabilidad en los servicios prestados por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, mientras que casi un tercio reconoce una percepción positiva en este aspecto.

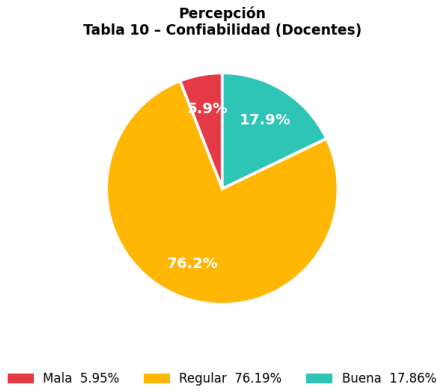
Asimismo, respecto a la variable calidad del servicio según los estudiantes, el 14.13% considera que el nivel es bajo, el 73.37% indica un nivel medio, y el 12.50% manifiesta que la calidad es alta. Este resultado evidencia que la mayoría de los estudiantes perciben una calidad de servicio moderada en la universidad, con un grupo menor que la valora de forma destacadamente positiva, especialmente en la dimensión de confiabilidad, que está vinculada a la capacidad de cumplir con lo prometido de manera precisa y confiable.

Tabla 10. *Confiabilidad y la Calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga,2025 según Docentes*

			Calidad del Servicio según Docentes			
			Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Dimensión Confiabilidad según docentes	Mala	Recuento	2	3	0	5
		%	2.38%	3.57%	0.00%	5.95%
	Regular	Recuento	14	46	4	64
		%	16.67%	54.76%	4.76%	76.19%
	Buena	Recuento	7	5	3	15
		%	8.33%	5.95%	3.57%	17.86%
Total		Recuento	23	54	7	84
		%	27.38%	64.29%	8.33%	100.00%

Fuente. Elaboración Propia

Figura – Tabla 10 – Confiabilidad (Docentes)



Fuente. Elaboración Propia

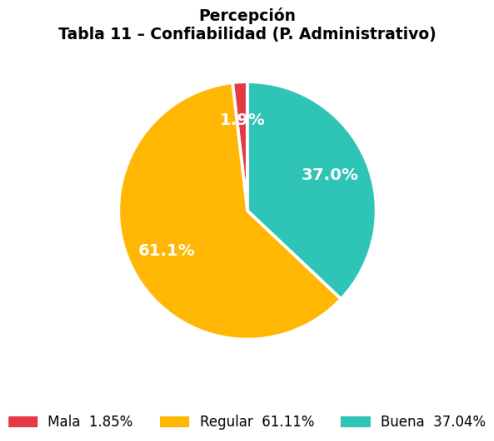
En relación con la dimensión de confiabilidad según la percepción de los docentes, se evidencia que el 5.95% la califica como mala, el 76.19% la considera regular y el 17.86% la percibe como buena. Estos resultados reflejan que la mayoría del personal docente percibe un nivel intermedio de confiabilidad en los servicios ofrecidos por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, mientras que una proporción menor la valora positivamente.

En cuanto a la variable calidad del servicio, según la opinión de los docentes, el 27.38% señala que el nivel es bajo, el 64.29% considera que es medio, y solo el 8.33% percibe una alta calidad. Este panorama revela que, aunque la mayoría de docentes identifica un nivel aceptable de calidad, existe una proporción considerable que percibe deficiencias, particularmente en lo que respecta al cumplimiento confiable de los compromisos institucionales.

Tabla 11. *Confiabilidad y la Calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025. según Personal Administrativo*

			Calidad del Servicio según Personal Administrativo			
			Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Dimensión Confiabilidad según personal administrativo	Mala	Recuento	1	0	0	1
		%	1.85%	0.00%	0.00%	1.85%
	Regular	Recuento	3	14	16	33
		%	5.56%	25.93%	29.63%	61.11%
	Buena	Recuento	3	12	5	20
		%	5.56%	22.22%	9.26%	37.04%
Total		Recuento	7	26	21	54
		%	12.96%	48.15%	38.89%	100.00%

Fuente. Elaboración Propia.



Fuente: Elaboración propia

En relación con la dimensión de confiabilidad, según la percepción del personal administrativo, el 1.85% la califica como mala, el 61.11% como regular y el 37.04% considera que la confiabilidad es buena. Estos datos reflejan que una mayoría significativa del personal percibe un nivel intermedio de confiabilidad, aunque un porcentaje relevante la valora positivamente, lo que evidencia avances en el cumplimiento de los compromisos asumidos por la institución.

Respecto a la variable calidad del servicio, de acuerdo con la percepción del personal administrativo, el 12.96% señala que el nivel es bajo, el 48.15% considera que es medio y el 38.89% lo califica como alto. Estos resultados indican una tendencia positiva en la percepción de calidad, con una proporción importante de personal que reconoce un adecuado desempeño institucional en términos de confiabilidad y cumplimiento de los servicios ofrecidos por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga.

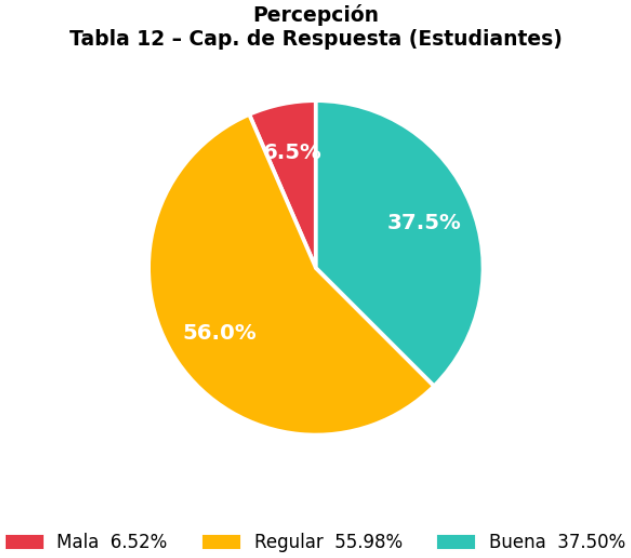
Resultados para el objetivo 2: Conocer la percepción de los estudiantes, docentes y personal administrativo y su relación con la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025.

Tabla 12. *Capacidad de respuesta y la Calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025, según Estudiantes*

			Calidad del Servicio según Estudiantes			
			Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Dimensión Capacidad de respuesta según estudiantes	Mala	Recuento	3	8	1	12
		%	1.63%	4.35%	0.54%	6.52%
	Regular	Recuento	13	81	9	103
		%	7.07%	44.02%	4.89%	55.98%
	Buena	Recuento	18	37	14	69
		%	9.78%	20.11%	7.61%	37.50%
Total		Recuento	34	126	24	184
		%	18.48%	68.48%	13.04%	100.00%

Fuente. Elaboración Propia

Figura – Tabla 12 – Cap. de Respuesta (Estudiantes)



Fuente. Elaboración Propia

En relación con la dimensión de capacidad de respuesta, según la percepción de los estudiantes, el 6.52% la califica como mala, el 55.98% como regular y el 37.50% considera que la capacidad de respuesta es buena. Estos resultados sugieren que más de la mitad de los estudiantes perciben un nivel intermedio en la prontitud y disposición del personal para atender sus necesidades, mientras que más de un tercio manifiesta una percepción positiva, lo cual refleja una atención progresiva a los requerimientos estudiantiles.

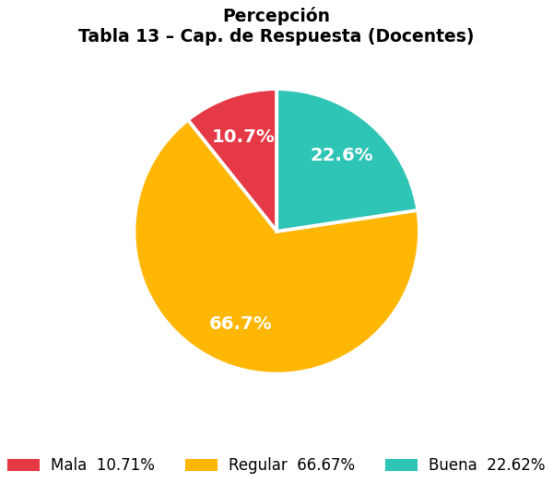
En cuanto a la variable calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga (2025), desde la percepción estudiantil, el 18.48% considera que el nivel es bajo, el 68.48% lo ubica en un nivel medio y el 13.04% lo califica como alto. Esto evidencia que, si bien predomina una percepción media sobre la calidad del servicio, existe un margen significativo de estudiantes que reconoce una atención eficaz y satisfactoria en la respuesta institucional.

Tabla 13. *Capacidad de respuesta y la Calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025., según Docentes*

			Calidad del Servicio según Docentes			
			Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Dimensión Capacidad de respuesta según docentes	Mala	Recuento	6	3	0	9
		%	7.14%	3.57%	0.00%	10.71%
	Regular	Recuento	6	48	2	56
		%	7.14%	57.14%	2.38%	66.67%
	Buena	Recuento	9	7	3	19
		%	10.71%	8.33%	3.57%	22.62%
Total		Recuento	21	58	5	84
		%	25.00%	69.05%	5.95%	100.00%

Fuente. Elaboración Propia

Figura – Tabla 13 – Cap. de Respuesta (Docentes)



Fuente. Elaboración Propia

En relación con la dimensión de capacidad de respuesta, desde la percepción de los docentes, el 10.71% la califica como mala, el 66.67% como regular y el 22.62% como buena. Estos resultados reflejan que una mayoría significativa de los docentes percibe una atención institucional moderada en cuanto a la disposición y eficacia del personal para responder ante requerimientos o situaciones que se presentan en la vida académica y administrativa.

Respecto a la calidad del servicio brindado por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga (2025), según los docentes, el 25.00% considera que el nivel es bajo, el 69.05% lo califica como medio y solo el 5.95% lo percibe como alto. Esta distribución revela que,

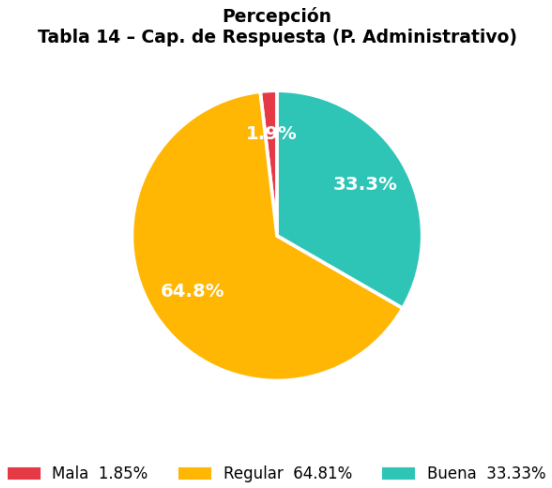
aunque predomina una percepción media de la calidad, existe una proporción relevante de docentes que identifica deficiencias, lo que sugiere la necesidad de fortalecer las acciones institucionales orientadas a mejorar la capacidad de respuesta como dimensión clave de la calidad del servicio.

Tabla 14. *Capacidad de respuesta y la Calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025, según Personal administrativo*

			Calidad del Servicio según Personal Administrativo			
			Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Dimensión Capacidad de respuesta según personal administrativo	Mala	Recuento	1	0	0	1
		%	1.85%	0.00%	0.00%	1.85%
	Regular	Recuento	4	14	17	35
		%	7.41%	25.93%	31.48%	64.81%
	Buena	Recuento	3	13	2	18
		%	5.56%	24.07%	3.70%	33.33%
		Recuento	8	27	19	54
Total		%	14.81%	50.00%	35.19%	100.00%

Fuente. Elaboración Propia

Figura – Tabla 14 – Cap. de Respuesta (P. Administrativo)



Fuente. Elaboración Propia

En relación con la dimensión de capacidad de respuesta, según la percepción del personal administrativo, el 1.85% considera que es mala, el 64.81% la califica como regular y el 33.33% como buena. Estos resultados evidencian que una mayoría reconoce un nivel intermedio en cuanto a la disposición del personal para atender eficientemente los

requerimientos, aunque una tercera parte valora positivamente esta capacidad institucional.

Respecto a la calidad del servicio brindado por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga (2025), desde la perspectiva del personal administrativo, el 14.81% indica que el nivel es bajo, el 50.00% lo califica como medio y el 35.19% manifiesta que el nivel de calidad es alto. Esta distribución revela una percepción mayormente favorable sobre la calidad del servicio, aunque también pone en evidencia oportunidades de mejora para elevar la capacidad de respuesta como componente esencial de la atención universitaria.

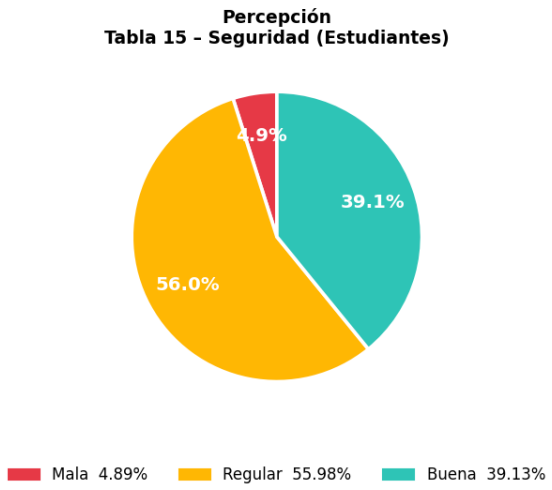
Resultados para el objetivo 3: Identificar la percepción de los estudiantes, docentes y personal administrativo y su relación con la seguridad de la calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025.

Tabla 15. *Seguridad y la Calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, según Estudiantes*

			Calidad del Servicio según Estudiantes			
			Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Dimensión Seguridad según estudiantes	Mala	Recuento	1	8	0	9
		%	0.54%	4.35%	0.00%	4.89%
	Regular	Recuento	11	85	7	103
		%	5.98%	46.20%	3.80%	55.98%
	Buena	Recuento	14	46	12	72
		%	7.61%	25.00%	6.52%	39.13%
Total		Recuento	26	139	19	184
		%	14.13%	75.54%	10.33%	100.00%

Fuente. Elaboración Propia

Figura – Tabla 15 – Seguridad (Estudiantes)



Fuente. Elaboración Propia

En cuanto a la dimensión de seguridad, según la percepción de los estudiantes, el 4.89% considera que es mala, el 55.98% la califica como regular y el 39.13% señala que la percepción de la seguridad es buena. Estos resultados reflejan que más de la mitad de los estudiantes percibe un nivel intermedio de confianza y protección en los servicios brindados por la universidad, mientras que una proporción significativa valora positivamente este aspecto.

En relación con la calidad del servicio brindado por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, desde la perspectiva de los estudiantes, el 14.13% opina que el nivel es bajo, el 75.54% lo percibe como medio y el 10.33% lo califica como alto. Esta tendencia evidencia que, si bien una mayoría se inclina hacia una valoración moderada de la calidad del servicio, existen aspectos relacionados con la seguridad que aún pueden ser fortalecidos para mejorar la percepción general del estudiantado.

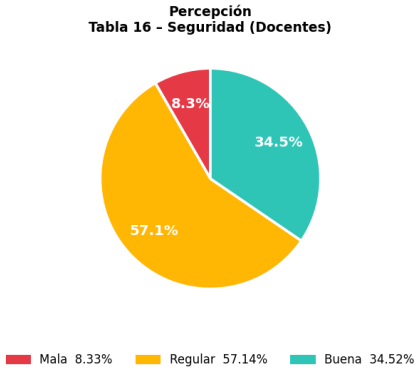
Tabla 16. *Seguridad y la Calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025., según Docentes*

			Calidad del Servicio según Docentes			
			Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Dimensión Seguridad según docentes	Mala	Recuento	2	5	0	7
		%	2.38%	5.95%	0.00%	8.33%
	Regular	Recuento	14	29	5	48
		%	16.67%	34.52%	5.95%	57.14%
	Buena	Recuento	10	11	8	29

	%	11.90%	13.10%	9.52%	34.52%
	Recuento	26	45	13	84
Total	%	30.95%	53.57%	15.48%	100.00%

Fuente. Elaboración Propia

Figura – Tabla 16 – Seguridad (Docentes)



Fuente. Elaboración Propia

<u>Interpretación</u>. - En relación con la dimensión de seguridad, según la percepción de los docentes, el 8.33% considera que es mala, el 57.14% la califica como regular y el 34.52% indica que su percepción es buena. Estos datos revelan que más de la mitad de los docentes percibe la seguridad institucional en un nivel intermedio, mientras que aproximadamente un tercio valora positivamente esta dimensión, lo cual sugiere una percepción moderadamente favorable respecto a la confianza y resguardo en los servicios ofrecidos.

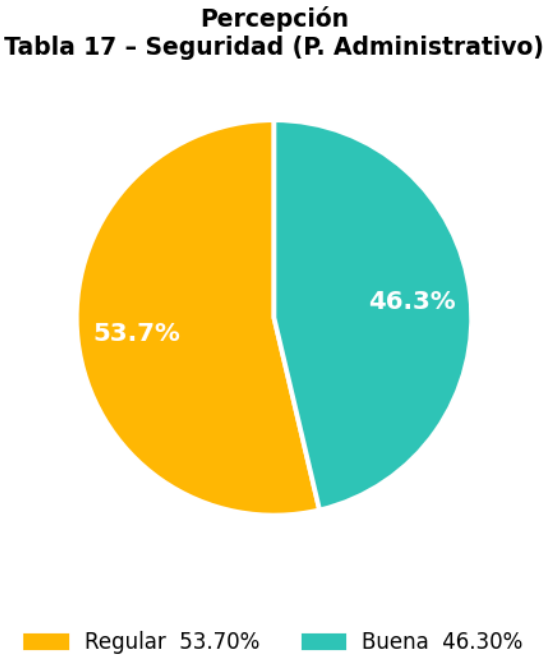
En cuanto a la calidad del servicio brindado por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, desde la perspectiva de los docentes, el 30.95% manifiesta que el nivel es bajo, el 53.57% considera que es medio y el 15.48% opina que es alto. Esta distribución indica que, si bien una mayoría percibe una calidad de servicio aceptable, persiste una proporción considerable que identifica limitaciones, particularmente en aspectos relacionados con la seguridad, lo cual representa un reto institucional para elevar los estándares de confianza y bienestar en el entorno universitario.

Tabla 17. *Seguridad y la Calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025, según el Personal administrativo*

			Calidad del Servicio según Personal Administrativo			
			Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Dimensión Seguridad según personal administrativo	Mala	Recuento	0	0	0	0
		%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Regular	Recuento	3	14	12	29
		%	5.56%	25.93%	22.22%	53.70%
	Buena	Recuento	9	15	1	25
		%	16.67%	27.78%	1.85%	46.30%
Total		Recuento	12	29	13	54
		%	22.22%	53.70%	24.07%	100.00%

Fuente. Elaboración Propia

Figura – Tabla 17 – Seguridad (P. Administrativo)



Fuente. Elaboración Propia

Con respecto a la dimensión de seguridad, según la percepción del personal administrativo, ningún encuestado (0.00%) la califica como mala, mientras que el 53.70% la considera regular y el 46.30% la percibe como buena. Estos resultados reflejan una valoración mayoritariamente positiva respecto a la seguridad en los servicios brindados por la universidad, lo cual podría estar asociado al cumplimiento de protocolos, atención oportuna y entornos institucionales confiables.

En relación con la calidad del servicio ofrecido por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, el 22.22% del personal administrativo considera que el nivel es bajo, el 53.70% lo califica como medio, y el 24.07% señala que es alto. Esta distribución sugiere que, si bien más de la mitad de los encuestados aprecia una calidad moderada, existe también un segmento importante que reconoce niveles altos de calidad, lo que indica avances significativos en la percepción institucional, especialmente en la dimensión de seguridad

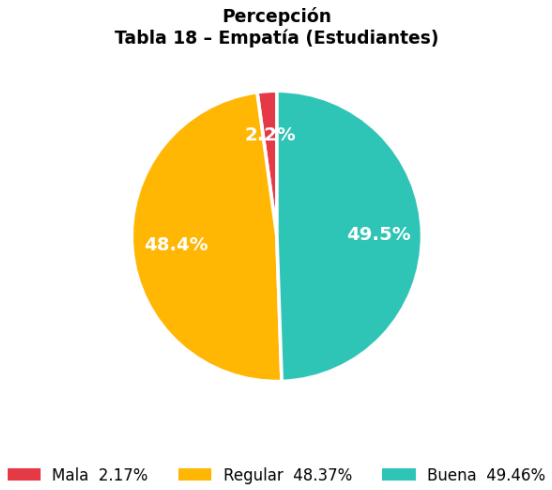
Resultados para el objetivo 4: Identificar la percepción de los estudiantes, docentes y personal administrativo y su relación con la empatía de la calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025.

Tabla 18. *Empatía y la Calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025, según Estudiantes*

			Calidad del Servicio según Estudiantes			
			Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Dimensión Empatía según estudiantes	Mala	Recuento	4	0	0	4
		%	2.17%	0.00%	0.00%	2.17%
	Regular	Recuento	11	43	35	89
		%	5.98%	23.37%	19.02%	48.37%
	Buena	Recuento	5	39	47	91
		%	2.72%	21.20%	25.54%	49.46%
Total		Recuento	20	82	82	184
		%	10.87%	44.57%	44.57%	100.00%

Fuente. Elaboración Propia

Figura – Tabla 18 – Empatía (Estudiantes)



Fuente. Elaboración Propia

En relación con la dimensión de empatía, según la percepción de los estudiantes, el 2.17% considera que es mala, el 48.37% la califica como regular y el 49.46% manifiesta que su percepción es buena. Estos resultados indican que cerca de la mitad de los estudiantes perciben un trato empático por parte del personal docente y administrativo, lo que implica una atención individualizada y con calidez humana, aunque persiste un segmento que identifica oportunidades de mejora en este aspecto.

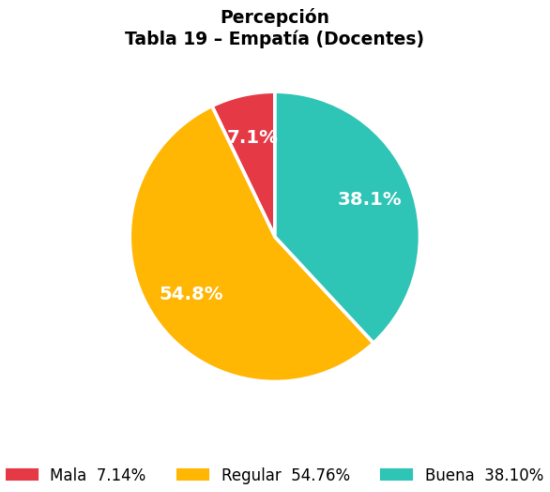
En cuanto a la calidad del servicio proporcionado por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga en el año 2025, según los estudiantes, el 10.87% considera que el nivel es bajo, el 44.57% lo evalúa como medio, y otro 44.57% lo califica como alto. Esta distribución evidencia una percepción mayoritariamente favorable, lo que sugiere que la empatía como dimensión cualitativa contribuye significativamente a la valoración positiva del servicio universitario.

Tabla 19. *Empatía y la Calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025, según Docentes*

			Calidad del Servicio según Docentes			
			Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Dimensión Empatía según docentes	Mala	Recuento	3	3	0	6
		%	3.57%	3.57%	0.00%	7.14%
	Regular	Recuento	13	26	7	46
		%	15.48%	30.95%	8.33%	54.76%
	Buena	Recuento	2	14	16	32
		%	2.38%	16.67%	19.05%	38.10%
Total		Recuento	18	43	23	84
		%	21.43%	51.19%	27.38%	100.00%

Fuente. Elaboración Propia

Figura – Tabla 19 – Empatía (Docentes)



Fuente. Elaboración Propia

En relación con la dimensión de empatía, según la percepción de los docentes de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, el 7.14% la califica como mala, el 54.76% la considera regular y el 38.10% manifiesta que su percepción es buena. Estos resultados muestran que más de la mitad de los docentes perciben un nivel aceptable de empatía en el servicio, aunque una proporción significativa aún percibe limitaciones en la atención personalizada y el trato humano por parte de la institución.

En cuanto a la calidad del servicio brindado por la universidad, el 21.43% de los docentes considera que el nivel es bajo, el 51.19% lo percibe como medio y el 27.38% lo evalúa como alto. Esta distribución refleja que, si bien la mayoría reconoce un nivel medio o alto en la calidad del servicio, subsiste un porcentaje que identifica deficiencias, posiblemente asociadas a la dimensión de empatía y otros factores vinculados al trato y atención institucional.

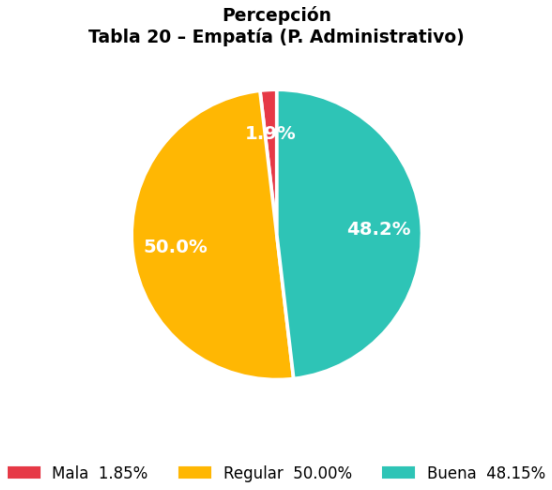
Tabla 20. *Empatía y la Calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025, según el Personal administrativo*

			Calidad del Servicio según Personal Administrativo			
			Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Dimensión Empatía según personal administrativo	Mala	Recuento	1	0	0	1
		%	1.85%	0.00%	0.00%	1.85%
	Regular	Recuento	3	11	13	27
		%	5.56%	20.37%	24.07%	50.00%
	Buena	Recuento	3	15	8	26

	%	5.56%	27.78%	14.81%	48.15%
	Recuento	7	26	21	54
Total	%	12.96%	48.15%	38.89%	100.00%

Fuente. Elaboración Propia

Figura – Tabla 20 – Empatía (P. Administrativo)



Fuente. Elaboración Propia

En relación con la dimensión de empatía, según la percepción del personal administrativo de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, el 1.85% considera que esta es mala, el 50.00% la califica como regular, y el 48.15% manifiesta que su percepción es buena. Estos datos revelan una percepción predominantemente favorable, lo que sugiere que la mayoría del personal valora positivamente la atención personalizada, el trato respetuoso y el compromiso institucional con las necesidades individuales.

Respecto a la calidad del servicio ofrecido por la universidad, el 12.96% del personal administrativo percibe que el nivel es bajo, el 48.15% lo considera medio, y el 38.89% indica que el nivel es alto. Esta distribución evidencia que más del 85% de los encuestados ubica la calidad del servicio en un rango medio a alto, lo cual guarda coherencia con la percepción positiva respecto a la dimensión de empatía y su influencia en la calidad general del servicio.

Resultados para el objetivo 5: Evaluar la percepción de los estudiantes, docentes y personal administrativo y su relación con los elementos tangibles de la calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025-

Tabla 21. *Elementos tangibles y la Calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025., según Estudiantes*

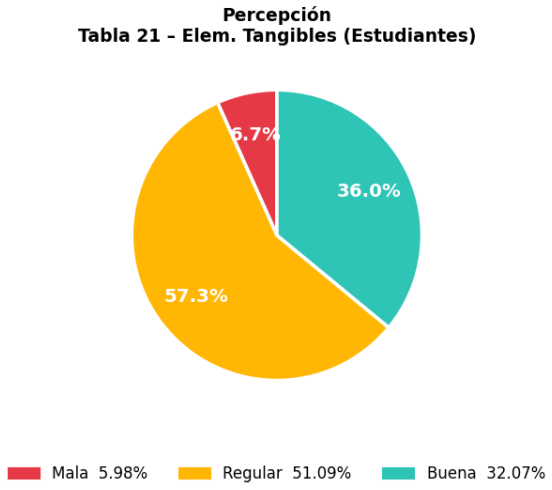
			Calidad del Servicio según Estudiantes			
			Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Dimensión Elementos tangibles según estudiantes	Mala	Recuento	9	2	0	11
		%	4.89%	1.09%	0.00%	5.98%
	Regular	Recuento	12	81	1	94
		%	6.52%	44.02%	0.54%	51.09%
	Buena	Recuento	12	33	14	59
		%	6.52%	17.93%	7.61%	32.07%
Total		Recuento	33	116	15	164
		%	17.93%	63.04%	8.15%	89.13%

Fuente. Elaboración Propia

En lo que respecta a la dimensión de elementos tangibles, según la percepción de los estudiantes de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, el 5.98% la califica como mala, el 51.09% la considera regular y el 32.07% manifiesta que es buena. Estos resultados indican que una mayoría relativa percibe los elementos tangibles como: Infraestructura, equipamiento, material visible y condiciones físicas del entorno universitario en un nivel aceptable, aunque existe un margen considerable de mejora.

Con relación a la calidad del servicio brindado por la universidad, el 17.93% de los estudiantes considera que el nivel es bajo, el 63.04% lo califica como medio, y el 8.15% lo percibe como alto. Esta distribución sugiere que, si bien predomina una percepción intermedia, una proporción significativa de estudiantes aún identifica deficiencias en la calidad del servicio, probablemente asociadas a aspectos físicos y materiales del entorno institucional.

Figura – Tabla 21 – Elem. Tangibles (Estudiantes)



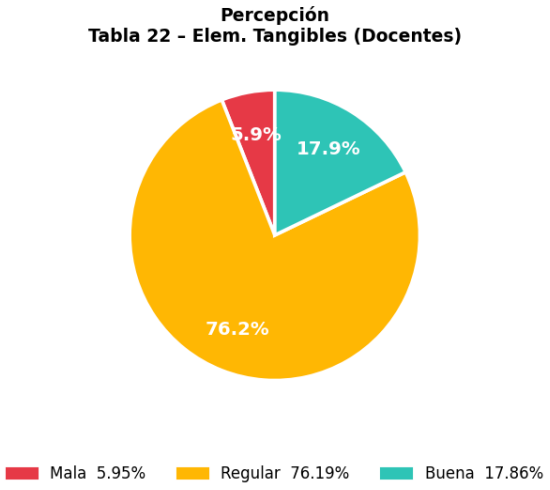
Fuente. Elaboración Propia

Tabla 22. *Elementos tangibles y la Calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025., según Docentes*

			Calidad del Servicio según Docentes			
			Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Dimensión Elementos tangibles según docentes	Mala	Recuento	2	3	0	5
		%	2.38%	3.57%	0.00%	5.95%
	Regular	Recuento	14	46	4	64
		%	16.67%	54.76%	4.76%	76.19%
	Buena	Recuento	7	5	3	15
		%	8.33%	5.95%	3.57%	17.86%
Total		Recuento	23	54	7	84
		%	27.38%	64.29%	8.33%	100.00%

Fuente. Elaboración Propia

Figura – Tabla 22 – Elem. Tangibles (Docentes)



Fuente. Elaboración Propia

En relación con la dimensión de elementos tangibles, según la percepción de los docentes de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, el 5.95% la califica como mala, el 76.19% la considera regular y el 17.86% la percibe como buena. Estos resultados evidencian que la mayoría de los docentes tiene una valoración intermedia respecto a los aspectos físicos del servicio —como infraestructura, equipamiento, materiales y recursos visibles— lo que sugiere la necesidad de fortalecer estas condiciones para mejorar la experiencia del usuario.

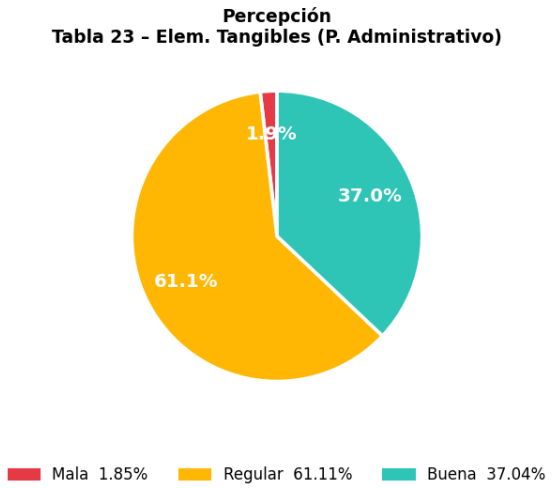
En cuanto a la calidad del servicio ofrecido por la universidad, desde la perspectiva de los docentes, el 27.38% considera que esta es baja, el 64.29% señala que es de nivel medio, y solo el 8.33% la califica como alta. Esta distribución indica que, si bien predomina una percepción moderada, existe una proporción significativa que manifiesta insatisfacción con la calidad del servicio, lo que puede estar influenciado por las deficiencias observadas en los elementos tangibles institucionales.

Tabla 23. *Elementos tangibles y la Calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025., según el Personal administrativo*

			Calidad del Servicio según Personal Administrativo			
			Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total
Dimensión Elementos tangibles según personal administrativo	Mala	Recuento	1	0	0	1
		%	1.85%	0.00%	0.00%	1.85%
	Regular	Recuento	3	14	16	33
		%	5.56%	25.93%	29.63%	61.11%
	Buena	Recuento	3	12	5	20
		%	5.56%	22.22%	9.26%	37.04%
Total		Recuento	7	26	21	54
		%	12.96%	48.15%	38.89%	100.00%

Fuente. Elaboración Propia

Figura – Tabla 23 – Elem. Tangibles (P. Administrativo)



Fuente. Elaboración Propia

En relación con la dimensión de elementos tangibles, según la percepción del personal administrativo de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, el 1.85% la califica como mala, el 61.11% la considera regular y el 37.04% la evalúa como buena. Esta distribución muestra que una mayoría significativa percibe los aspectos tangibles del servicio como la infraestructura física, el equipamiento disponible, la limpieza y la presentación visual del entorno institucional en niveles aceptables, aunque con margen de mejora para alcanzar niveles óptimos.

Respecto a la calidad del servicio en general, el 12.96% del personal administrativo considera que esta es baja, el 48.15% la califica como media y el 38.89% la percibe como alta. Estos resultados evidencian una valoración relativamente positiva por parte de este grupo, especialmente en comparación con otros actores institucionales, lo cual puede estar relacionado con su cercanía y familiaridad con los procesos internos y los recursos disponibles en la universidad.

Análisis inferencial : Contrastación de las hipótesis

Hipótesis general

Ha: Existe una relación significativa en la percepción de los estudiantes, docentes y personal administrativo con la calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025.

Ho: No existe una relación significativa en la percepción de los estudiantes, docentes y personal administrativo con la calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025.

Tabla 24. *Relación entre la percepción de los estudiantes, docentes y personal administrativo y la calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025.*

			Calidad del Servicio según unidades de análisis	Percepción según unidades de análisis
Rho de Spearman	Calidad del Servicio según unidades de análisis	Coeficiente de correlación	1,000	,932*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	322	322
	Percepción según unidades de análisis	Coeficiente de correlación	,932*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	322	322

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación. - En relación con la variable percepción de los estudiantes, docentes y personal administrativo y su vínculo con la calidad del servicio brindado, se evidencia la existencia de una relación directa y significativa entre ambas variables, de acuerdo con el

análisis inferencial realizado. Según los criterios establecidos por Hernández (2014), el coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de rho = 0.932, con un nivel de significancia bilateral de 0.000, valor inferior al umbral permitido de 0.01.

Estos resultados estadísticos permiten rechazar la hipótesis nula y, en consecuencia, aceptar la hipótesis de investigación, concluyendo que existe una relación significativa y positiva entre la percepción de los estudiantes, docentes y personal administrativo y la calidad del servicio ofrecido por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga durante el año 2025. Esta relación sugiere que, a mayor percepción favorable por parte de los actores universitarios, mayor será la valoración de la calidad del servicio institucional.

Hipótesis específicas 1

Ha: Existe una relación significativa en la percepción de los estudiantes, docentes y personal administrativo con la confiabilidad de la calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025.

Ho: No existe una relación significativa en la percepción de los estudiantes, docentes y personal administrativo con la confiabilidad de la calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025.

Tabla 25. *Relación entre la confiabilidad y la calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025.*

			Dimensión Confiabilidad según unidades de análisis	Calidad del Servicio según unidades de análisis
Rho de Spearman	Dimensión Confiabilidad según unidades de análisis	Coeficiente de correlación	1,000	,827*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	322	322
	Calidad del Servicio según unidades de análisis	Coeficiente de correlación	,827*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	322	322

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación.- En relación con la dimensión confiabilidad y su vínculo con la calidad del servicio, según las unidades de análisis (estudiantes, docentes y personal administrativo), se evidencia una relación directa y significativa, conforme a los criterios propuestos por Hernández (2014). El análisis inferencial reportó un coeficiente de correlación de Spearman (rho) de 0.827, con un nivel de significancia bilateral de 0.000, valor inferior al umbral establecido de 0.01.

Este resultado estadístico permite rechazar la hipótesis nula y, por tanto, aceptar la hipótesis de investigación, lo que indica que existe una relación significativa y positiva entre la dimensión confiabilidad y la calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga durante el año 2025. En otras palabras, a mayor percepción de confiabilidad por parte de los actores universitarios, mayor será la valoración de la calidad del servicio recibido.

Hipótesis específicas 2

Ha: Existe una relación significativa en la percepción de los estudiantes, docentes y personal administrativo con la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025.

Ho: No existe una relación significativa en la percepción de los estudiantes, docentes y personal administrativo con la capacidad de respuesta de la calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025.

Tabla 26. *Relación entre la capacidad de respuesta y la calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025.*

			Dimensión Capacidad de respuesta según unidades de análisis	Calidad del Servicio según unidades de análisis
Rho de Spearman	Dimensión Capacidad de respuesta según unidades de análisis	Coeficiente de correlación	1,000	,831*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	322	322
	Calidad del Servicio según unidades de análisis	Coeficiente de correlación	,831*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	322	322

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación. - En relación con la dimensión capacidad de respuesta y su vínculo con la calidad del servicio, según las unidades de análisis (estudiantes, docentes y personal administrativo), se observa una relación directa y significativa, de acuerdo con los criterios propuestos por Hernández (2014). El análisis mediante el coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de rho = 0.831, con un nivel de significancia bilateral de 0.000, valor inferior al umbral permitido de 0.01.

Este resultado permite rechazar la hipótesis nula y, en consecuencia, aceptar la hipótesis de investigación, lo que indica que existe una relación positiva y significativa entre la percepción de la capacidad de respuesta y la calidad del servicio brindado en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga durante el año 2025. Es decir, una mayor capacidad de respuesta percibida por los usuarios se asocia con una mejor valoración de la calidad del servicio universitario.

Hipótesis específicas 3

Ha: Existe una relación significativa en la percepción de los estudiantes, docentes y personal administrativo con la seguridad de la calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025.

Ho: No existe una relación significativa en la percepción de los estudiantes, docentes y personal administrativo con la seguridad de la calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025.

Tabla 27. *Relación entre la seguridad y la calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025..*

			Dimensión Seguridad según unidades de análisis	Calidad del Servicio según unidades de análisis
Rho de Spearman	Dimensión Seguridad según unidades de análisis	Coeficiente de correlación	1,000	,876*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	322	322
	Calidad del Servicio según	Coeficiente de correlación	,876*	1,000

unidades de análisis	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	322	322

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación.- En lo que respecta a la dimensión seguridad y su relación con la calidad del servicio, según las unidades de análisis (estudiantes, docentes y personal administrativo), se evidencia una relación directa y significativa, de acuerdo con los criterios establecidos por Hernández (2014). El análisis inferencial mediante el coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de rho = 0.876, con un nivel de significancia bilateral de 0.000, valor inferior al umbral de 0.01 establecido para pruebas de significancia.

Este resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, lo que indica que existe una relación significativa y positiva entre la percepción de seguridad y la calidad del servicio brindado en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, durante el año 2025. Es decir, a mayor percepción de seguridad por parte de los miembros de la comunidad universitaria, mayor será su valoración respecto a la calidad del servicio recibido.

Hipótesis específicas 4

Ha: Existe una relación significativa en la percepción de los estudiantes, docentes y personal administrativo con la empatía de la calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025.

Ho: No existe una relación significativa en la percepción de los estudiantes, docentes y personal administrativo con la empatía de la calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025.

Tabla 28. *Relación entre la empatía y la calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025.*

			Dimensión Empatía según unidades de análisis	Calidad del Servicio según unidades de análisis
Rho de Spearman	Dimensión Empatía según unidades de análisis	Coeficiente de correlación	1,000	,935*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	322	322
	Calidad del Servicio según unidades de análisis	Coeficiente de correlación	,935*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	322	322

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación. - En relación con la dimensión empatía y su vínculo con la calidad del servicio, según las unidades de análisis (estudiantes, docentes y personal administrativo), se identifica una relación directa y significativa, conforme a la clasificación propuesta por Hernández (2014). El análisis estadístico, mediante el coeficiente de correlación de Spearman, arrojó un valor de rho = 0.935, con un nivel de significancia bilateral de 0.000, valor que se encuentra por debajo del umbral permitido de 0.01.

Este resultado respalda la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, concluyéndose que existe una relación directa y estadísticamente significativa entre la percepción de empatía y la calidad del servicio brindado en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, en el año 2025. Es decir, una mayor percepción de atención individualizada y trato humanizado por parte del personal administrativo y docente se asocia con una mejor evaluación de la calidad del servicio universitario.

Hipótesis específicas 5

Ha: Existe una relación significativa en la percepción de los estudiantes, docentes y personal administrativo con los elementos tangibles de la calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025.

Ho: No existe una relación significativa en la percepción de los estudiantes, docentes y personal administrativo con los elementos tangibles de la calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025.

Tabla 29. *Relación entre los elementos tangibles y la calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025.*

			Dimensión Elementos tangibles según unidades de análisis	Calidad del Servicio según unidades de análisis
Rho de Spearman	Dimensión Elementos tangibles según unidades de análisis	Coeficiente de correlación	1,000	,897*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	322	322
	Calidad del Servicio según unidades de análisis	Coeficiente de correlación	,897*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	322	322

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación. - En relación con la dimensión elementos tangibles y su asociación con la calidad del servicio, según las unidades de análisis (estudiantes, docentes y personal administrativo), se observa una relación directa significativa, conforme a la clasificación establecida por Hernández (2014). El valor obtenido mediante el coeficiente de correlación de Spearman fue de rho = 0.897, con un nivel de significancia bilateral de 0.000, el cual se encuentra por debajo del umbral permitido de 0.01.

Este resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, concluyéndose que existe una relación directa y estadísticamente significativa entre la percepción sobre los elementos tangibles y la calidad del servicio ofrecido en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, durante el año 2025. En otras palabras, una mejor valoración de los aspectos físicos del entorno universitario como la infraestructura, equipos, materiales y presentación del personal se relaciona con una percepción más favorable de la calidad del servicio brindado por la institución.

Capítulo V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

CAPÍTULO V - DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Dimensión: Confiabilidad

La confiabilidad, entendida como la capacidad de prestar un servicio de forma segura, precisa y acorde a lo prometido (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985), es fundamental en la percepción de la calidad de servicio en el ámbito universitario. En el presente estudio, los resultados muestran que tanto estudiantes, docentes como personal administrativo tienen una percepción predominantemente regular sobre esta dimensión, lo cual revela una oportunidad de mejora institucional en la generación de confianza y cumplimiento de compromisos con los usuarios.

Los estudiantes calificaron la confiabilidad como regular en un 61.41%, buena en un 32.07% y mala en un 6.52%. Esta percepción también se refleja en el grupo docente, donde el 76.19% la consideró regular, el 17.86% buena y el 5.95% mala. En el caso del personal administrativo, el 61.11% la consideró regular, el 37.04% buena y solo el 1.85% la calificó como mala. Estos resultados indican una tendencia uniforme en los tres grupos hacia una valoración intermedia de la confiabilidad institucional.

Al analizar la relación entre esta dimensión y la calidad del servicio, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de $\rho = 0.827$ ($p < 0.01$), lo que evidencia una relación directa significativa entre ambas variables. Es decir, a mayor percepción de confiabilidad, mayor es la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios.

Este hallazgo coincide con los planteamientos de Álvarez, Chaparro y Reyes (2014), quienes sostienen que la confiabilidad es una de las dimensiones que más influye en la satisfacción del usuario en entornos educativos. Asimismo, Apaza (2018) destaca que la percepción de confiabilidad en los servicios universitarios está asociada a la constancia, cumplimiento de funciones y capacidad técnica del personal. Contrariamente, Flores (2017) identificó niveles bajos de satisfacción en esta dimensión, lo cual denota que su desarrollo depende de múltiples factores contextuales y organizativos.

Dimensión: Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta se refiere a la disposición y prontitud del personal para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio ágil y eficaz (Parasuraman, Zeithaml y Berry,

1985). En el contexto universitario, esta dimensión representa un pilar esencial para la satisfacción del estudiante y del usuario en general, ya que implica no solo atención oportuna, sino también interés genuino por resolver sus necesidades.

En la presente investigación, se evidenció que los estudiantes perciben esta dimensión de forma regular en un 55.98%, mientras que el 37.50% la considera buena y solo el 6.52% la valora como mala. Por su parte, los docentes también presentan una tendencia hacia la percepción regular (66.67%), seguida por una percepción buena (22.62%) y mala (10.71%). En el caso del personal administrativo, el 64.81% considera que la capacidad de respuesta es regular, el 33.33% la valora como buena y solo el 1.85% como mala.

En cuanto a la relación con la calidad del servicio percibido, los niveles se mantienen dentro de un rango medio a alto, siendo los porcentajes más representativos los de nivel medio: estudiantes (68.48%), docentes (69.05%) y personal administrativo (50.00%). La correlación estadística entre la dimensión capacidad de respuesta y la calidad del servicio obtuvo un coeficiente de Spearman de $\rho = 0.831$ ($p < 0.01$), lo que indica una relación directa significativa, permitiendo confirmar la hipótesis de que a mayor percepción de capacidad de respuesta, mayor será la percepción de calidad del servicio.

Estos hallazgos se alinean con los resultados obtenidos por Álvarez, Chaparro y Reyes (2014), quienes indican que la capacidad de respuesta es una dimensión clave para la satisfacción del usuario en servicios educativos, especialmente cuando el personal demuestra interés y resolución eficaz de consultas. Asimismo, Apaza (2018) resalta que la oportunidad en la atención fortalece la percepción institucional, generando mayor confianza en el servicio prestado. En contraste, Flores (2017) detectó bajos niveles de satisfacción en esta dimensión, atribuidos a la escasa preparación del personal para atender demandas con celeridad.

De esta manera, se confirma que fortalecer la capacidad de respuesta institucional, tanto desde los aspectos logísticos como actitudinales, es fundamental para consolidar una percepción positiva del servicio universitario, principalmente en entornos de alta demanda y atención masiva como los que caracterizan a la Universidad Nacional San Luis Gonzaga.

Dimensión: Seguridad

La seguridad en el contexto del servicio universitario hace referencia a la capacidad de la institución para transmitir confianza, credibilidad y profesionalismo, asegurando al usuario que su interacción con el personal académico y administrativo será confiable y sin riesgos (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). Esta dimensión no solo abarca aspectos físicos, sino también emocionales y cognitivos, como la certeza de recibir información adecuada y el trato respetuoso de parte del personal.

En los resultados obtenidos en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga (2025), se evidenció que los estudiantes perciben esta dimensión en su mayoría como regular (55.98%), un 39.13% la considera buena y solo un 4.89% como mala. Por su parte, los docentes calificaron la seguridad como regular en un 57.14%, buena en un 34.52% y mala en un 8.33%. En cuanto al personal administrativo, la percepción fue mayoritariamente positiva: el 46.30% la consideró buena y el 53.70% regular, sin registros de percepción negativa (0.00%).

Respecto a la calidad del servicio según esta dimensión, se encontró que la mayoría percibe un nivel medio: estudiantes (75.54%), docentes (53.57%) y personal administrativo (53.70%). Le siguen los niveles bajo y alto, con variaciones según el grupo. El análisis inferencial mediante la prueba de correlación de Spearman arrojó un coeficiente de $\rho = 0.876$ con un nivel de significancia $p < 0.01$, lo que demuestra una relación directa significativa entre la percepción de la seguridad y la calidad del servicio, validando la hipótesis planteada en este componente del estudio.

Estos resultados coinciden con lo expuesto por Álvarez, Chaparro y Reyes (2014), quienes afirman que la seguridad percibida incide directamente en la satisfacción del usuario, especialmente cuando se percibe profesionalismo y dominio de las funciones por parte del personal universitario. Asimismo, Zavaleta y Martínez (2013) destacan que los servicios con baja percepción de seguridad tienden a generar desconfianza institucional, lo cual afecta negativamente la imagen y reputación organizacional.

Del mismo modo, Vargas (2015) subraya que la falta de orientación adecuada o el mal uso de los recursos institucionales también influyen en la percepción de seguridad, ya que el estudiante puede sentirse desprotegido o desinformado. En ese sentido, el presente

estudio reafirma la necesidad de fortalecer protocolos de atención, mejorar la comunicación institucional y capacitar continuamente al personal, de manera que la seguridad como dimensión del servicio universitario sea percibida con altos estándares de calidad.

Dimensión: Empatía

La empatía, como dimensión de la calidad del servicio, se refiere a la capacidad del personal de la institución para brindar atención personalizada, mostrar sensibilidad ante las necesidades del usuario y ofrecer un trato respetuoso y considerado (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). En el ámbito universitario, esta dimensión cobra especial relevancia, ya que implica un vínculo humano entre el estudiante, el docente y el personal administrativo, fundamental para una experiencia educativa integral.

Los resultados del estudio realizado en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga (2025) muestran que los estudiantes perciben la empatía como buena en un 49.46%, regular en 48.37% y mala en apenas 2.17%. Entre los docentes, el 38.10% calificó esta dimensión como buena, el 54.76% como regular y el 7.14% como mala. En cuanto al personal administrativo, el 48.15% la consideró buena, el 50.00% regular y solo el 1.85% mala.

Respecto a la calidad del servicio en función de esta dimensión, los porcentajes que reportan un nivel medio son: estudiantes (44.57%), docentes (51.19%) y personal administrativo (48.15%). El nivel alto fue percibido por un 44.57% de estudiantes, 27.38% de docentes y 38.89% del personal administrativo, mientras que el nivel bajo fue menor, destacando un 10.87% en estudiantes, 21.43% en docentes y 12.96% en personal administrativo. El análisis inferencial muestra un coeficiente de correlación de Spearman de $\rho = 0.935$, con un nivel de significancia bilateral de $p < 0.01$, lo cual indica una relación directa significativa entre la percepción de la empatía y la calidad del servicio brindado en la universidad, lo que permite validar la hipótesis específica correspondiente.

Estos hallazgos son respaldados por Álvarez, Chaparro y Reyes (2014), quienes sostienen que la empatía, junto con otras habilidades interpersonales, influye directamente en la satisfacción del usuario, especialmente en entornos donde el contacto humano es esencial. Asimismo, Suárez (2015) enfatiza la importancia de implementar un manual de atención

al usuario en las instituciones educativas, con el objetivo de mejorar la calidad de la interacción entre el personal y los usuarios del servicio.

Por otro lado, Vargas (2015) señala que, en muchas ocasiones, los recursos que proporciona la universidad a sus estudiantes no alcanzan su finalidad debido a una deficiente orientación o a una interacción empática insuficiente por parte del personal. En ese sentido, los resultados del presente estudio refuerzan la necesidad de fortalecer las competencias comunicativas y de escucha activa del personal académico y administrativo, como parte fundamental de una cultura organizacional centrada en el estudiante.

En conclusión, la empatía se posiciona como una dimensión clave dentro de la percepción de calidad del servicio en el contexto universitario. Su fortalecimiento no solo contribuye a la satisfacción del usuario, sino también a la construcción de relaciones institucionales sólidas y humanizadas.

Dimensión: Elementos Tangibles

Los elementos tangibles representan la dimensión física del servicio, e incluyen las instalaciones, equipos, materiales, apariencia del personal y demás recursos visibles que influyen en la percepción del usuario (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). En el contexto universitario, esta dimensión se manifiesta en la infraestructura académica, el estado de los ambientes, los recursos tecnológicos, y la presentación del personal docente y administrativo, aspectos que pueden reforzar o debilitar la experiencia educativa.

En el presente estudio realizado en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga (2025), la percepción de los estudiantes respecto a los elementos tangibles fue buena en un 32.07%, regular en 51.09%, y mala en un 5.98%. En el caso de los docentes, el 17.86% la consideró buena, el 76.19% regular y el 5.95% mala. Por su parte, el personal administrativo mostró una percepción más favorable: el 37.04% la calificó como buena, el 61.11% como regular y solo el 1.85% como mala.

En cuanto a la calidad del servicio asociada a esta dimensión, los datos revelan que el nivel medio predomina: 63.04% en estudiantes, 64.29% en docentes y 48.15% en personal administrativo. El nivel alto fue reportado por el 8.15% de estudiantes, 8.33%

de docentes y 38.89% de personal administrativo. Finalmente, el nivel bajo fue registrado por el 17.93% de estudiantes, 27.38% de docentes y 12.96% de administrativos. El análisis inferencial arrojó un coeficiente de correlación de Spearman de $\rho = 0.897$, con un nivel de significancia bilateral de $p < 0.01$, lo que evidencia una relación directa significativa entre la percepción de los elementos tangibles y la calidad del servicio, permitiendo aceptar la hipótesis correspondiente.

Estos resultados guardan concordancia con lo planteado por Álvarez, Chaparro y Reyes (2014), quienes encontraron que la dimensión relacionada a la infraestructura obtuvo una valoración inferior en comparación con otras dimensiones del servicio. Esto indica que, si bien el entorno físico es importante, es percibido como una debilidad en muchas instituciones, lo que requiere atención prioritaria para mejorar la calidad del servicio global. Asimismo, Zavaleta y Martínez (2013) reconocen que los aspectos tangibles representan un componente determinante en la primera impresión que los usuarios forman sobre la institución, impactando de forma directa su percepción general.

Por otro lado, Vargas (2015) señala que muchos de los recursos universitarios no cumplen su propósito debido a deficiencias en su implementación o gestión, lo cual puede estar vinculado también con la dimensión tangible. Esto refuerza la necesidad de una planificación adecuada, mantenimiento constante y renovación de infraestructura, tecnología y mobiliario, con el objetivo de generar un entorno académico propicio, moderno y funcional.

En síntesis, los elementos tangibles constituyen un factor crítico en la percepción de calidad del servicio en la universidad. La mejora continua de esta dimensión en términos de infraestructura, recursos didácticos y condiciones físicas contribuirá significativamente a elevar la satisfacción de los usuarios y fortalecer la imagen institucional.

Según Robledo (2004), la percepción es la forma personal de interpretar y dar sentido a estímulos exteriores a los cuales estamos expuestos. Por otro lado, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), indica que la calidad de un bien o servicio engloba todos los atributos y propiedades que lo conforman y que le otorgan valor, es por ello que es vital conocer la percepción de la calidad del servicio brindado a los usuarios por parte de las empresas.

En la actualidad, el sector de la educación superior universitaria se caracteriza por ser altamente competitivo, esto surge como respuesta a la necesidad que tienen las instituciones de innovar constantemente, diversificar sus estructuras y encontrar formas más efectivas de entregar los servicios a sus clientes, pues de no hacerlo, específicamente en el caso de las universidades privadas, registrarían pérdidas y por consiguiente quebrarían y cerrarían (Vásquez, 2015).

En tal sentido, en el presente estudio se estableció determinar la percepción de los estudiantes, docentes y personal administrativo y su relación con la calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025, en sus dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Cabe indicar que son los docentes y personal administrativo los responsables de considerar los elementos tangibles, además de mostrar confiabilidad, tener capacidad de respuesta, brindar seguridad y mostrar empatía hacia los estudiantes y usuarios.

Para tal efecto, se consideró a 322 sujetos (184 estudiantes, 84 docentes y 54 personal administrativo de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025. Los resultados fueron determinados a través de la aplicación de una encuesta. Los datos fueron procesados y analizados obteniéndose 29 tablas para los objetivos e hipótesis, presentándose a continuación de acuerdo a los objetivos propuestos.

Respecto a la percepción de los estudiantes, docentes y personal administrativo y su relación con la calidad del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025, donde se analizaron las dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, según unidades de análisis, se obtuvo que el 64.60% de los mismos, manifiestan una regular percepción, el 29.19% buena y 6.21% mala, mientras que la calidad del servicio brindado muestra un Nivel Medio (61.49%), Nivel Alto (20.81%) y Nivel Bajo (17.70%) (Tabla 8) con un coeficiente de correlación de Spearman de (rho 0,932). Similares fueron los resultados que presentó Apaza (2108), concluye que la calidad del servicio prestado en la sede de Ccoyahuacho fue valorada como buena 39.0%, regular 50.0% y mala 11.0%.

Así mismo, Alvarez, Chaparro y Reyes (2014) concluye que la habilidad (confiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta) y la empatía satisfacen las expectativas, en cambio

la variable de infraestructura (elementos tangibles) obtuvo un nivel de satisfacción inferior. Contrariamente, los resultados de Flores (2017) expresan resultados de expectativas poco satisfechas (26.99%), el 30.81% considera satisfechas sus expectativas, en cambio el 41,21% considera que no han sido satisfechas sus expectativas. En el estudio realizado por Zavaleta y Martínez (2013) concluye que la calidad de servicio es un aspecto importante y necesario en toda institución universitaria. En el estudio de Suárez (2015) indicó que es necesario un manual de atención al usuario para mejorar la atención de parte del personal administrativo.

Por su parte, Vargas (2015) determina que muchos de los recursos que la universidad provee a los estudiantes, resulta improductivo, porque ciertamente no están bien orientados, no tienen el nivel de efectividad que se quisiera o porque el estudiante no los está aprovechando. Esto permite afirmar que la percepción de la calidad medida en las dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles es una medición muy importante para la mejora del servicio que se brinda y permitirá retroalimentar los objetivos, estrategias y planes de acción que la universidad venga desarrollando, con la finalidad de brindar la calidad del servicio deseado.

Respecto a la dimensión de la percepción de la confiabilidad en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025., según los estudiantes, se obtuvo que el 32.07% lo considera buena, el 61.41% lo considera regular y el 6.52% lo considera mala. Mientras que en los docentes se obtuvo que el 17.86% lo consideran buena, el 76.19% lo considera regular y el 5.95% lo considera mala. Además, según el personal administrativo el 37.04% lo considera buena, el 61.11% lo considera regular y el 1.85% lo considera mala. En cuanto a la calidad del servicio consideran que el Nivel es bajo (según los estudiantes=14.13%, docentes =27.38% y el personal administrativo=12.96%), consideran que tiene un Nivel Medio (según los estudiantes=73.37%, docentes=64.29% y el personal administrativo=48.15%) y consideran que tiene un Nivel Alto (según los estudiantes=12.50%, docentes=8.33% y el personal administrativo=38.89%) Siendo el valor obtenido del coeficiente de correlación de Spearman (rho 0.827).

Respecto a la dimensión de la percepción de la capacidad de respuesta en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025, según los estudiantes, se obtuvo que el 37.50% lo considera buena, el 55.98% lo considera regular y el 6.52% lo considera mala. Mientras

que en los docentes se obtuvo que el 22.62% lo considera buena, el 66.67% lo considera regular y el 10.71% lo considera mala. Además, según el personal administrativo el 33.33% lo considera buena, el 64.81% lo considera regular y el 1.85% lo considera mala. En cuanto a la calidad del servicio consideran que el Nivel es bajo (según los estudiantes=18.48%, docentes=25.00% y el personal administrativo=14.81%), consideran que tiene un Nivel Medio (según los estudiantes=68.48%, docentes=69.05% y el personal administrativo=50.00%) y consideran que tiene un Nivel Alto (según los estudiantes=13.04%, docentes=5.95% y el personal administrativo=35.19%) Siendo el valor obtenido del coeficiente de correlación de Spearman (rho 0.831).

Respecto a la dimensión de la percepción de la seguridad en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025. según los estudiantes, se obtuvo que el 39.13% lo considera buena, el 55.98% lo considera regular y el 4.89% lo considera mala. Mientras que en los docentes se obtuvo que el 34.52% lo considera buena, el 57.14% lo considera regular y el 8.33% lo considera mala. Además, según el personal administrativo el 46.30% lo considera buena, el 53.70% lo considera regular y el 0.00% lo considera mala. En cuanto a la calidad del servicio, consideran que el Nivel es bajo (según los estudiantes=14.13%, docentes=30.956% y el personal administrativo=22.22%), consideran que tiene un Nivel Medio (según los estudiantes=75.54%, docentes=53.57% y el personal administrativo=53.70%) y consideran que tiene un Nivel Alto (según los estudiantes=10.33%, docentes=15.48% y el personal administrativo=24.07%) Siendo el valor obtenido del coeficiente de correlación de Spearman (rho 0.876).

Respecto a la dimensión de la percepción de la empatía en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025, según los estudiantes, se obtuvo que el 49.46% lo considera buena, el 48.37% lo considera regular y el 2.17% lo considera mala. Mientras que en los docentes se obtuvo que el 38.10% lo considera buena, el 54.76% lo considera regular y el 7.14% lo considera mala. Además, según el personal administrativo el 48.15% lo considera buena, el 50.00% lo considera regular y el 1.85% lo considera mala. En cuanto a la calidad del servicio consideran que el Nivel es bajo (según los estudiantes =10.87%, docentes =21.43% y el personal administrativo=12.96%), consideran que tiene un Nivel Medio (según los estudiantes=44.57%, docentes=51.19% y el personal administrativo=48.15%) y consideran que tiene un Nivel Alto (según los estudiantes=44.57%, docentes=27.38%

y el personal administrativo=38.89%) Siendo el valor obtenido del coeficiente de correlación de Spearman (rho 0.935).

Respecto a la dimensión de la percepción de los elementos tangibles en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025, según los estudiantes, se obtuvo que el 32.07% lo considera buena, el 51.09% lo considera regular y el 5.98% lo considera mala. Mientras que en los docentes se obtuvo que el 17.86% lo considera buena, el 76.19% lo considera regular y el 5.95% lo considera mala. Además, según el personal administrativo el 37.04% lo considera buena, el 61.11% lo considera regular y el 1.85% lo considera mala. En cuanto a la calidad del servicio consideran que el Nivel es bajo (según los estudiantes=17.93%, docentes=27.38% y el personal administrativo=12.96%), consideran que tiene un Nivel Medio (según los estudiantes=63.04%, docentes=64.29% y el personal administrativo=48.15%) y consideran que tiene un Nivel Alto (según los estudiantes=8.15%, docentes=8.33% y el personal administrativo=38.89%) Siendo el valor obtenido del coeficiente de correlación de Spearman (rho 0.897).

Capítulo VI

CONCLUSIONES

CAPÍTULO VI - CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos respecto a la percepción de los estudiantes, docentes y personal administrativo y la relación con la calidad del servicio que brinda la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025, llevan a concluir que:

1. Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la percepción de estudiantes, docentes y personal administrativo y la calidad del servicio brindado por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga. La mayoría de los participantes valoran la calidad como regular o media, aunque un sector relevante también la percibe como buena o alta. El coeficiente de Spearman ($\rho = 0.932$) confirma que una mejor percepción se asocia directamente con una mayor valoración del servicio, lo que evidencia la importancia de atender las percepciones institucionales como parte de los procesos de mejora continua.

2. La percepción de la confiabilidad del servicio se ubicó mayoritariamente en el nivel regular, aunque el personal administrativo mostró una tendencia más favorable. El coeficiente de correlación ($\rho = 0.827$) demuestra que existe una relación directa significativa entre esta dimensión y la calidad percibida del servicio. Por tanto, fortalecer la confianza mediante el cumplimiento de compromisos institucionales, la precisión en la atención y la claridad en la información, impactará positivamente en la calidad del servicio universitario.

3. Los resultados muestran que la capacidad de respuesta es percibida en su mayoría como regular, aunque con una presencia importante de valoraciones positivas, especialmente por parte del personal administrativo. La correlación estadística ($\rho = 0.831$) evidencia que cuanto mayor es la percepción de eficacia y disposición del personal para atender a los usuarios, mayor es la valoración del servicio. Esto resalta la necesidad de reforzar los procesos de atención oportuna y resolución de solicitudes en la institución.

4. La dimensión seguridad fue percibida de manera mayoritariamente regular por estudiantes y docentes, mientras que el personal administrativo mostró una percepción más positiva. La asociación estadística obtenida ($\rho = 0.876$) refleja que la confianza en la atención, la confidencialidad de la información y el trato seguro son elementos

fundamentales que fortalecen la calidad del servicio. Por ello, se recomienda implementar protocolos claros y comunicarlos de forma efectiva a toda la comunidad universitaria.

5. La percepción sobre la empatía evidenció una tendencia positiva, especialmente entre estudiantes y personal administrativo. El coeficiente de Spearman ($\rho = 0.935$) indica una relación altamente significativa con la calidad del servicio. Esto reafirma que la atención personalizada, la cortesía y el interés genuino del personal por los usuarios son claves para mejorar la experiencia universitaria y deben formar parte de la cultura organizacional.

6. Los elementos tangibles fueron valorados predominantemente como regulares, aunque el personal administrativo mostró una percepción más favorable. La correlación obtenida ($\rho = 0.897$) respalda la influencia directa de esta dimensión sobre la calidad del servicio. Así, se concluye que la mejora de la infraestructura, equipamiento, materiales de apoyo y presentación del personal debe ser prioritaria para fortalecer la percepción global de calidad y competitividad institucional.

Capítulo VII

RECOMENDACIONES

CAPÍTULO VII - RECOMENDACIONES

En consonancia con los hallazgos obtenidos en el presente estudio, se proponen las siguientes recomendaciones a las autoridades responsables de la gestión institucional de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga:

1. Al Rector de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga:

Considerar los resultados de esta investigación como insumo para la toma de decisiones orientadas a fortalecer la percepción de la calidad del servicio educativo universitario. Se recomienda implementar estrategias de mejora en las dimensiones evaluadas: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Para ello, se sugiere invertir en la selección, capacitación continua y motivación del personal docente y administrativo. Asimismo, resulta clave promover la modernización tecnológica e infraestructura física, a fin de generar entornos propicios para el aprendizaje, la investigación y la mejora continua del servicio brindado.

2. A la Dirección General de Administración, la Unidad de Recursos Humanos y las Decanaturas de las Facultades:

Velar por el cumplimiento de los compromisos asumidos con los usuarios, asegurando que los servicios ofrecidos sean eficientes desde el primer contacto. Se recomienda establecer controles internos de calidad y realizar evaluaciones periódicas del desempeño del personal. Las jornadas de inducción y actualización dirigidas al personal docente y administrativo deben desarrollarse de manera semestral, con énfasis en la promoción de buenas prácticas que fortalezcan la percepción de confiabilidad institucional.

3. A los responsables de las Facultades, Escuelas Académicas y demás áreas administrativas:

Garantizar una atención ágil, oportuna y efectiva a los usuarios, demostrando disposición permanente para resolver sus inquietudes. Se sugiere implementar programas de formación y actualización sobre procedimientos institucionales, manual de funciones,

atención en situaciones de emergencia, procesos de matrícula y admisión, entre otros temas prioritarios. Esta preparación permitirá fortalecer la dimensión de capacidad de respuesta de la universidad.

4. A la Unidad de Recursos Humanos y a los responsables de cada unidad académica y administrativa:

Fomentar un trato cordial, respetuoso y empático hacia los usuarios, transmitiendo seguridad y dominio de los procesos institucionales. Para ello, se recomienda implementar capacitaciones periódicas en atención al cliente, comunicación efectiva, motivación y liderazgo, que contribuyan a fortalecer la seguridad y empatía percibidas en la calidad del servicio.

5. A la Unidad de Recursos Humanos y a las Decanaturas de Facultad:

Promover espacios de integración entre los diversos estamentos universitarios a través de actividades de confraternidad, como ferias institucionales, eventos culturales, campeonatos deportivos y jornadas de bienestar. Estas iniciativas fortalecerán los lazos de cooperación, identidad institucional y sentido de pertenencia, impactando positivamente en la calidad del servicio desde una dimensión humana y organizacional.

6. A la Dirección General de Administración y las instancias correspondientes:

Gestionar de manera proactiva la inversión en infraestructura y equipamiento institucional, priorizando la implementación de espacios funcionales, limpios, modernos y adecuados para las actividades académicas y administrativas. La mejora continua de los elementos tangibles contribuirá significativamente a consolidar una imagen institucional sólida y a elevar la percepción de calidad por parte de los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado, E., Luyando, J., & Picazzo, E. (2015). *Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey* [Investigación académica, México].

Álvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2014). *Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca*. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*.

Apaza, M. (2018). *Calidad de servicio en relación a la satisfacción de los comensales del comedor universitario de la Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano].

Arrieta, M. (2014). *Factores que determinan la calidad del servicio de la enseñanza* [Tesis, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].

Bartolo, P., & Tınmaz, H. (2024). *Service quality in higher education: A literature review*. *Journal for the Education of Gifted Young Scientists*. https://doi.org/10.17478/jegys.1518891

Betancourt, J. (2009). *Procedimiento para la evaluación de la calidad percibida del servicio educativo de pregrado en la Facultad de Ciencias Económicas del Centro Universitario de Las Tunas*. Cuba.

Cáceres, L. (2019). *Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Norbert Wiener].

Caetano, G. (2003). *Marketing en los servicios de educación: Modelos de percepción de calidad* [Tesis doctoral, Madrid].

Castillo, E. (2005). *Escala Multidimensional Servqual*. Universidad del Bío-Bío, Chile.

Cho, Y. (2012). *Staying on top in internationally benchmarked tests. South Korea's secrets shared*. En *Portraits of Top-performing Education Systems*. Office of Education Research, NIE/NTU.

Clemenza, F. P. (2005). *La calidad como elemento competitivo en las universidades*. *Revista de Artes y Humanidades, 6*(14), 55–83.

Emerald Insight. (2020). *Students' perceptions of service quality in Saudi universities: The SERVPERF model*. *Learning in Higher Education*. [DOI pendiente de consulta].

Espinoza, J., Quintana, M., & Gutiérrez, A. (2014). *Análisis estadístico y técnicas multivariables para medir la satisfacción estudiantil en la UACH*. Universidad Autónoma de Chihuahua.

Frisancho, A. (2013). *Análisis comparado de la calidad de la formación en los Programas Especiales de la Facultad de Educación de la UNMSM* [Tesis, Lima].

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5.ª ed.). McGraw-Hill.

Instituto Tecnológico de Sonora. (2008). *Aplicación del modelo SERVQUAL*. https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no59/consultoria/servqual.pdf

Kamakoty, D., & Singh, R. (2023). *PHEISQUAL: A scale to measure service quality of professional higher educational institute from faculty perspective*. *SAGE Open, 13*(4). https://doi.org/10.1177/21582440231200308

Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Ediciones Díaz de Santos.

Llauca, A. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica - UNI 2016* [Tesis de grado, Lima].

López, C. (2015). *Responsabilidad y sostenibilidad: Situación actual y perspectivas de tratamiento en la educación superior universitaria* [Tesis doctoral, Universidad de León].

Mejías, A., Texeira, J., & Rodríguez, J. (2010). *Evaluación de la calidad de los servicios universitarios no académicos de una universidad venezolana*. Universidad de Carabobo, Facultad de Ingeniería.

MINEDUC. (2011). *Educación en cifras*. Santiago de Chile.

Pereira, M. (2014). *Educación Superior Universitaria: Calidad percibida y satisfacción de los egresados* [Tesis doctoral, Universidad de A Coruña].

Real Academia Española. (2019). *Calidad*. https://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z

Real Academia Española. (2019). *Percepción*. https://dle.rae.es/?id=SX9HJy3

Reeves, C., & Bednar, D. (1994). *Defining quality: Alternatives and implications*. *The Academy of Management Review, 19*(3), 419–445.

Rivera, R. (2018). *Factores institucionales y satisfacción en los estudiantes universitarios de un Programa Educativo para personas que trabajan* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte].

Robledo, M. (2004). *Modelos de la medición de la calidad de servicio: su aplicación a empresas de transporte aéreo*. *Revista Cuadernos de Economía y Dirección de Empresas*, (18), 151.

Romero, F., & Urdaneta, E. (2010). *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas*. Maracaibo.

Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Madrid.

Suárez, R. (2015). *El nivel de calidad de servicio de un Centro de Idiomas aplicando el modelo SERVQUAL: caso Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2011-2012* [Tesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

Tarí, J. (2000). *Calidad total: Fuente de ventaja competitiva*. Publicaciones Universidad de Alicante.

Tumino, M., & Poitevin, E. (2013). *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes*. Universidad Adventista del Plata, Argentina.

UNESCO. (1994). *Conferencia Mundial sobre Necesidades Educativas: Acceso y calidad*.

UNESCO. (2011). *Office Santiago and Regional Bureau for Education in Latin America and the Caribbean*.

Vaillant, D. (2015). *Liderazgo escolar, evolución de políticas y prácticas y mejoras en la calidad educativa*. *Education for Global Monitoring Report*.

Vargas, J. (2015). *Calidad de los servicios académicos y administrativos de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, según la percepción del personal docente y estudiantes, año 2015* [Tesis de grado, Cusco, Perú].

Vásquez, R. (2015). *Efectividad de los métodos para medir calidad de servicio en universidades: Caso universidades privadas del departamento de Lambayeque* [Tesis doctoral, Universidad de Málaga, España].

Welch, A. (2011). *PISA performance and Australian education: Myths and realities*. *Revista Española de Educación Comparada*, 18.

Wider, D., Beketayeva, K., Yermukhanbetova, S., & Nurbayev, Y. (2024). *Perceived service quality and student satisfaction: A case study at Khoja Akhmet Yassawi University, Kazakhstan*. *Frontiers in Education*. https://doi.org/10.3389/feduc.2024.1492432

Zavaleta, A., & Martínez, G. (2013). *Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes en la Escuela Profesional de Obstetricia de la Universidad Arzobispo Loayza, Lima 2013* [Tesis doctoral, Lima].

ANEXOS

Fotografías de la aplicación del instrumento

Foto 01: Aplicación del Instrumento a estudiantes de la Facultad de Obstetricia

Fuente: Propia de los autores

Foto 02: Aplicación del Instrumento en la feria académica dentro de la ciudad universitaria

Fuente: Propia de los autores

Foto 03: Aplicación del Instrumento a estudiantes de la Facultad de Negocios Internacionales

Fuente: Elaboración propia Mg. Cleidy S. Farfán Ruíz

Foto 04: Aplicación del Instrumento a estudiantes de la Facultad de Negocios Internacionales

Fuente: Elaboración propia Mg. Cleidy S. Farfán Ruíz

Foto 05: Aplicación del Instrumento en docentes de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga.

Fuente: Elaboración Propia – Mg. Cleidy Sofía Farfán Ruíz

Foto 06: Aplicación del Instrumento a personal docente de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga

Fuente: Elaboración Propia de los autores.

"La calidad de servicio universitario se construye con la participación de toda su comunidad."

Percepción de estudiantes, docentes, administrativos y su relación de calidad de servicio

en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, 2025

SINOPSIS

El presente libro analiza la percepción de estudiantes, docentes y personal administrativo sobre la calidad de servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga durante el año 2025. A través de un enfoque académico y riguroso, se identifican los principales factores que influyen en la satisfacción de los distintos actores universitarios, así como las fortalezas y oportunidades de mejora en la gestión institucional.

Los resultados aportan evidencia relevante para la toma de decisiones y el diseño de estrategias que contribuyan al fortalecimiento de la calidad educativa y de los servicios universitarios, promoviendo una institución más inclusiva, eficiente y comprometida con su comunidad.

COMUNIDAD UNIVERSITARIA

GESTIÓN EFICIENTE

CALIDAD DE SERVICIO

DESARROLLO INSTITUCIONAL

AUTORES

Dante Fermin Calderón Huamaní

Cleidy Sofia Farfan Ruiz

Erika Giannina Alvarez Angulo

Elías José Huamán Castro

"Personas que construyen una mejor universidad"

Investigación, conocimiento y compromiso para el desarrollo universitario.

EDITORIAL MUNDO INTERDISCIPLINARIO

ISBN: 978-628-97809-8-7