



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS

**PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN PEDAGÓGICA Y
TITULACIÓN**

**Nivel de calidad de servicio según los estudiantes de la OPE
Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN EDUCACION SECUNDARIA**

AUTORA:

Flores Duran, Nohely Consuelo

ASESOR:

Dr. Peralta Villanes, Arturo Alfredo

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

PERÚ - 2017



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 12:00 p.m. del día domingo 30 de abril, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada:

NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN LOS ESTUDIANTES DE LA OPE HUANCAYO DE LA UNIVERSIDAD INCA GARCILASO D ELA VEGA – 2016.

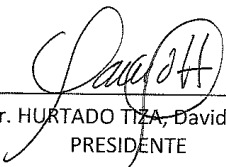
Presentado por la Bachiller: **FLORES DURAN, NOHELY CONSUELO**

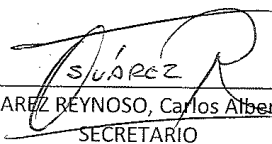
Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina:

Aprobar por unanimidad. (17) diecisiete

En consecuencia, la graduanda se encuentra en condición de ser calificada como APTO para recibir el Título de **Licenciada en Educación Secundaria – Especialidad Educación para el Trabajo.**

Trujillo, 30 de abril de 2017


Dr. HURTADO TIZA, David Raúl
PRESIDENTE


Dr. SUÁREZ REYNOSO, Carlos Alberto
SECRETARIO


Dr. PERALTA VILLANES, Arturo Alfredo
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios por su bendición y a mi señora madre
Consuelo por su incondicional amor y apoyo.

Nohely Consuelo

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo por la oportunidad brindada para el logro de la obtención del grado académico y título profesional en Licenciado en educación secundaria.

Reconocimiento de manera especial al Dr. Arturo Alfredo Peralta Villanes, por su abnegada dedicación, apoyo y contribución de sus saberes, sin el cual este trabajo no hubiese sido posible.

Gracias a los compañeros por la convivencia y complicidad en este viaje que nos conduce al logro de nuestro objetivo en común como profesionales.

Finalmente, mi sincera gratitud a mis familiares y en especial a mi señora madre Consuelo, a quién está dedicada esta tesis por su incondicional amor y apoyo desmesurado.

La autora.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Nohely Consuelo Flores Duran, estudiante del Programa de Complementación Pedagógica de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI 46709283, con la tesis titulada "Nivel de calidad de servicio según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – 2016".

Declaro bajo juramento que:

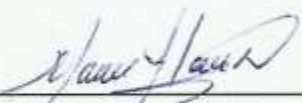
- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no ha sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Huancayo, abril de 2017



Nohely Consuelo Flores Duran
DNI N° 46709283

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Nivel de calidad de servicio según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega - 2016”. Con la finalidad de brindar un valioso aporte teórico y metodológico, un antecedente significativo y una fuente de consulta importante para quienes decidan seguir investigando y profundizando sus conocimientos sobre la calidad de servicio, en cumplimiento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de Licenciado en educación secundaria.

La presente tesis tiene como objetivo general, identificar el nivel predominante que presenta la calidad de servicio según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – 2016.

También contiene siete capítulos y está constituido de la siguiente manera: Capítulo I la introducción en la cual trata sobre la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio y objetivos de investigación. Capítulo II Método, lo cual contiene diseño de investigación, variables, operacionalización, población, muestra, técnicas e instrumentos, método de análisis de datos y aspectos éticos. Capítulo III Resultados, donde se tiene la descripción de resultados. Capítulo IV, la discusión. Capítulo V, las conclusiones. Capítulo VI, las recomendaciones y finalmente en el Capítulo VII, las referencias.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

ÍNDICE

	Pág.
CARATULA	i
Páginas de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de cuadros	ix
Índice de gráficos	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
	13
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.4 Formulación del problema	23
1.5 Justificación del estudio	24
1.6 Objetivos	27
CAPÍTULO II	
MÉTODO	
	28
2.1 Diseño de investigación	30
2.2 Variable, operacionalización	30
2.3 Población y muestra	34
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
2.5 Método de análisis de datos	38
2.6 Aspectos éticos	38

CAPÍTULO III RESULTADOS	39
--	----

CAPÍTULO IV DISCUSIÓN	72
--	----

CAPÍTULO V CONCLUSIONES	75
--	----

CAPÍTULO VI RECOMENDACIONES	77
--	----

CAPÍTULO VII REFERENCIAS	79
---	----

ANEXOS

Anexo N° 01 Matriz de consistencia

Anexo N°02 Cuadro de operacionalización de variables

Anexo N° 03 Matriz de validación de instrumento

Anexo N° 04 Instrumento (calidad de servicio)

Anexo N° 05 Base de datos

Anexo N° 06 Constancia de autorización

Anexo N° 07 Evidencias fotográficas

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N° 01: Operacionalización de la variable calidad de servicio	32
Cuadro N° 02: Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
Cuadro N° 3: Confiabilidad del instrumento	37
Cuadro N° 4: Nivel de elementos tangibles de la calidad de servicio	39
Cuadro N° 5: Nivel de fiabilidad de la calidad de servicio	40
Cuadro N° 6: Nivel de capacidad de respuesta de la calidad de servicio	42
Cuadro N 7°: Nivel de seguridad de la calidad de servicio	43
Cuadro N° 8: Nivel de empatía de la calidad de servicio	44
Cuadro N° 9: Nivel de la calidad de servicio	46
Cuadro N° 10: Nivel de elementos tangibles de la calidad de servicio según Facultades de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega OPE Huancayo	48
Cuadro N° 11: Nivel de fiabilidad de la calidad de servicio según Facultades de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega OPE Huancayo	52
Cuadro N° 12: Nivel de capacidad de respuesta de la calidad de servicio según Facultad de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega OPE Huancayo	56
Cuadro N° 13: Nivel de seguridad de la calidad de servicio según Facultades de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega OPE Huancayo	60
Cuadro N° 14: Nivel de empatía de la calidad de servicio según Facultades de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega OPE Huancayo	64
Cuadro N° 15: Nivel de la calidad de servicio según Facultades de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega OPE Huancayo	68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 01: Nivel de elementos tangibles de la calidad de servicio	40
Gráfico N° 02: Nivel de fiabilidad de la calidad de servicio	41
Gráfico N° 03: Nivel de capacidad de respuesta de la calidad de servicio	43
Gráfico N° 04: Nivel de seguridad de la calidad de servicio	44
Gráfico N° 05: Nivel de empatía de la calidad de servicio	45
Gráfico N° 06: Nivel de la calidad de servicio	47

Nivel de calidad de servicio según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – 2016

RESUMEN

Para el desarrollo de la presente investigación, observé el acrecentamiento de oportunidades para el desarrollo de carreras universitarias en sus diversas modalidades de estudios a nivel local, regional y nacional. Mi persona que actualmente labora en una Universidad de gran prestigio a nivel nacional me propuse identificar las debilidades que se presenta al momento de brindar los servicios administrativos a los usuarios y estudiantes, por lo que se formuló el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es el nivel predominante que presenta la calidad de servicio según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega - 2016? y el objetivo general fue identificar el nivel predominante que presenta la calidad de servicio según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – 2016.

La presente investigación es de tipo no experimental, el nivel de estudio es descriptivo y el diseño de la investigación descriptivo simple, por ello no desarrolla hipótesis. El método que fue empleado en la investigación fue el método científico. La muestra está conformada por 145 estudiantes de una población total de 232 estudiantes, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Los datos obtenidos, fueron procesados haciendo uso del programa de cálculo Excel 2016 así como del programa estadístico SPSS versión 21, el que permitió concluir con resultados obtenidos de la base de datos procesados.

Finalmente se concluye que se identificó que el nivel que predomina de la calidad de servicio según los estudiantes de las diferentes facultades que se ofrece en la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 42,8%.

Palabras Claves: Calidad, servicio, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Level of quality of service according to the students of the OPE Huancayo of the University Inca Garcilaso de la Vega - 2016

ABSTRACT

For the development of the present research, I observed the increase of opportunities for the development of university careers in its diverse modalities of studies at local, regional and national level. My person who currently works at a university of great prestige at the national level, I decided to identify the weaknesses that arise when providing administrative services to users and students, so the following research problem was formulated: What is the Prevailing level that presents the quality of service according to the students of the OPEC Huancayo of the University Inca Garcilaso de la Vega - 2016? And the general objective was to identify the prevailing level of quality of service according to the students of the Huancayo OPE of the Universidad Inca Garcilaso de la Vega - 2016.

The present research is of non-experimental type, the level of study is descriptive and the design of the descriptive research simple, therefore it does not develop hypotheses. The method that was used in the research was the scientific method. The sample consists of 145 students from a total population of 232 students, the instrument of data collection was the questionnaire. The data obtained were processed using the Excel 2016 calculation program as well as the statistical program SPSS version 21, which allowed to conclude with results obtained from the processed database.

Finally, it is concluded that the predominant level of quality of service according to the students of the different faculties offered at the Huancayo OPE of the Inca Garcilaso de la Vega University is regular with 42.8%.

Key Words: Quality, service, tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día, la calidad es un término muy usado en todos los ámbitos de la vida actual, pues esta es capaz de adaptarse a cualquier aspecto económico, social y productivo.

El surgimiento de la calidad como ciencia de la calidad de la gestión se remonta a los años 1920 dentro del mundo empresarial y administrativo. Las empresas acuñaron diferentes formas de medir y evaluar la calidad. Este fenómeno atravesó diferentes paradigmas a través del tiempo entre los que se incluyen la inspección de la calidad, el control de la calidad y el aseguramiento de la calidad, donde se plantearon modelos para los problemas que representaba, hasta llegar a la gestión de la calidad total de las empresas modernas (Sanguesa, Mateo, Ilzarbe, 2006, p.19).

Involucrando este tema al campo de la educación abarcaría el complejo mundo de lo social, las relaciones humanas y todo lo que concierne a un dar y recibir cualquier tipo de información necesaria para lograr un objetivo, es por ello que si las universidades conducen la formación de un ciudadano y el país hacia su desarrollo profesional es de vital importancia la calidad de servicios que se ofrece dentro de una institución.

Las universidades y demás instituciones educativas al igual que cualquier organización necesitan de una eficaz gerencia de recursos humanos que permita disponer de un personal preocupado por la calidad

de desempeño, sus conocimientos, habilidades, su entusiasmo, así como también la satisfacción en su cargo y desenvolvimiento en un clima laboral agradable, brindando un servicio de excelente calidad.

Hablando en el caso de las universidades donde los clientes son los estudiantes, si estos no reciben un buen servicio se desmotivan y pudiera alargarse su tiempo en la universidad debido a que en procesos cortos se les hace tedioso y largo por falta de información perdiendo el interés, provocando tal vez que los mismos se cambien de universidad o hasta abandonen los estudios. Es curioso saber el porqué de esta situación, observándose del puesto de la clientela (estudiantes en este caso) uno de los factores más desfavorables para ellos es no recibir la atención adecuada por parte de los trabajadores de la empresa a que se dirigen.

Debido a esto, es oportuno observar la deficiencia que existe en cuanto a la calidad de servicio ofrecida a los estudiante y porque esta se está viendo afectada, para ello se desarrolló la presente investigación, la cual se realizó en la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, donde se han observado ciertas deficiencias en cuanto a la atención que se le brinda a los estudiantes y que de alguna manera u otra se sienten desmotivados al momento de solicitar alguna información o realizar algún proceso necesario para progresar en los requisitos que demanda su carrera universitaria.

Después de lo anteriormente expuesto se considera necesario realizar un análisis de la calidad de servicio al cliente basado en el método SERVQUAL que permita conocer las fortalezas, oportunidades, deficiencia y debilidades en cuanto a la calidad del servicio ofrecido por los trabajadores (personal administrativo), en referencia a las cinco (5) dimensiones que establece este método las cuales son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. A partir de este diagnóstico se podrá precisar con claridad las estrategias y medidas convenientes para optimizar el servicio de atención al cliente.

Mediante la aplicación del instrumento del cuestionario, se podrá medir el nivel de la calidad de servicio de los empleados de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, recopilando las

percepciones de los estudiantes de aquellos factores que deben tenerse en cuenta.

El método SERVQUAL, permitió conocer las diferencias entre las expectativas que tiene el estudiante de lo que espera y las perspectivas de lo que realmente percibe. Si bien, cada estudiante busca satisfacer sus propias necesidades con el servicio que va a recibir, y un factor influyente son las experiencias que anteriormente pudo haber vivido y que ahora pueda tener del mismo o similares servicios.

En este sentido, es de suma importancia la imagen que proyecta la empresa mediante la publicidad que le permite darse a conocer, para ello se debe tomar en cuenta los elementos tangibles, que mostrarán sus instalaciones físicas, así como también la fiabilidad, que no es más que la habilidad de brindar el servicio prometido de manera precisa, así como también la capacidad de respuesta, para expresar el deseo de ayudar y servir a los estudiantes inmediatamente, otro aspecto también importante es la seguridad con la cual se debe atender al estudiante transmitiéndoles la confianza necesaria, y por último la empatía con la cual se demuestra una atención individualizada a los mismos.

1.2. Trabajos previos

Hoy en día las organizaciones implementan factores que permiten su comparación con otras que desarrollan las mismas actividades, uno de esos factores es la calidad del servicio, a la que se le ha dado mayor importancia porque les permite mejorar e innovar constantemente el servicio que se brinda, elevando de esta forma la satisfacción del cliente.

Las universidades que tienen una buena relación con los estudiantes, quienes son los principales clientes, conservan una buena reputación al momento de recomendar los servicios que ofrecen, por lo que toda universidad con el factor de calidad de servicio aumenta la satisfacción del estudiante.

Se consideró los siguientes trabajos previos que sustentan el estudio de acuerdo a su dirección, en primera instancia se tuvo en cuenta desde el ámbito internacional, luego nacional y por último regional o local.

Ros (2016), en su tesis titulada: *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a las personas con discapacidad intelectual*. Para optar el grado de doctor en Administración y Dirección de empresas de la Universidad Católica San Antonio, Murcia, España. El objetivo general del presente trabajo es determinar las relaciones que se producen entre la calidad de servicio, la satisfacción del usuario, las intenciones del comportamiento y la calidad de vida de los usuarios del servicio de Apoyo Educativo de ASTRADE, dirigido a personas con Trastornos del Espectro Autista (TEA). La muestra utilizada en esta investigación se compone de 141 familiares (50,36 % de la población total) de los niños y niñas que reciben el servicio de apoyo educativo de ASTRADE quienes participaron de forma anónima y desinteresada en este estudio.

Siendo la conclusión más resaltante que los usuarios del servicio educativo de ASTRADE perciben que la satisfacción del usuario con el servicio es un constructo unidimensional.

Reyes (2014), en su tesis titulada: *Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación SHARE sede Huehuetenango*. Para optar el título de administradora de empresas en el grado académico de Licenciada de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Tiene como objetivo general verificar si la calidad de servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango. Esta investigación es de tipo experimental, el cual consistió en capacitar al personal de la asociación SHARE, en temas relacionados a calidad del servicio, filosofía empresarial, imagen personal en el puesto de trabajo y difusión de una guía de protocolo, así también la implementación de boletas de opinión de satisfacción del cliente y evaluación de la calidad del servicio y un buzón de sugerencias para que se pueda medir periódicamente el grado de satisfacción de los clientes externos e internos.

Los resultados obtenidos después del experimento se verificaron que la calidad del servicio sí aumenta la satisfacción del cliente.

Así también García (2008, en su tesis titulada: *La calidad de la gestión académico administrativo y el desempeño docente en la unidad de*

post grado según los estudiantes de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM investigación presentada para optar el grado académico de Doctor en Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima- Perú. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la calidad de la gestión académica administrativa y el desempeño docente en la Universidad post grado según los estudiantes de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM período 2007-1. El tipo de investigación fue básico, el nivel fue descriptivo y correlacional, el diseño de estudio fue no experimental y fue utilizado el corte transversal porque recoge la información en un solo momento y en un tiempo único. El universo total es de 419 estudiantes del I ciclo y estudiante del III ciclo de la maestría de la UPG de la Facultad de Educación de la UNMSM, período 2007-1. La muestra está compuesta por el total de 419 alumnos matriculados en las diferentes menciones de la maestría de la Facultad de Educación. El instrumento de investigación fue la encuesta.

Las conclusiones más resaltantes fueron: Primero, la calidad de la gestión académico – administrativo se relaciona significativamente con el desempeño docente según los estudiantes de la maestría de la unidad de post grado de la Facultad de Educación de la UNMSM período 2007-1. Esta relación es significativa y alcanza un nivel aceptable de 37.5%. Segunda conclusión, como el valor $p=0.003 < 0.05$ podemos afirmar que existe relación entre la calidad de la gestión académico – administrativa y la responsabilidad del docente según los estudiantes de maestría de la unidad de post grado de la Facultad de Educación de la UNMSM período 2007 – 1. Esta relación es significativa y alcanza un nivel aceptable de 37.7%.

Barreda (2007), en su tesis titulada: *La calidad académica y su relación con la gestión académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca*. Para optar el grado académico de magíster en Educación con mención en Administración de la educación universitaria de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo del estudio fue analizar y determinar, el nivel de influencia de gestión académica en la calidad académica en la Facultad de

Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, el nivel fue descriptivo, el diseño de estudio fue correlacional. La población de estudio está constituida por 567 estudiantes de la Facultad de Educación de los cuales se encuentran en el ciclo III, V, VII, IX. El instrumento de investigación fue la encuesta.

La conclusión más resaltante fue en que exista una relación positiva considerable que permite señalar que a mayor eficiencia de la gestión académica, mayor nivel de calidad académica.

De igual modo, Arrué (2014), en su tesis titulada: *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014*. Para optar el grado académico de magíster en gestión pública en la escuela de post grado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. El objetivo del estudio fue evaluar la calidad del servicio de atención a usuarios de la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto. El tipo de investigación es de tipo no experimental, nivel descriptivo y diseño transversal. La población estuvo conformada por las oficinas desconcentradas distribuidas a nivel nacional. La muestra fue de 196 usuarios. El instrumento aplicado fue la encuesta.

La conclusión más importante con respecto a la calidad del servicio de atención a usuarios fue en base a todos los usuarios entrevistados la percepción se encuentra en el rango de satisfacción baja (62%), siendo una escala de calificación que podría considerarse como adecuado para el usuario, pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto.

Roldán, Balbuena y Muñoz (2010), en su tesis titulada: *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños*, para optar el grado de magíster en administración estratégica de empresas de la Pontificia Universidad Católica del Perú. El objetivo general de estudio fue medir el grado de asociación entre la calidad de servicio percibida por los consumidores y su lealtad de compra en supermercados de Lima. La metodología de la investigación aplicada correspondió a un estudio cuantitativo de corte transversal del tipo descriptivo – correlacional. Se

utilizó el método encuestas para obtener la información a través de un cuestionario CALSUPER. Este se aplicó a una muestra aleatoria de 415 clientes.

Los resultados de la investigación permitieron establecer que hay una fuerte relación entre la calidad de servicio percibida por el cliente y su lealtad de compra.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Teniendo en cuenta las pesquisas realizadas, esta investigación se fundamentó teóricamente en el estudio realizado sobre la variable de calidad de servicio.

Calidad y servicio son dos conceptos indeliblemente cuando se trata de la relación directa que establecen las organizaciones con los usuarios o clientes, en algunos casos se le incluye dentro del genérico producto sin diferenciarlos de otras mercancías a las que acceden las personas.

La calidad es un conjunto de características y propiedades que tiene un producto o servicio que le confiere la capacidad de satisfacer a las necesidades de los usuarios. Además, sobre la calidad podemos encontrar una serie de conceptos y definiciones, de todos ellos entre los que destacan son los siguientes.

La palabra calidad proviene etimológicamente en termino latín que significa calidad = *qualitis*. En cuanto al concepto de calidad se refiere a un conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa, también es sinónimo de cualidad, clase, aptitud, excelencia, categoría, casta, nobleza, superioridad entre otras muchas acepciones. (Ardón, 2003, p. 11).

Según la Norma Internacional Standards Organization “La Calidad se ha definido como el conjunto de características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del cliente.” (Norma ISO, 2000, p. 2).

Tradicionalmente, el término de calidad ha significado cumplir con los requerimientos y las especificaciones. Actualmente el significado

amplio de calidad se enfoca en el cliente, en sus expectativas y necesidades. La calidad es un elemento muy importante para definir el servicio ofrecido. Cuando los productos son tangibles, la calidad se utiliza para comparar diversos bienes del mercado. No obstante, en servicios, la calidad es más difícil de probar porque un servicio se consume en el mismo momento en que se produce. (Ibarra, 2004, pp.13, 17).

La calidad de un bien o servicio está constituida por todos los atributos o propiedades que lo conforman y que le otorgan valor. La calidad de los productos puede ser fácilmente medible pero no así la calidad de los servicios debido a sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1985).

Diferentes autores plantean lo que es un servicio; para Fisher y Navarro (1994) “es un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios” (p. 185).

Colunga (1995), “es el trabajo realizado para otras personas” (p. 25); Kotler (1997), lo enuncia como “cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (p. 656).

En términos generales, un servicio puede ser entendido como todo aquello que es necesario realizar para generar satisfacción de un consumidor.

De otra parte, la literatura académica menciona que existe una calidad objetiva y una calidad subjetiva. Para Vásquez (1996), la calidad objetiva es una visión interna de la calidad con un enfoque neto en la producción y que busca eficiencia; y la calidad subjetiva es una visión externa conseguida con la determinación y cumplimiento de las necesidades, deseos y expectativas de los clientes.

La calidad dentro de los servicios está supeditada a la calidad percibida, que es subjetiva, y que se entiende como el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto (Zeithaml,

1988, p. 3); aplicada al servicio sería un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio (Parasuraman, 1988, p. 16).

Grönroos (1994, p. 37) agrega que la propia intangibilidad de los servicios hace que éstos sean percibidos de manera subjetiva. Parasuraman (1985), anota que las percepciones son la medida que más se ajusta al análisis, toda vez que no existen medidas objetivas. En síntesis, la calidad percibida de los servicios se considera la mejor manera de conceptualizar y evaluar la calidad del servicio.

La calidad del servicio, como bien describen Lehtinen & Lehtinen (1982) se produce en la interacción entre un cliente y los elementos de la organización prestadora del servicio.

Argumentan varios autores (Rathmell, 1966; Crosby, 1979; Garvin, 1983; Parasuraman, 1985, 1988; Brown and Swart, 1989; Carman, 1990) que la calidad en los servicios es un término fugaz (elusivo) y abstracto, difícil de definir y medir.

Al respecto Zeithaml (1981) agrega: “A consecuencia de la intangibilidad, la empresa podría encontrar difícil comprender cómo los consumidores perciben y evalúan sus servicios y la calidad en la prestación de esos servicios” (p. 142).

Dentro de los círculos académicos la calidad del servicio se ha definido como:

El ajuste del servicio entregado a los consumidores con sus expectativas. Es una medida de qué tan bien el nivel del servicio entregado encaja con las expectativas del consumidor (Lewis y Booms, 1983).

Depende de la comparación del servicio esperado con el servicio percibido (Grönroos, 1994). Agrega que la calidad percibida es el resultado de la sumatoria de la calidad técnica, dimensión del “qué” o del resultado, lo que el consumidor recibe; y de la calidad funcional, dimensión del “cómo” relacionada con el proceso como el consumidor recibe el servicio. A su vez, la imagen de la empresa afecta las expectativas que el cliente genera sobre lo que espera del servicio (Grönroos, 1988, 1994).

Los juicios de satisfacción son el resultado de la diferencia percibida por el consumidor entre sus expectativas y la percepción del resultado” (Rust y Oliver, 1994).

Parasuraman (1985), “el resultado de la comparación que el consumidor establece entre el servicio esperado con el servicio percibido (p. 47). Apoyados en esta forma de emitir un juicio global sobre la calidad del servicio – diferencia entre la calidad esperada con la calidad percibida. Parasuraman y Grönroos postulan el paradigma de la desconfirmación.

Buscando medir la calidad del servicio se han establecido dimensiones que según los autores citados son elementos de comparación que utilizan los sujetos para evaluar los diferentes objetos. Con base en dichas dimensiones, que son abstracciones, el usuario emite un juicio global sobre la calidad, en últimas lo que se busca con ellas es hacer el constructo más entendible, menos elusivo y más fácil de identificar, gestionar y conseguir.

Desde la investigación de Parasuraman (1985), concerniente al modelo conceptual de la calidad del servicio, se plantea que existe la necesidad y la oportunidad de desarrollar un instrumento estándar para medir las percepciones del cliente respecto a la calidad del servicio. Se vislumbran así los primeros pasos hacia la construcción del instrumento de medida de la calidad del servicio conocido como SERVQUAL. En cuanto a las aplicaciones de SERVQUAL los autores pregonan que el instrumento ha sido diseñado para aplicarse en un amplio espectro de los servicios (p. 30). Su función básica es comprender mejor las expectativas y percepciones y con base en ese conocimiento, mejorar la calidad del servicio.

Las escalas SERVQUAL son herramientas diseñadas para la medición de la calidad del servicio (Cronin y Taylor, 1994, p. 126). Dentro de los ámbitos académicos son las más usadas para tal fin.

SERVQUAL es una escala de ítems múltiples que sirve para medir las percepciones del cliente con respecto a la calidad del servicio (Parasuraman, 1985). El instrumento se compone de 22 frases que miden las expectativas del cliente y 22 frases similares que miden las

percepciones del cliente y la calidad del servicio se establece mediante la diferencia de las puntuaciones que el cliente asignó a las expectativas y a las percepciones.

Las expectativas se definen como los deseos de los consumidores (Parasuraman, 1988) o lo que ellos esperan de lo que sería un servicio ideal. Las percepciones de la calidad del servicio reflejan las apreciaciones del consumidor en un momento específico del tiempo (Cronin y Taylor, 1994); son las creencias que tienen los consumidores sobre el servicio recibido; son las maneras como los clientes captan los servicios a través de los momentos de verdad. A su vez, los momentos de verdad son generados por todo empleado o sistema que entra en contacto con el cliente (Albrecht, 1992).

Según Parasuraman (1985), las dimensiones de SERVQUAL se definen de la siguiente manera:

Tangibilidad: las instalaciones físicas, equipos, y el aspecto del personal.

Fiabilidad: habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa.

Capacidad de respuesta: disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido servicio.

Seguridad: el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.

Empatía: el cuidado, la atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es el nivel predominante que presenta la calidad de servicio según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega - 2016?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel predominante que presenta los elementos tangibles según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega - 2016?

¿Cuál es el nivel predominante que presenta la fiabilidad según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega - 2016?

¿Cuál es el nivel predominante que presenta la capacidad de respuesta según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega - 2016?

¿Cuál es el nivel predominante que presenta la seguridad según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega - 2016?

¿Cuál es el nivel predominante que presenta la empatía según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega - 2016?

1.5. Justificación del estudio

La presente investigación ante la realidad problemática expuesta, se justifica en los términos siguientes:

Por conveniencia; por la consistencia de datos elementales y sirve como guía para los profesionales, técnicos, auxiliares y otros trabajadores que laboran prestando servicio a los estudiantes en diversas instituciones públicas y/o privadas. En razón que muchos profesionales que trabajan en el sector educativo carecen de trato, respeto, cortesía y saludos hacia los estudiantes y para evitar todo ello es necesario la capacitación y selección adecuada de los trabajadores según los perfiles requeridos que garanticen el servicio de mejor calidad en los estudiantes. Por ello la presente investigación contiene temas elementales de suma importancia sobre la

calidad de servicio; como tal se pone en alcance de las personas que prestan servicio en diversas instituciones.

Relevancia Social, tiende a trascender hacia otras universidades privadas o públicas.

El resultado de la investigación está garantizada como para dar el acceso de alcance a otras universidades e instituciones que prestan el servicio, porque el contenido del estudio es sumamente importante que sirve como guía para superar las deficiencias existentes como: de comunicación, trabajo en equipo y otras deficiencias que influye durante la prestación de servicio, frente ello el estudio les guiara como tomar las medidas pertinentes para mejorar la prestación de buen servicio a los estudiantes. Siendo la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega y sus trabajadores que prestan el servicio en toda la oficina de dicha universidad.

Valor Teórico; está justificada porque revisará los postulados teóricos referidos a la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los estudiantes.

Los estudios formales de calidad del servicio tienen su inicio con los trabajos de Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985), en los que se destaca que los servicios presentan una mayor problemática para su estudio pues poseen tres características que son: Intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad, así desarrollan un modelo SERVQUAL que establece las 5 dimensiones de calidad de servicio que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Los autores de SERVQUAL proponen un instrumento representado por un cuestionario, para medir la calidad de un servicio con la escala SERVQUAL basada principalmente en la diferencia entre las percepciones y expectativas de los clientes con respecto a las dimensiones más importantes de un servicio particular.

Según la Norma Internacional Standards Organization (Norma ISO, 2000) "La Calidad se ha definido como el conjunto de características de

un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del cliente” (p. 2).

Por otra parte, la calidad es la mejora continua y la percepción, son ideales que han existido en el ser humano en todas las culturas a lo largo de la historia, de hecho, los grandes avances que disfrutamos en esta época, en todo el ámbito ya sea artístico, económico, tecnológico o científico, demuestran claramente que la calidad es un afán que ha preocupado al hombre siempre. (Ibarra, 2004, p. 13).

Utilidad Metodológica, es necesaria porque se adoptó el diseño de instrumento el cuestionario adecuando algunas partes para validar por el experto, así medir los atributos de calidad de servicio según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega; de este modo el estudio contribuye a definir conceptos y selección de las variables estableciendo pautas, criterios y recomendaciones para la toma de decisiones referente a la calidad de servicios.

Implicación Práctica, en marco de la modernización y calidad de servicio, la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega tomó decisiones políticas de prestar servicios de calidad a los estudiantes, siendo la decisión de reestructuración administrativa y orgánica de la universidad, con el fin de reformular los documentos de gestión internos y externos invirtiendo mucho dinero y tiempo en la contratación de los profesionales de primera y en la capacitación de todo el personal trabajador en temas de comunicación, trabajo en equipo, calidad de servicio y gestión de calidad, de esa manera garantizar con la prestación de servicio de calidad a los estudiantes.

De este modo, la investigación permitirá establecer pautas, criterios y recomendaciones orientadas a la mejora de las prácticas operativas y la motivación a las personas encargadas de la prestación de servicios a los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

1.6. Objetivos

Objetivo general

Identificar el nivel predominante que presenta la calidad de servicio según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – 2016.

Objetivos específicos:

Identificar el nivel predominante que presenta los elementos tangibles según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – 2016.

Identificar el nivel predominante que presenta la fiabilidad según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – 2016.

Identificar el nivel predominante que presenta la capacidad de respuesta los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – 2016.

Identificar el nivel predominante que presenta la seguridad según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – 2016.

Identificar el nivel predominante que presenta la empatía según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – 2016.

CAPÍTULO II

MÉTODO

Todo trabajo de investigación parte de la metodología empleada, al respecto Abanto (2014), nos dice que la metodología es un conjunto de procedimientos que determinan una investigación de tipo científico o marcan el rumbo de una exposición doctrinaria. Asimismo, para Bernal (1993), sostiene que la metodología en una investigación hace referencia al conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar una gama de objetivos que rigen una investigación científica, una exposición doctrinal o tareas que requieran habilidades, conocimientos o cuidados específicos.

De lo expresado anteriormente y en concordancia con la investigación se señala que, se ha seguido todos los procedimientos científicos y técnicos de la investigación científica, para ello se ha utilizado el método científico como método general.

Según Sánchez y Reyes (1996, p. 21) el método científico es un procedimiento para tratar un conjunto de problemas desconocidos, procedimiento en el cual se hace uso fundamentalmente del pensamiento lógico, este método es la manera más sistematizada en la que efectúa el pensamiento reflexivo que nos permite llevar a cabo un proceso de indagación o investigación científica.

Asimismo, Kerlinger (2002), manifiesta que el método científico comprende un conjunto de normas que regulan el proceso de cualquier investigación que merezca ser calificada como científica (p. 124).

En consecuencia, el método científico se ha utilizado desde la concepción, identificación y enunciación del problema sobre el Nivel de calidad de servicio según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – 2016. Así mismo, siguiendo los procedimientos sirvió para hacer nuestro objetivo tanto general, específicos, y de una metodología coherente según el tipo y diseño de investigación; población y muestra. De la misma manera la identificación y operacionalización de la variable con el respectivo instrumento gracias a las pesquisas encontradas en los trabajos previos y teorías relacionadas al tema, etc. hasta llegar a las conclusiones.

Como método específico se utilizó el método descriptivo. Al respecto Hernández, Fernández y Batista, (2010), sostienen que:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se ha sometido a análisis. Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, identificar es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente (p. 27).

Finalmente, como método específico se utilizó el estadístico, ya que como es una investigación de naturaleza cuantitativa y su importancia radica en cuantificar y/o medir la variable calidad de servicio, se ha seguido todos los procedimientos de la estadística descriptiva. Al respecto Abanto (2014), señala que el método estadístico “contribuye a determinar la muestra de sujetos a estudiar, tabular los datos empíricos obtenidos mediante tablas y gráficos estadísticos y establecer las generalizaciones a partir de ellos” (p. 83). Entonces, a través de ella se ha procesado y representado los datos obtenidos de la autopercepción de los estudiantes sobre la calidad de servicio, las cuales fueron medidas por niveles teniendo en cuenta los baremos que presenta ella por dimensión y como variable, en tablas de frecuencia y gráficos estadísticos.

El tipo de estudio es no experimental, específicamente según su carácter obedece a una investigación descriptiva. Para Hernández (2010), sostiene que “la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice y que describe tendencias de un grupo o población” (p. 103).

En ese sentido esta investigación sirvió para identificar y ver la tendencia sobre el nivel predominante respecto a la calidad de servicio según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – 2016.

2.1. Diseño de investigación

Según Sánchez y Reyes (2006), “el diseño de investigación, es una estructura u organización esquematizada que adopta el investigador para relacionar y controlar las variables de estudio. El objetivo de cualquier diseño es imponer restricciones controladas a las observaciones de los fenómenos”, (citado en Oseda y Hurtado, 2015, p. 99).

El diseño que se utilizó en la presente investigación fue el diseño descriptivo simple. Según Oseda y Hurtado (2015), buscan y recogen información respecto a una situación previamente determinada.

Su esquema es el siguiente:

M—O

M= Muestra, con quien (es) vamos a realizar el estudio

O= Observación, (información) relevante o de interés que recogemos de la muestra.

2.2. Variables, operacionalización

Para Sánchez y Reyes (2006, p. 39), una variable constituye cualquier característica, cualidad o propiedad de un fenómeno o hechos que tiende a variar y que es susceptible de ser medido y evaluado.

Según Orbegoso (1992, p.77) “las variables de la investigación son las características o propiedades de los objetos o fenómenos abstraídos luego se trata de medir o controlar a fin de comprobar su coherencia con los hechos de la realidad y la teoría de la cual se trata” (citado en Orellana y Huamán, 1999, p.56).

Para el presente trabajo de investigación se consideró la variable única: Calidad de servicio y sus dimensiones son:

- X1 Elementos tangibles
- X2 Fiabilidad
- X3 Capacidad de respuesta
- X4 Seguridad
- X5 Empatía

Operacionalización de variables

La operacionalización de variables según Arias, (2006), se emplea en la investigación científica para transformar la variable de conceptos y definiciones a términos, observables concretos y que se puedan medir y dar un resultado.

Mejía (2005), nos dice que, operacionalizar una variable es identificar en forma clara y descomponer a estas en sus dimensiones, indicadores, factores para poder ser medidos o aplicados.

Siendo éstos, los rasgos característicos componentes que tiene una variable para ser estudiada aplicada o medida.

Cuadro N° 01

Operacionalización de la variable Calidad de Servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	La calidad dentro de los servicios está supeditada a la calidad percibida, que es subjetiva, y que se entiende como el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto (Zeithaml, 1988, p. 3); aplicada al servicio sería un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio (Parasuraman, 1988, p. 16).	Es el desarrollo de un conjunto de estrategias para una mejora continua y así satisfacer las necesidades de los clientes.	Elementos tangibles	Cuenta con equipos tecnológicos adecuados para la atención al estudiante.	Ordinal. (1) Nunca (2) A veces (3) Siempre
				Cuenta con oficinas cuyas instalaciones son adecuadas y atractivas.	
				Demuestran buena presencia los trabajadores	
				Reúnen información efectiva y accesible a los estudiantes.	
			Fiabilidad	Brinda atención inmediata respondiendo a las necesidades de los estudiantes.	
				Demuestran interés en la absolución de inquietudes.	
				El trabajador organiza con responsabilidad y en el tiempo previsto la atención a los estudiantes.	
				Demuestra el trabajador capacidad para la absolución de algún error cometido.	
			Capacidad de respuesta	Demuestra el trabajador capacidad para la absolución de algún error cometido.	
				Brinda oportuna información del tiempo de la atención a sus trámites.	
				Brinda un servicio raudo.	
				Demuestran cualidades de orientación servicial a los estudiantes.	

			<p>Seguridad</p> <p>Demuestran los trabajadores confianza y seguridad ante los estudiantes.</p> <p>Demuestran los trabajadores carisma y eficiencia para atender a los estudiantes.</p> <p>Demuestran educación y respeto en su trato a los estudiantes.</p> <p>Demuestran capacidad intelectual para la resolución de consultas de los estudiantes.</p>	
			<p>Empatía</p> <p>Asesora en orden de llegada a los estudiantes.</p> <p>Brinda un horario de atención adecuado a los estudiantes.</p> <p>Brinda atención personalizada a los estudiantes.</p> <p>Identifica alternativas de solución benéficas para los estudiantes.</p> <p>Desarrolla estrategias adecuadas para resolver problemas de cada estudiante.</p>	

2.3. Población y muestra

Población

Para Sánchez y Reyes (2006), “una población comprende a todos los miembros de cualquier clase bien definida de personas, eventos u objetos” (p.95).

En el presente estudio, la población estuvo conformada por el total de 232 estudiantes según el reporte del sistema de matrículas del área de coordinación académica de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega con similares características, condición socioeconómica, etc.

Muestra

Según Oseda y Hurtado (2015), se define muestra “al sub conjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. Es decir, representa una parte de la población objeto de estudio” (p. 165).

El muestreo empleado para la selección de la muestra fue el muestreo probabilístico o aleatorio. Para Castro (2003), “un muestreo es probabilístico cuando todos los miembros de la población tienen la misma opción de conformarla, a su vez pueden ser muestra aleatoria simple, muestra de azar sistemático, muestra estratificada”; (citado en Oseda y Hurtado, 2015, p. 167).

En el presente trabajo de investigación la muestra estuvo conformado por el total de 145 estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Para determinar el tamaño de la muestra (muestreo aleatorio simple) se utilizó la fórmula del Teorema del Límite Central, el cual es el siguiente:

TAMAÑO DE LA MUESTRA

Cuando:	Z=	1.96			
	N=	232			
	P=	0.5			
	Q=	0.5			
	E=	0.05			

$$n_0 = \frac{Z^2 N P Q}{Z^2 P Q + (N - 1) E^2} = \mathbf{145}$$

POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

FACULTAD	N° POBLACION	PORCENTAJE	N° MUESTRA	PORCENTAJE
Ciencias Administrativas y Económicas	47	20.26	29	20.26
Ciencias Contables	18	7.76	11	7.76
Derecho y Ciencias Políticas	77	33.19	48	33.19
Educación	15	6.47	10	6.90
Enfermería	8	3.45	5	3.45
Psicología y Trabajo Social	45	19.40	28	19.40
Ingeniería Industrial y Administrativa	12	5.17	7	5.17
Ingeniería de Sistemas y Cómputo y Telecomunicaciones	5	2.16	3	2.16
Comercio Exterior y Marketing Internacional y Relaciones Internacionales	3	1.29	2	1.29
Ciencias de la Comunicación, Turismo y Hotelería	2	0.86	1	0.86
Total	232	100.00	145	100.00

Fuente: facultades de OPE Huancayo - UIGV

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas:

Son las diferentes formas en que una investigación puede llevarse a cabo.

Según Finol y Nava (1993), señala que es la fase que comprende la aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación siendo la más laboriosa dentro del proceso de investigativo.

Para el recojo de la información pertinente se hizo uso de la técnica de la encuesta, por considerarla la más pertinente para la medición de la variable.

Instrumentos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), sirve para recoger los datos de la investigación. Así mismo, manifiesta que un instrumento de medición adecuado, es el que registra los datos observables de forma que representen verdaderamente a las variables que el investigador tiene por objeto.

Con respecto a los instrumentos, se utilizó una escala tipo Likert de tres niveles. Cada instrumento contó con 22 ítems y con tres alternativas de respuesta: (1) Nunca, (2) A veces y (3) Siempre.

Cuadro N° 02

Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica	Instrumento
La encuesta: Son las diferentes formas en que una investigación puede llevarse a cabo.	-El cuestionario de encuesta. Está compuesto por un conjunto de preguntas formulados por escrito a los estudiantes para que opinen sobre un asunto, para ello se adecuo la herramienta de SERVQUAL.
	Escalamiento de tipo Likert Consiste en un conjunto de 22 ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los estudiantes a los que se les aplica la escala tipo Likert de 3 niveles que maneja SERVQUAL y son: (1) Nunca, (2) A veces, (3) Siempre

Fuente: Elaboración propia.

Validez de los instrumentos de encuesta.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2006), “la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”, (citado en Oseda y Hurtado, 2015, p. 176).

La validez de la escala fue realizada por medio del juicio de experto, correspondiendo a las normas de la escuela de pre grado de la Universidad César Vallejo, el docente del curso, Dr. Arturo Alfredo Peralta

Villanes, fue el experto al cual se recurrió para la validación. Obteniéndose una calificación favorable con la valoración de 0,90.

Juicio de expertos	Apellidos y Nombres de Competencia Profesional	Valoración
Experto	Dr. Peralta Villanes Arturo Alfredo	90%

Confiabilidad del instrumento de encuesta.

Según Oseda (2008), “la confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes, es decir que en su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales”, (citado en Oseda y Hurtado, 2015, p. 180).

Cuadro N° 3
Confiabilidad del instrumento

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO																								TOTAL	IMPAR	PAR	DIFERENCIA
N° SUJETOS	Elementos tangibles					Fiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				TOTAL	IMPAR	PAR	DIFERENCIA		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21					22	
1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	33	28	5	
2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	53	28	25	3	
3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	32	29	3	
4	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	51	27	24	3	
5	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	60	31	29	2	
6	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	58	30	28	2	
7	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	58	30	28	2	
8	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	56	30	26	4	
9	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	33	28	5	
10	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	2	3	2	1	3	3	3	52	28	24	4	
11	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	33	29	4	
12	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	58	31	27	4	
13	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	59	31	28	3	
14	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	56	29	27	2	
15	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	33	29	4	
16	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	1	3	3	3	51	29	22	7	
17	3	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	59	31	28	3	
18	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	56	29	27	2	
19	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	60	32	28	4	
20	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	59	32	27	5	
TOTAL	59	43	60	41	56	45	60	50	50	50	53	43	59	45	57	54	50	60	48	52	60	60	1153				
CORRELACION																										0.758	
CONFIABILIDAD																										0.862	

Luego de la validación, el instrumento de encuesta piloto fue aplicado a 20 sujetos de la muestra total y los datos obtenidos de dicha encuesta piloto fueron sometidos al Método de Mitades Partidas con el

estadígrafo Spearman – Brom donde salió que el instrumento es confiable con 0,862.

2.5. Método de análisis de datos

Según Arias (2012), el método de análisis de datos, es explicar, detallar los distintos procesos a que serán sometidos los resultados de la investigación.

Los datos obtenidos, fueron procesados haciendo uso del programa de cálculo Excel 2016 así como del programa estadístico SPSS versión 21, el que permitió concluir con resultados obtenidos de la base de datos procesados.

Para esta investigación se usó el enfoque cuantitativo, la estadística descriptiva, pues se utilizará tablas de frecuencia, porcentajes, gráficos y sus interpretaciones para la descripción de los datos.

2.6. Aspectos éticos

Según Valderrama (2001), toda investigación tiene modalidades éticas que necesariamente debe de cumplir todo investigador, más aún cuando la investigación está realizada con individuos, también con la formalidad y presentación de los informes y, con la veracidad de lo datos. Sobre todo, respetando a los sujetos que serán expuestos al experimento.

La elaboración del proyecto de tesis, así como la misma tesis, se elaboró respetando las normas APA 6ta. Versión, asimismo se aplicó un riguroso acatamiento de la estructura de elaboración de tesis, de nuestra casa de estudios superiores universitarios Cesar Vallejo.

Los datos y la información recogida son fehaciente, por tanto, se ajustan a la realidad, los que deberán ser autorizados por escrito por el coordinador académico de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

CAPÍTULO III RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos según dimensiones

a. 1 Resultados descriptivos de la dimensión elementos tangibles

Cuadro N° 4

Nivel de Elementos Tangibles de la Calidad de Servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente [04 - 06]	39	26,9
Regular [07 - 09]	66	45,5
Bueno [10 - 12]	40	27,6
Total	145	100,0

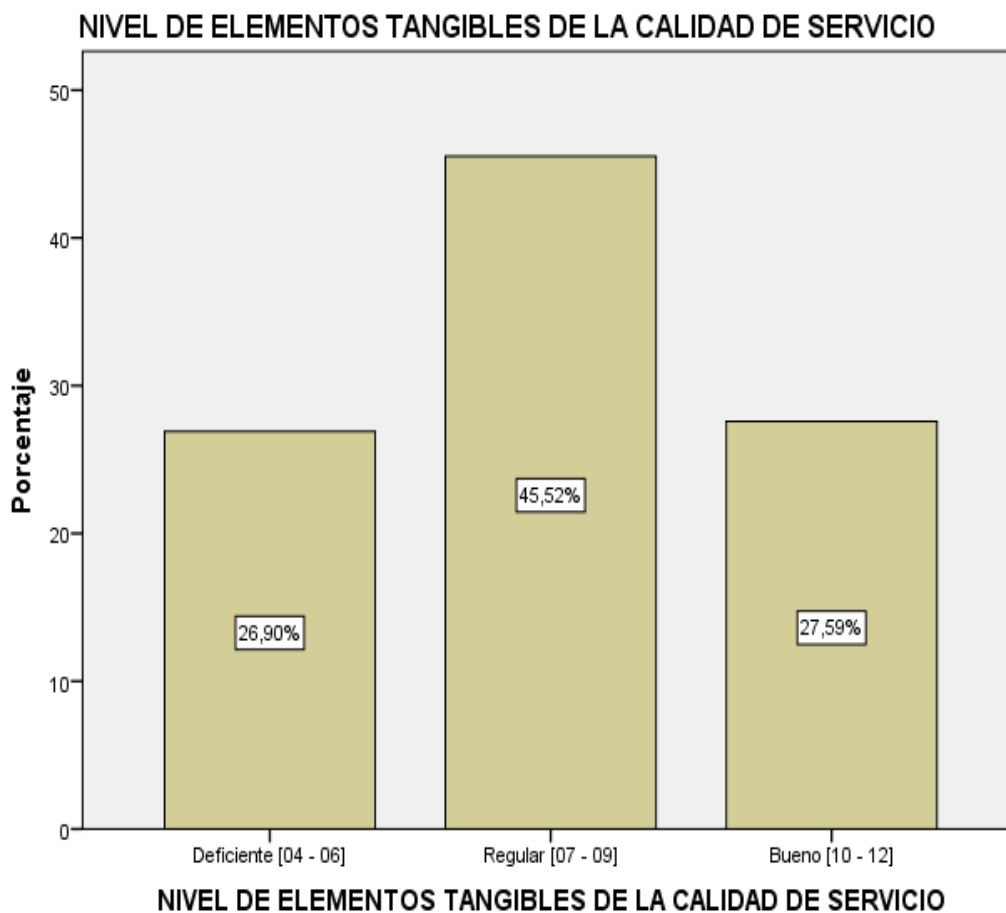
Fuente: Base de datos de la investigadora – SPSS V23

En el cuadro N° 4, se aprecia los resultados descriptivos de la dimensión elementos tangibles en toda la muestra de estudio. Los estudiantes de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega de las diferentes Facultades opinaron de la siguiente manera:

El 26,9% de los estudiantes (39) manifestaron que los elementos tangibles de la OPE de la universidad están en el nivel deficiente. Mientras que el 45,5% de los estudiantes (66) le ubican en el nivel regular los elementos tangibles de la universidad. Finalmente, el 27,6% de los estudiantes (40) opinaron que el nivel de los elementos tangibles de la universidad está en bueno.

En consecuencia, el nivel que predomina de los elementos tangibles de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 45,5%. Para su mayor entendimiento véase el siguiente gráfico:

Gráfico N° 01



a.2 Resultados descriptivos de la dimensión fiabilidad

Cuadro N° 5

Nivel de Fiabilidad de la Calidad de Servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente [05 - 08]	36	24,8
Regular [09 - 11]	66	45,5
Bueno [12 - 15]	43	29,7
Total	145	100,0

Fuente: Base de datos de la investigadora – SPSS V23

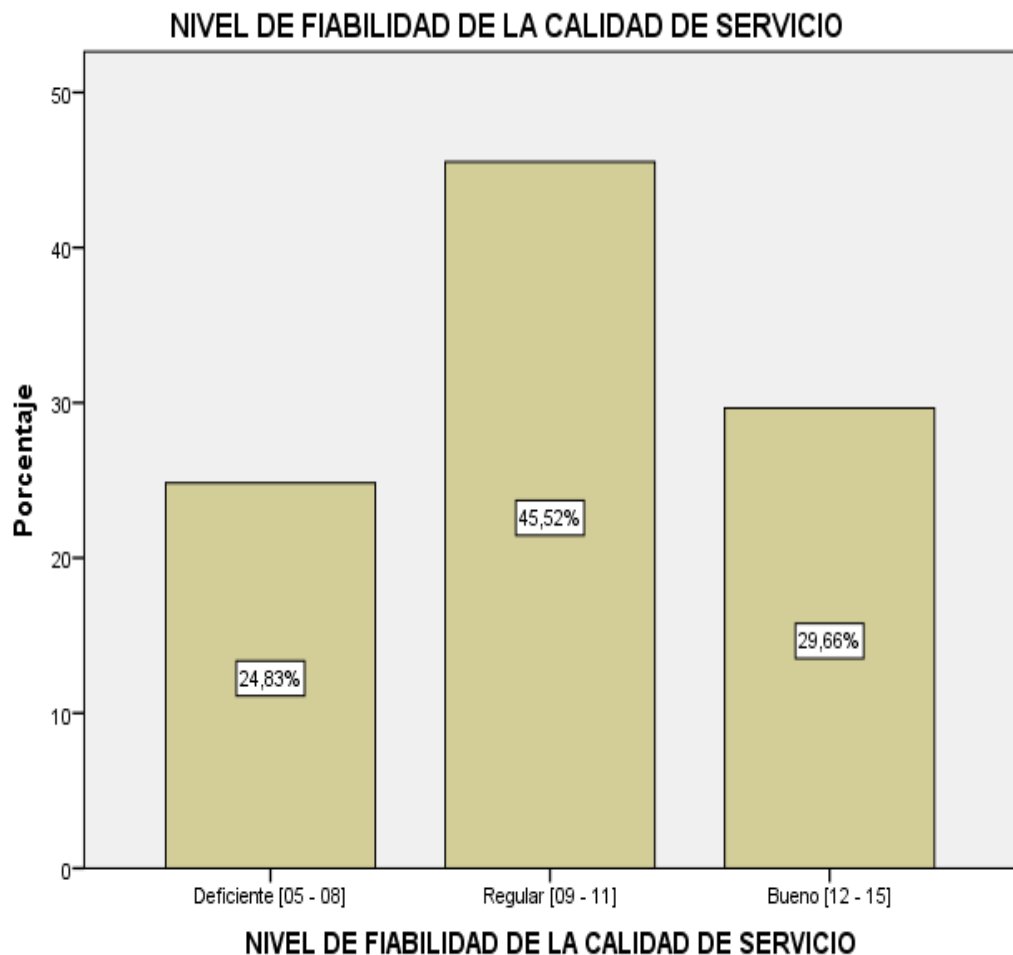
En el cuadro N° 5, se aprecia los resultados descriptivos de la dimensión fiabilidad en toda la muestra de estudio. Los estudiantes de la Universidad

Inca Garcilaso de la Vega de las diferentes Facultades opinaron de la siguiente manera:

El 24,8% de los estudiantes (36) manifestaron que la fiabilidad de la OPE de la universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 45,5% de los estudiantes (66) le ubican en el nivel regular la fiabilidad de la universidad. Finalmente, el 29,7% de los estudiantes (43) opinaron que el nivel de fiabilidad de la universidad está en bueno.

En consecuencia, el nivel que predomina de la fiabilidad de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 45,5%. Para su mayor entendimiento véase el siguiente gráfico:

Gráfico N° 02



a.3 Resultados descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta

Cuadro N° 6

Nivel de Capacidad de Respuesta de la Calidad de Servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente [04 -06]	31	21,4
Regular [07 - 09]	53	36,6
Bueno [10 - 12]	61	42,1
Total	145	100,0

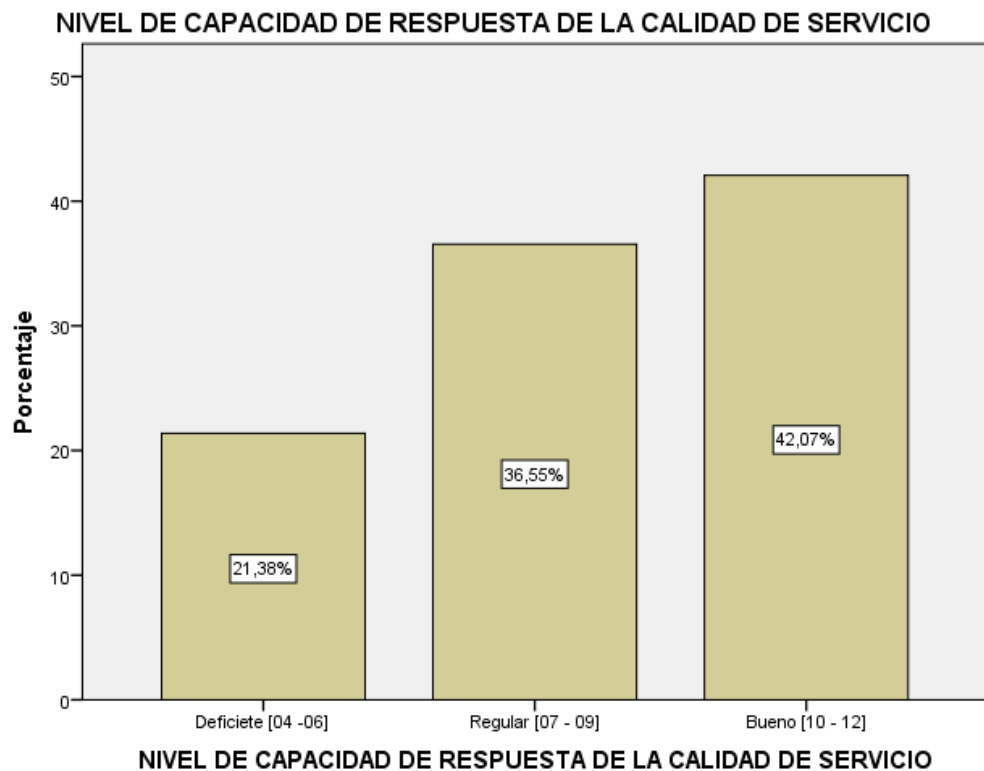
Fuente: Base de datos de la investigadora – SPSS V23

En el cuadro N° 6, se aprecia los resultados descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta en toda la muestra de estudio. Los estudiantes de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega de las diferentes Facultades opinaron de la siguiente manera:

El 21,4% de los estudiantes (31) manifestaron que la capacidad de respuesta de la OPE de la universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 36,6% de los estudiantes (53) le ubican en el nivel regular la capacidad de respuesta de la universidad. Finalmente, el 42,1% de los estudiantes (61) opinaron que el nivel de capacidad de respuesta de la universidad está en bueno.

En consecuencia, el nivel que predomina de la capacidad de respuesta de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 42,1%. Para su mayor entendimiento véase el siguiente gráfico:

Gráfico N° 03



a.4 Resultados descriptivos de la dimensión seguridad

Cuadro N 7°

Nivel de Seguridad de la Calidad de Servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente [04 -06]	32	22,1
Regular [07 - 09]	56	38,6
Bueno [10 - 12]	57	39,3
Total	145	100,0

Fuente: Base de datos de la investigadora – SPSS V23

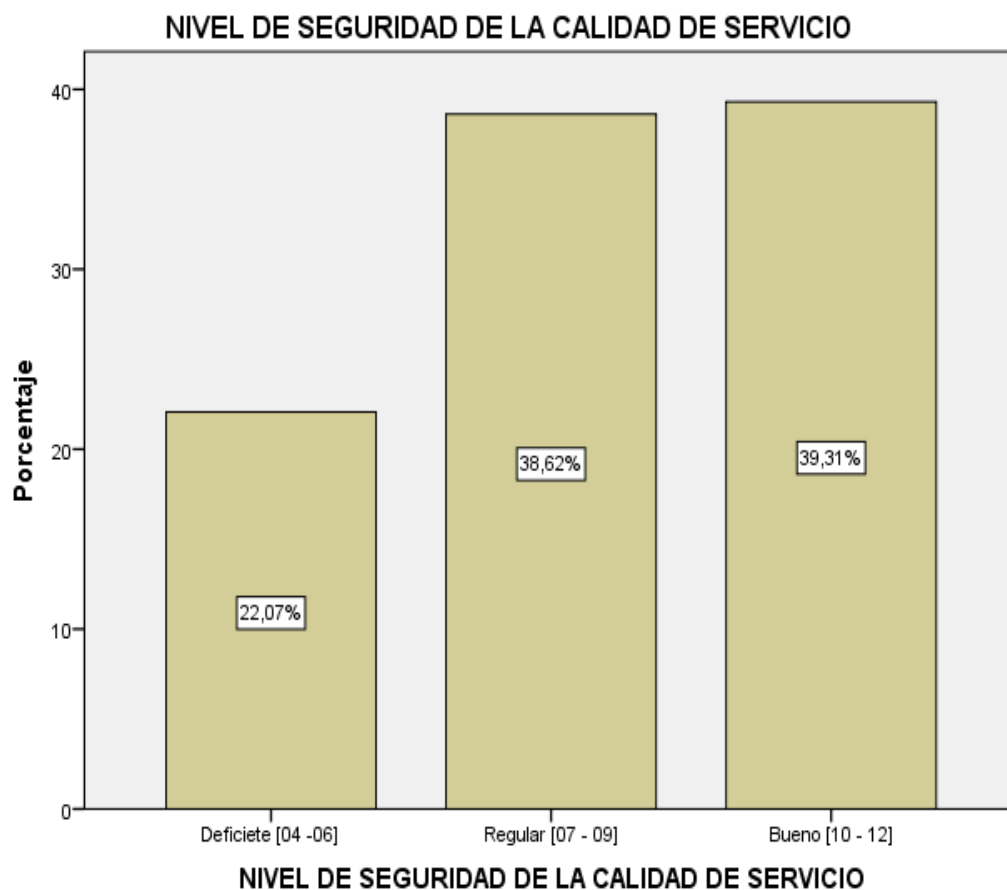
En el cuadro N° 7, se aprecia los resultados descriptivos de la dimensión seguridad en toda la muestra de estudio. Los estudiantes de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega de las diferentes Facultades opinaron de la siguiente manera:

El 22,1% de los estudiantes (32) manifestaron que la seguridad de la OPE de la universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 38,6% de los estudiantes (56) le ubican en el nivel regular la seguridad de la

universidad. Finalmente, el 39,3% de los estudiantes (57) opinaron que el nivel de seguridad de la universidad está en bueno.

En consecuencia, el nivel que predomina de la seguridad de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 39,3%. Para su mayor entendimiento véase el siguiente gráfico:

Gráfico N° 04



a.5 Resultados descriptivos de la dimensión empatía

Cuadro N° 8

Nivel de Empatía de la Calidad de Servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente [05 - 08]	41	28,3
Regular [09 - 11]	59	40,7
Bueno [12 - 15]	45	31,0
Total	145	100,0

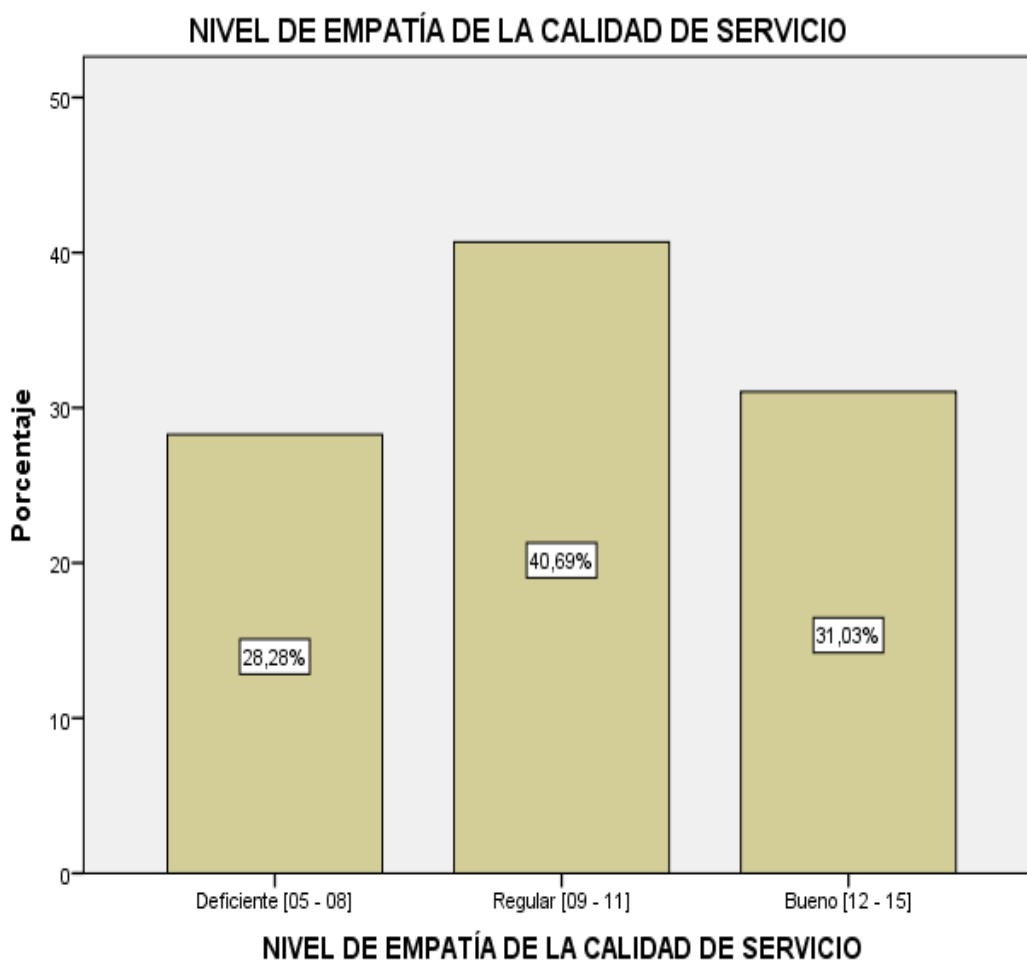
Fuente: Base de datos de la investigadora – SPSS V23

En el cuadro N° 8, se aprecia los resultados descriptivos de la dimensión empatía en toda la muestra de estudio. Los estudiantes de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega de las diferentes Facultades opinaron de la siguiente manera:

El 28,3% de los estudiantes (41) manifestaron que la empatía de la OPE de la universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 40,7% de los estudiantes (59) le ubican en el nivel regular la empatía de la universidad. Finalmente, el 31% de los estudiantes (45) opinaron que el nivel de empatía de la universidad está en bueno.

En consecuencia, el nivel que predomina de la empatía de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 40,7%. Para su mayor entendimiento véase el siguiente gráfico:

Gráfico N° 05



a.5 Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio

Cuadro N° 9

Nivel de la Calidad de Servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente [22 - 36]	36	24,8
Regular [37 - 51]	62	42,8
Bueno [52 - 66]	47	32,4
Total	145	100,0

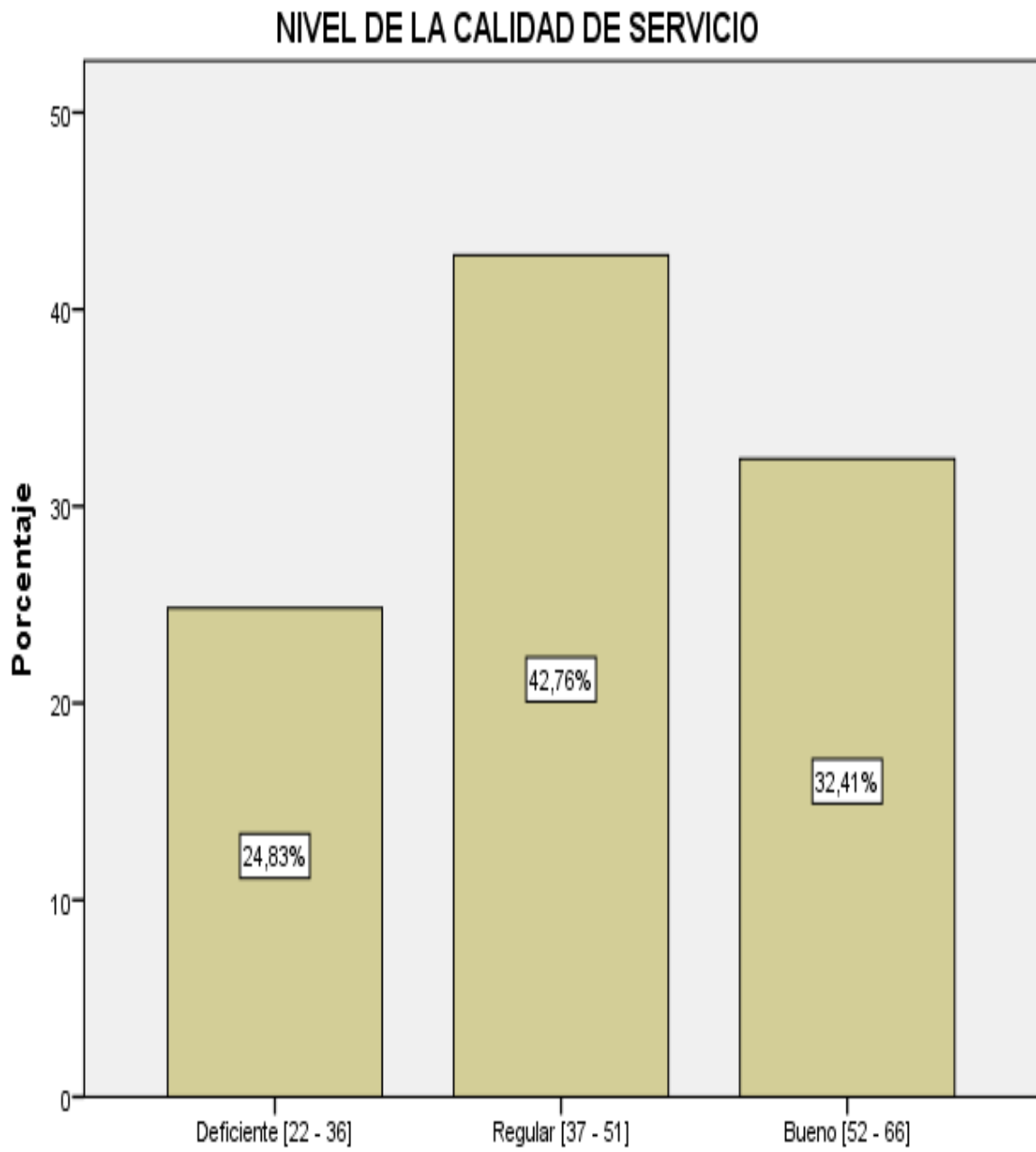
Fuente: Base de datos de la investigadora – SPSS V23

En el cuadro N° 9, se aprecia los resultados descriptivos de la variable calidad de servicio en toda la muestra de estudio. Los estudiantes de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega de las diferentes Facultades opinaron de la siguiente manera:

El 24,8% de los estudiantes (36) manifestaron que calidad de servicio de la OPE de la universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 42,8% de los estudiantes (62) le ubican en el nivel regular la calidad de servicio de la universidad. Finalmente, el 32,4% de los estudiantes (47) opinaron que el nivel de calidad de servicio de la universidad está en bueno.

En consecuencia, el nivel que predomina de la calidad de servicio de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 42,8%. Para su mayor entendimiento véase el siguiente gráfico:

Gráfico N° 06



3.2. Resultados descriptivos complementarios según Facultad.

a. Resultados descriptivos de elementos tangibles según Facultad

Cuadro N° 10

Nivel de Elementos Tangibles de la Calidad de Servicio según Facultades de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega OPE Huancayo

NIVEL		FACULTADES DE LA UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA OPE HUANCAYO										Total
		Ciencias Administrativas y Económicas	Ciencias Contables	Derecho y Ciencias Políticas	Educación	Enfermería	Psicología y Trabajo Social	Ingeniería Industrial y Administrativa	Ingeniería de Sistemas y Cómputo y Telecomunicaciones	Comercio Exterior y Marketing Internacional y Relaciones Internacionales	Ciencia de la Comunicación Turismo y Hotelería	
Deficiente [04 - 06]	Frecuencia	5	3	16	6	1	6	1	0	1	0	39
	Porcentaje	17,2%	27,3%	33,3%	60,0%	20,0%	21,4%	12,5%	0,0%	50,0%	0,0%	26,9%
Regular [07 - 09]	Frecuencia	13	5	21	3	3	15	2	2	1	1	66
	Porcentaje	44,8%	45,5%	43,8%	30,0%	60,0%	53,6%	25,0%	66,7%	50,0%	100,0%	45,5%
Bueno [10 - 12]	Frecuencia	11	3	11	1	1	7	5	1	0	0	40
	Porcentaje	37,9%	27,3%	22,9%	10,0%	20,0%	25,0%	62,5%	33,3%	0,0%	0,0%	27,6%
Total	Frecuencia	29	11	48	10	5	28	8	3	2	1	145
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Base de datos de la investigadora – SPSS V23

El cuadro N° 10, se aprecia los resultados descriptivos de la dimensión elementos tangibles según Facultades de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega OPE Huancayo. En la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas manifestaron el 17,2% de los estudiantes (5) que el nivel de elementos tangibles de la OPE de la universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 44,8% de los estudiantes (13) le ubican en el nivel regular los elementos tangibles de la universidad. Finalmente, el 37,9% de los estudiantes (11) opinaron que el nivel de los elementos tangibles de la universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de los elementos tangibles según los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 44,8%.

En la Facultad de Ciencias Contables manifestaron el 27,3% de los estudiantes (3) que el nivel de elementos tangibles de la OPE de la universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 45,5% de los estudiantes (5) le ubican en el nivel regular los elementos tangibles de la universidad. Finalmente, el 27,3% de los estudiantes (3) opinaron que el nivel de los elementos tangibles de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de los elementos tangibles según los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 45,5%.

En la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas manifestaron el 33,3% de los estudiantes (16) que el nivel de elementos tangibles de la OPE de la universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 43,8% de los estudiantes (21) le ubican en el nivel regular los elementos tangibles de la universidad. Finalmente, el 22,9% de los estudiantes (11) opinaron que el nivel de los elementos tangibles de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de los elementos tangibles según los estudiantes de la Facultad de Derecho y ciencias Políticas de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 43,8%.

En la Facultad de Educación manifestaron el 60% de los estudiantes (6) que el nivel de elementos tangibles de la OPE de la universidad está en

el nivel deficiente. Mientras que el 30% de los estudiantes (3) le ubican en el nivel regular los elementos tangibles de la universidad. Finalmente, el 10% de los estudiantes (1) opinaron que el nivel de los elementos tangibles de la universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de los elementos tangibles según los estudiantes de la Facultad de Educación de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es deficiente con 60%.

En la Facultad de Enfermería manifestaron el 20% de los estudiantes (1) que el nivel de elementos tangibles de la OPE de la universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 60% de los estudiantes (3) le ubican en el nivel regular los elementos tangibles de la universidad. Finalmente, el 20% de los estudiantes (1) opinaron que el nivel de los elementos tangibles de la universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de los elementos tangibles según los estudiantes de la Facultad de Educación de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 60%.

En la Facultad de Psicología y Trabajo Social manifestaron el 21,4% de los estudiantes (6) que el nivel de elementos tangibles de la OPE de la universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 53,6% de los estudiantes (15) le ubican en el nivel regular los elementos tangibles de la universidad. Finalmente, el 25% de los estudiantes (7) opinaron que el nivel de los elementos tangibles de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de los elementos tangibles según los estudiantes de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 53,6%.

En la Facultad de Ingeniería Industrial y Administrativa manifestaron el 12,5% de los estudiantes (1) que el nivel de elementos tangibles de la OPE de la universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 25% de los estudiantes (2) le ubican en el nivel regular los elementos tangibles de la universidad. Finalmente, el 62,5% de los estudiantes (5) opinaron que el nivel de los elementos tangibles de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de los elementos tangibles según los

estudiantes de la Facultad de Ingeniería Industrial y Administrativa de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es bueno con 62,5%.

En la Facultad de Ingeniería de Sistemas y Cómputo y Telecomunicaciones manifestaron el 0% de los estudiantes (0) que el nivel de elementos tangibles de la OPE de la universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 66,7% de los estudiantes (2) le ubican en el nivel regular los elementos tangibles de la Universidad. Finalmente, el 33,3% de los estudiantes (1) opinaron que el nivel de los elementos tangibles de la universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de los elementos tangibles según los estudiantes de la Facultad de Sistemas y Cómputo y Telecomunicaciones de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 66,7%.

En la Facultad de Ingeniería de Comercio Exterior y Marketing Internacional y Relaciones Internacionales manifestaron el 50% de los estudiantes (1) que el nivel de elementos tangibles de la OPE de la universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el otro 50% de los estudiantes (1) le ubican en el nivel regular los elementos tangibles de la universidad. Finalmente, el 0% de los estudiantes (0) opinaron que el nivel de los elementos tangibles de la Universidad está en bueno.

Finalmente, en la Facultad de Ciencia de la Comunicación Turismo y Hotelería manifestaron el 0% de los estudiantes (0) que el nivel de elementos tangibles de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente y bueno. Mientras que el 100% de los estudiantes (1) le ubican en el nivel regular los elementos tangibles de la universidad.

b. Resultados descriptivos de fiabilidad según Facultad

Cuadro N° 11

Nivel de Fiabilidad de la Calidad de Servicio según Facultades de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega OPE Huancayo

NIVEL		FACULTADES DE LA UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA OPE HUANCAYO										Total
		Ciencias Administrativas y Económicas	Ciencias Contables	Derecho y Ciencias Políticas	Educación	Enfermería	Psicología y Trabajo Social	Ingeniería Industrial y Administrativa	Ingeniería de Sistemas y Cómputo y Telecomunicaciones	Comercio Exterior y Marketing Internacional y Relaciones Internacionales	Ciencia de la Comunicación, Turismo y Hotelería	
Deficiente [05 - 08]	Frecuencia	4	2	15	6	1	6	1	0	1	0	36
	Porcentaje	13,8%	18,2%	31,3%	60,0%	20,0%	21,4%	12,5%	0,0%	50,0%	0,0%	24,8%
Regular [09 - 11]	Frecuencia	13	7	20	2	3	14	3	2	1	1	66
	Porcentaje	44,8%	63,6%	41,7%	20,0%	60,0%	50,0%	37,5%	66,7%	50,0%	100,0%	45,5%
Bueno [12 - 15]	Frecuencia	12	2	13	2	1	8	4	1	0	0	43
	Porcentaje	41,4%	18,2%	27,1%	20,0%	20,0%	28,6%	50,0%	33,3%	0,0%	0,0%	29,7%
Total	Frecuencia	29	11	48	10	5	28	8	3	2	1	145
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Base de datos de la investigadora – SPSS V23

El cuadro N° 11, se aprecia los resultados descriptivos de la dimensión fiabilidad según Facultades de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega Ope Huancayo. En la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas manifestaron el 13,8% de los estudiantes (4) que el nivel de fiabilidad de la OPE de la universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 44,8% de los estudiantes (13) le ubican en el nivel regular la fiabilidad de la universidad. Finalmente, el 41,4% de los estudiantes (12) opinaron que el nivel de fiabilidad de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la fiabilidad según los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 44,8%.

En la Facultad de Ciencias Contables manifestaron el 18,2% de los estudiantes (2) que el nivel de fiabilidad de la OPE de la universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 63,6% de los estudiantes (7) le ubican en el nivel regular la fiabilidad de la Universidad. Finalmente, el 18,2% de los estudiantes (2) opinaron que el nivel de fiabilidad de la universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la fiabilidad según los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 63,6%.

En la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas manifestaron el 31,3% de los estudiantes (15) que el nivel de fiabilidad de la OPE de la universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 41,7% de los estudiantes (20) le ubican en el nivel regular la fiabilidad de la Universidad. Finalmente, el 27,1% de los estudiantes (13) opinaron que el nivel de fiabilidad de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la fiabilidad según los estudiantes de la Facultad de Derecho y ciencias Políticas de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 41,7%.

En la Facultad de Educación manifestaron el 60% de los estudiantes (6) que el nivel de fiabilidad de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 20% de los estudiantes (2) le ubican en el nivel regular la fiabilidad de la universidad. Finalmente, el 20% de los

estudiantes (2) opinaron que el nivel de fiabilidad de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la fiabilidad según los estudiantes de la Facultad de Educación de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es deficiente con 60%.

En la Facultad de Enfermería manifestaron el 20% de los estudiantes (1) que el nivel de fiabilidad de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 60% de los estudiantes (3) le ubican en el nivel regular la fiabilidad de la Universidad. Finalmente, el 20% de los estudiantes (1) opinaron que el nivel de la fiabilidad de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la fiabilidad según los estudiantes de la Facultad de Educación de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 60%.

En la Facultad de Psicología y Trabajo Social manifestaron el 21,4% de los estudiantes (6) que el nivel de fiabilidad de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 50% de los estudiantes (14) le ubican en el nivel regular la fiabilidad de la Universidad. Finalmente, el 28,6% de los estudiantes (8) opinaron que el nivel de fiabilidad de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la fiabilidad según los estudiantes de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 50%.

En la Facultad de Ingeniería Industrial y Administrativa manifestaron el 12,5% de los estudiantes (1) que el nivel de fiabilidad de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 37,5% de los estudiantes (3) le ubican en el nivel regular la fiabilidad de la Universidad. Finalmente, el 50% de los estudiantes (4) opinaron que el nivel de fiabilidad de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la fiabilidad según los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Industrial y Administrativa de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es bueno con 50%.

En la Facultad de Ingeniería de Sistemas y Cómputo y Telecomunicaciones manifestaron el 0% de los estudiantes (0) que el nivel de fiabilidad de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente.

Mientras que el 66,7% de los estudiantes (2) le ubican en el nivel regular la fiabilidad de la Universidad. Finalmente, el 33,3% de los estudiantes (1) opinaron que el nivel de fiabilidad de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la fiabilidad según los estudiantes de la Facultad de Sistemas y Cómputo y Telecomunicaciones de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 66,7%.

En la Facultad de Ingeniería de Comercio Exterior y Marketing Internacional y Relaciones Internacionales manifestaron el 50% de los estudiantes (1) que el nivel de fiabilidad de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el otro 50% de los estudiantes (1) le ubican en el nivel regular la fiabilidad de la Universidad. Finalmente, el 0% de los estudiantes (0) opinaron que el nivel de fiabilidad de la Universidad está en bueno.

En la Facultad de Ciencia de la Comunicación Turismo y Hotelería manifestaron el 0% de los estudiantes (0) que el nivel de fiabilidad de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente y bueno. Mientras que el 100% de los estudiantes (1) le ubican en el nivel regular la de la Universidad.

c. Resultados descriptivos de capacidad de respuesta según Facultad

Cuadro N° 12

**Nivel de Capacidad de Respuesta de la Calidad de Servicio según Facultad de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega OPE
Huancayo**

NIVEL		FACULTADES DE LA UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA OPE HUANCAYO										Total
		Ciencias Administrativas y Económicas	Ciencias Contables	Derecho y Ciencias Políticas	Educación	Enfermería	Psicología y Trabajo Social	Ingeniería Industrial y Administrativa	Ingeniería de Sistemas y Cómputo y Telecomunicaciones	Comercio Exterior y Marketing Internacional y Relaciones Internacionales	Ciencia de la Comunicación Turismo y Hotelería	
Deficiente [04 -06]	Frecuencia	3	1	16	3	1	5	1	0	1	0	31
	Porcentaje	10,3%	9,1%	33,3%	30,0%	20,0%	17,9%	12,5%	0,0%	50,0%	0,0%	21,4%
Regular [07 - 09]	Frecuencia	5	6	19	4	2	11	2	2	1	1	53
	Porcentaje	17,2%	54,5%	39,6%	40,0%	40,0%	39,3%	25,0%	66,7%	50,0%	100,0%	36,6%
Bueno [10 - 12]	Frecuencia	21	4	13	3	2	12	5	1	0	0	61
	Porcentaje	72,4%	36,4%	27,1%	30,0%	40,0%	42,9%	62,5%	33,3%	0,0%	0,0%	42,1%
Total	Frecuencia	29	11	48	10	5	28	8	3	2	1	145
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Base de datos de la investigadora – SPSS V23

El cuadro N° 12, se aprecia los resultados descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta según Facultades de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega OPE Huancayo. En la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas manifestaron el 10,3% de los estudiantes (3) que el nivel de capacidad de respuesta de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 17,2% de los estudiantes (5) le ubican en el nivel regular la capacidad de respuesta de la Universidad. Finalmente, el 72,4% de los estudiantes (21) opinaron que el nivel de capacidad de respuesta de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la capacidad de respuesta según los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es bueno con 72,4%.

En la Facultad de Ciencias Contables manifestaron el 9,1% de los estudiantes (1) que el nivel de capacidad de respuesta de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 54,5% de los estudiantes (6) le ubican en el nivel regular la capacidad de respuesta de la Universidad. Finalmente, el 36,4% de los estudiantes (4) opinaron que el nivel de capacidad de respuesta de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la capacidad de respuesta según los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 54,5%.

En la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas manifestaron el 33,3% de los estudiantes (16) que el nivel de capacidad de respuesta de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 39,6% de los estudiantes (19) le ubican en el nivel regular la capacidad de respuesta de la Universidad. Finalmente, el 27,1% de los estudiantes (13) opinaron que el nivel de capacidad de respuesta de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la capacidad de respuesta según los estudiantes de la Facultad de Derecho y ciencias Políticas de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 39,6%.

En la Facultad de Educación manifestaron el 30% de los estudiantes (3) que el nivel de capacidad de respuesta de la OPE de la Universidad

está en el nivel deficiente. Mientras que el 40% de los estudiantes (4) le ubican en el nivel regular la capacidad de respuesta de la Universidad. Finalmente, el 30% de los estudiantes (3) opinaron que el nivel de capacidad de respuesta de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la capacidad de respuesta según los estudiantes de la Facultad de Educación de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 40%.

En la Facultad de Enfermería manifestaron el 20% de los estudiantes (1) que el nivel de capacidad de respuesta de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 40% de los estudiantes (2) le ubican en el nivel regular la capacidad de respuesta de la Universidad. Finalmente, otro 40% de los estudiantes (2) opinaron que el nivel de la capacidad de respuesta de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la capacidad de respuesta según los estudiantes de la Facultad de Educación de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular y bueno con 40% cada uno de ellos.

En la Facultad de Psicología y Trabajo Social manifestaron el 17,9% de los estudiantes (5) que el nivel de capacidad de respuesta de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 39,3% de los estudiantes (11) le ubican en el nivel regular la capacidad de respuesta de la Universidad. Finalmente, el 42,9% de los estudiantes (12) opinaron que el nivel de capacidad de respuesta de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la capacidad de respuesta según los estudiantes de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es bueno con 42,9%.

En la Facultad de Ingeniería Industrial y Administrativa manifestaron el 12,5% de los estudiantes (1) que el nivel de capacidad de respuesta de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 25% de los estudiantes (2) le ubican en el nivel regular la capacidad de respuesta de la Universidad. Finalmente, el 62,5% de los estudiantes (5) opinaron que el nivel de capacidad de respuesta de la Universidad está en

bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la capacidad de respuesta según los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Industrial y Administrativa de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es bueno con 62,5%.

En la Facultad de Ingeniería de Sistemas y Cómputo y Telecomunicaciones manifestaron el 0% de los estudiantes (0) que el nivel de capacidad de respuesta de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 66,7% de los estudiantes (2) le ubican en el nivel regular la capacidad de respuesta de la Universidad. Finalmente, el 33,3% de los estudiantes (1) opinaron que el nivel de capacidad de respuesta de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la capacidad de respuesta según los estudiantes de la Facultad de Sistemas y Cómputo y Telecomunicaciones de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 66,7%.

En la Facultad de Ingeniería de Comercio Exterior y Marketing Internacional y Relaciones Internacionales manifestaron el 50% de los estudiantes (1) que el nivel de capacidad de respuesta de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el otro 50% de los estudiantes (1) le ubican en el nivel regular la capacidad de respuesta de la universidad. Finalmente, el 0% de los estudiantes (0) opinaron que el nivel de capacidad de respuesta de la Universidad está en bueno.

En la Facultad de Ciencias de la Comunicación Turismo y Hotelería manifestaron el 100% de los estudiantes (1) que el nivel de capacidad de respuesta se ubica en el nivel regular la de la Universidad.

d. Resultados descriptivos de seguridad según Facultad

Cuadro N° 13

Nivel de Seguridad de la Calidad de Servicio según Facultades de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega OPE Huancayo

NIVEL		FACULTADES DE LA UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA OPE HUANCAYO										Total
		Ciencias Administrativas y Económicas	Ciencias Contables	Derecho y Ciencias Políticas	Educación	Enfermería	Psicología y Trabajo Social	Ingeniería Industrial y Administrativa	Ingeniería de Sistemas y Cómputo y Telecomunicaciones	Comercio Exterior y Marketing Internacional y Relaciones Internacionales	Ciencias de la Comunicación Turismo y Hotelería	
Deficiente [04 -06]	Frecuencia	3	2	15	3	1	6	1	0	1	0	32
	Porcentaje	10,3%	18,2%	31,3%	30,0%	20,0%	21,4%	12,5%	0,0%	50,0%	0,0%	22,1%
Regular [07 - 09]	Frecuencia	6	6	22	5	2	10	1	2	1	1	56
	Porcentaje	20,7%	54,5%	45,8%	50,0%	40,0%	35,7%	12,5%	66,7%	50,0%	100,0%	38,6%
Bueno [10 - 12]	Frecuencia	20	3	11	2	2	12	6	1	0	0	57
	Porcentaje	69,0%	27,3%	22,9%	20,0%	40,0%	42,9%	75,0%	33,3%	0,0%	0,0%	39,3%
Total	Frecuencia	29	11	48	10	5	28	8	3	2	1	145
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Base de datos de la investigadora – SPSS V23

El cuadro N° 13, se aprecia los resultados descriptivos de la dimensión seguridad según Facultades de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega OPE Huancayo. En la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas manifestaron el 10,3% de los estudiantes (3) que el nivel de seguridad de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 20,7% de los estudiantes (6) le ubican en el nivel regular la seguridad de la Universidad. Finalmente, el 69% de los estudiantes (20) opinaron que el nivel de seguridad de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la seguridad según los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es bueno con 69%.

En la Facultad de Ciencias Contables manifestaron el 18,2% de los estudiantes (2) que el nivel de seguridad de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 54,5% de los estudiantes (6) le ubican en el nivel regular la seguridad de la Universidad. Finalmente, el 27,3% de los estudiantes (3) opinaron que el nivel de seguridad de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la seguridad según los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 54,5%.

En la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas manifestaron el 31,3% de los estudiantes (15) que el nivel de seguridad de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 45,8% de los estudiantes (22) le ubican en el nivel regular la seguridad de la Universidad. Finalmente, el 22,9% de los estudiantes (11) opinaron que el nivel de seguridad de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la seguridad según los estudiantes de la Facultad de Derecho y ciencias Políticas de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 45,8%.

En la Facultad de Educación manifestaron el 30% de los estudiantes (3) que el nivel de seguridad de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 50% de los estudiantes (5) le ubican en el nivel regular la seguridad de la Universidad. Finalmente, el 20% de los

estudiantes (2) opinaron que el nivel de seguridad de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la seguridad según los estudiantes de la Facultad de Educación de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 50%.

En la Facultad de Enfermería manifestaron el 20% de los estudiantes (1) que el nivel de seguridad de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 40% de los estudiantes (2) le ubican en el nivel regular la seguridad de la Universidad. Finalmente, otro 40% de los estudiantes (2) opinaron que el nivel de la seguridad de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la seguridad según los estudiantes de la Facultad de Educación de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular y bueno con 40% cada uno de ellos.

En la Facultad de Psicología y Trabajo Social manifestaron el 21,4% de los estudiantes (6) que el nivel de seguridad de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 35,7% de los estudiantes (10) le ubican en el nivel regular la seguridad de la Universidad. Finalmente, el 42,9% de los estudiantes (12) opinaron que el nivel de seguridad de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la seguridad según los estudiantes de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es bueno con 42,9%.

En la Facultad de Ingeniería Industrial y Administrativa manifestaron el 12,5% de los estudiantes (1) que el nivel de seguridad de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que otro 12,5% de los estudiantes (1) le ubican en el nivel regular la seguridad de la Universidad. Finalmente, el 75% de los estudiantes (6) opinaron que el nivel de seguridad de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la seguridad según los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Industrial y Administrativa de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es bueno con 75%.

En la Facultad de Ingeniería de Sistemas y Cómputo y Telecomunicaciones manifestaron el 0% de los estudiantes (0) que el nivel

de seguridad de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 66,7% de los estudiantes (2) le ubican en el nivel regular la seguridad de la Universidad. Finalmente, el 33,3% de los estudiantes (1) opinaron que el nivel de seguridad de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la seguridad según los estudiantes de la Facultad de Sistemas y Cómputo y Telecomunicaciones de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 66,7%.

En la Facultad de Ingeniería de Comercio Exterior y Marketing Internacional y Relaciones Internacionales manifestaron el 50% de los estudiantes (1) que el nivel de seguridad de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el otro 50% de los estudiantes (1) le ubican en el nivel regular la seguridad de la Universidad. Finalmente, el 0% de los estudiantes (0) opinaron que el nivel de seguridad de la Universidad está en bueno.

En la Facultad de Ciencias de la Comunicación Turismo y Hotelería manifestaron el 100% de los estudiantes (1) que el nivel de seguridad se ubica en el nivel regular la de la Universidad.

e. Resultados descriptivos de empatía según Facultad

Cuadro N° 14

Nivel de Empatía de la Calidad de Servicio según Facultades de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega OPE Huancayo

NIVEL		FACULTADES DE LA UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA OPE HUANCAYO										Total
		Ciencias Administrativas y Económicas	Ciencias Contables	Derecho y Ciencias Políticas	Educación	Enfermería	Psicología y Trabajo Social	Ingeniería Industrial y Administrativa	Ingeniería de Sistemas y Cómputo y Telecomunicaciones	Comercio Exterior y Marketing Internacional y Relaciones Internacionales	Ciencia de la Comunicación, Turismo y Hotelería	
Deficiente [05 - 08]	Frecuencia	5	3	17	7	1	6	1	0	1	0	41
	Porcentaje	17,2%	27,3%	35,4%	70,0%	20,0%	21,4%	12,5%	0,0%	50,0%	0,0%	28,3%
Regular [09 - 11]	Frecuencia	10	5	19	2	3	15	1	2	1	1	59
	Porcentaje	34,5%	45,5%	39,6%	20,0%	60,0%	53,6%	12,5%	66,7%	50,0%	100,0%	40,7%
Bueno [12 - 15]	Frecuencia	14	3	12	1	1	7	6	1	0	0	45
	Porcentaje	48,3%	27,3%	25,0%	10,0%	20,0%	25,0%	75,0%	33,3%	0,0%	0,0%	31,0%
Total	Frecuencia	29	11	48	10	5	28	8	3	2	1	145
	Porcentaje	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Base de datos de la investigadora – SPSS V23

El cuadro N° 14, se aprecia los resultados descriptivos de la dimensión empatía según Facultades de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega OPE Huancayo. En la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas manifestaron el 17,2% de los estudiantes (5) que el nivel de empatía de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 34,5% de los estudiantes (10) le ubican en el nivel regular la empatía de la Universidad. Finalmente, el 48,3% de los estudiantes (14) opinaron que el nivel de empatía de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la empatía según los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es bueno con 48,3%.

En la Facultad de Ciencias Contables manifestaron el 27,3% de los estudiantes (3) que el nivel de empatía de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 45,5% de los estudiantes (5) le ubican en el nivel regular la empatía de la Universidad. Finalmente, el 27,3% de los estudiantes (3) opinaron que el nivel de empatía de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la empatía según los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 45,5%.

En la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas manifestaron el 35,4% de los estudiantes (17) que el nivel de empatía de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 39,6% de los estudiantes (19) le ubican en el nivel regular la empatía de la Universidad. Finalmente, el 25% de los estudiantes (12) opinaron que el nivel de empatía de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la empatía según los estudiantes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 39,6%.

En la Facultad de Educación manifestaron el 70% de los estudiantes (7) que el nivel de empatía de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 20% de los estudiantes (2) le ubican en el nivel regular la empatía de la Universidad. Finalmente, el 10% de los estudiantes (1) opinaron que el nivel de empatía de la Universidad está en bueno. En

consecuencia, el nivel que predomina de la empatía según los estudiantes de la Facultad de Educación de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es deficiente con 70%.

En la Facultad de Enfermería manifestaron el 20% de los estudiantes (1) que el nivel de empatía de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 60% de los estudiantes (3) le ubican en el nivel regular la empatía de la Universidad. Finalmente, otro 20% de los estudiantes (1) opinaron que el nivel de la empatía de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la empatía según los estudiantes de la Facultad de Educación de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular y bueno con 60% cada uno de ellos.

En la Facultad de Psicología y Trabajo Social manifestaron el 21,4% de los estudiantes (6) que el nivel de empatía de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 53,6% de los estudiantes (15) le ubican en el nivel regular la empatía de la Universidad. Finalmente, el 25% de los estudiantes (7) opinaron que el nivel de empatía de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la empatía según los estudiantes de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 53,6%.

En la Facultad de Ingeniería Industrial y Administrativa manifestaron el 12,5% de los estudiantes (1) que el nivel de empatía de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que otro 12,5% de los estudiantes (1) le ubican en el nivel regular la empatía de la Universidad. Finalmente, el 75% de los estudiantes (6) opinaron que el nivel de empatía de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la empatía según los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Industrial y Administrativa de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es bueno con 75%.

En la Facultad de Ingeniería de Sistemas y Cómputo y Telecomunicaciones manifestaron el 0% de los estudiantes (0) que el nivel de empatía de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente.

Mientras que el 66,7% de los estudiantes (2) le ubican en el nivel regular la empatía de la Universidad. Finalmente, el 33,3% de los estudiantes (1) opinaron que el nivel de empatía de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la empatía según los estudiantes de la Facultad de Sistemas y Cómputo y Telecomunicaciones de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 66,7%.

En la Facultad de Ingeniería de Comercio Exterior y Marketing Internacional y Relaciones Internacionales manifestaron el 50% de los estudiantes (1) que el nivel de empatía de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el otro 50% de los estudiantes (1) le ubican en el nivel regular la empatía de la Universidad. Finalmente, el 0% de los estudiantes (0) opinaron que el nivel de empatía de la Universidad está en bueno.

En la Facultad de Ciencias de la Comunicación Turismo y Hotelería manifestaron el 100% de los estudiantes (1) que el nivel de empatía se ubica en el nivel regular la de la Universidad.

f. Resultados descriptivos de calidad de servicio según Facultad

Cuadro N° 15

Nivel de la Calidad de Servicio según Facultades de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega OPE Huancayo

NIVEL		FACULTADES DE LA UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA OPE HUANCAYO										Total
		Ciencias Administrativas y Económicas	Ciencias Contables	Derecho y Ciencias Políticas	Educación	Enfermería	Psicología y Trabajo Social	Ingeniería Industrial y Administrativa	Ingeniería de Sistemas y Computo y Telecomunicaciones	Comercio Exterior y Marketing Internacional y Relaciones Internacionales	Ciencia de la Comunicación, Turismo y Hotelería	
Deficiente [22 - 36]	Frecuencia Porcentaje	4 13,8%	2 18,2%	16 33,3%	5 50,0%	1 20,0%	6 21,4%	1 12,5%	0 0,0%	1 50,0%	0 0,0%	36 24,8%
Regular [37 - 51]	Frecuencia Porcentaje	10 34,5%	6 54,5%	20 41,7%	3 30,0%	3 60,0%	14 50,0%	2 25,0%	2 66,7%	1 50,0%	1 100,0%	62 42,8%
Buena [52 - 66]	Frecuencia Porcentaje	15 51,7%	3 27,3%	12 25,0%	2 20,0%	1 20,0%	8 28,6%	5 62,5%	1 33,3%	0 0,0%	0 0,0%	47 32,4%
Total	Frecuencia Porcentaje	29 100,0%	11 100,0%	48 100,0%	10 100,0%	5 100,0%	28 100,0%	8 100,0%	3 100,0%	2 100,0%	1 100,0%	145 100,0%

Fuente: Base de datos de la investigadora – SPSS V23

El cuadro N° 15, se aprecia los resultados descriptivos de la calidad de servicio según las Facultades de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega OPE Huancayo. En la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas manifestaron el 13,8% de los estudiantes (4) que el nivel de la calidad de servicio según las Facultades de la OPE de la Universidad está en el nivel

deficiente. Mientras que el 34,5% de los estudiantes (10) le ubican en el nivel regular de la calidad de servicio según las Facultades de la Universidad. Finalmente, el 51,7% de los estudiantes (15) opinaron que el nivel de la calidad de servicio según las Facultades de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la calidad de servicio según las Facultades según los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es bueno con 51,7%.

En la Facultad de Ciencias Contables manifestaron el 18,2% de los estudiantes (2) que el nivel de la calidad de servicio según las Facultades de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 54,5% de los estudiantes (6) le ubican en el nivel regular de la calidad de servicio según las Facultades de la Universidad. Finalmente, el 27,3% de los estudiantes (3) opinaron que el nivel de la calidad de servicio según las Facultades de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la calidad de servicio según las Facultades según los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 54,5%.

En la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas manifestaron el 33,3% de los estudiantes (16) que el nivel de la calidad de servicio según las Facultades de la OPE de la universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 41,7% de los estudiantes (20) le ubican en el nivel regular de la calidad de servicio según las Facultades desde la Universidad. Finalmente, el 25% de los estudiantes (12) opinaron que el nivel de la calidad de servicio según las Facultades de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la calidad de servicio según las Facultades según los estudiantes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 41,7%.

En la Facultad de Educación manifestaron el 50% de los estudiantes (5) que el nivel de la calidad de servicio según las Facultades de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 30% de los estudiantes (2) le ubican en el nivel regular de la calidad de servicio según

las Facultades de la Universidad. Finalmente, el 20% de los estudiantes (1) opinaron que el nivel de la calidad de servicio según las Facultades de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la calidad de servicio según las Facultades según los estudiantes de la Facultad de Educación de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es deficiente con 50%.

En la Facultad de Enfermería manifestaron el 20% de los estudiantes (1) que el nivel de la calidad de servicio según las Facultades de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 60% de los estudiantes (3) le ubican en el nivel regular de la calidad de servicio según las Facultades de la Universidad. Finalmente, otro 20% de los estudiantes (1) opinaron que el nivel de la calidad de servicio según las Facultades de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la calidad de servicio según las Facultades según los estudiantes de la Facultad de Enfermería de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 60%.

En la Facultad de Psicología y Trabajo Social manifestaron el 21,4% de los estudiantes (6) que el nivel de la calidad de servicio según las Facultades de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 50% de los estudiantes (14) le ubican en el nivel regular de la calidad de servicio según las Facultades de la Universidad. Finalmente, el 28,6% de los estudiantes (8) opinaron que el nivel de la calidad de servicio según las Facultades de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la calidad de servicio según las Facultades según los estudiantes de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 50%.

En la Facultad de Ingeniería Industrial y Administrativa manifestaron el 12,5% de los estudiantes (1) que el nivel de la calidad de servicio según las Facultades de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que otro 25% de los estudiantes (2) le ubican en el nivel regular de la calidad de servicio según las Facultades de la Universidad. Finalmente, el 62,5% de los estudiantes (6) opinaron que el nivel de la calidad de servicio según las Facultades de la Universidad está en bueno.

En consecuencia, el nivel que predomina de la calidad de servicio según las Facultades según los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Industrial y Administrativa de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es bueno con 62,5%.

En la Facultad de Ingeniería de Sistemas y Cómputo y Telecomunicaciones manifestaron el 0% de los estudiantes (0) que el nivel de la calidad de servicio según las Facultades de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el 66,7% de los estudiantes (2) le ubican en el nivel regular de la calidad de servicio según las Facultades de la Universidad. Finalmente, el 33,3% de los estudiantes (1) opinaron que el nivel de la calidad de servicio según las Facultades de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el nivel que predomina de la calidad de servicio según las Facultades según los estudiantes de la Facultad de Sistemas y Cómputo y Telecomunicaciones de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 66,7%.

En la Facultad de Ingeniería de Comercio Exterior y Marketing Internacional y Relaciones Internacionales manifestaron el 50% de los estudiantes (1) que el nivel de la calidad de servicio según las Facultades de la OPE de la Universidad está en el nivel deficiente. Mientras que el otro 50% de los estudiantes (1) le ubican en el nivel regular de la calidad de servicio según las Facultades de la Universidad. Finalmente, el 0% de los estudiantes (0) opinaron que el nivel de la calidad de servicio según las Facultades de la Universidad está en bueno. En consecuencia, el 50% de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería de Comercio Exterior y Marketing Internacional y Relaciones Internacionales opinaron que se encuentra la calidad de servicio es regular y bueno respectivamente.

En la Facultad de Ciencias de la Comunicación Turismo y Hotelería manifestaron el 100% de los estudiantes (1) que el nivel de la calidad de servicio según las Facultades se ubica en el nivel regular.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

Hoy en día, la calidad es un término muy usado en todos los ámbitos de la vida actual, pues esta es capaz de adaptarse a cualquier aspecto económico, social y productivo. Introduciendo este tema al campo de la educación abarcaría el complejo mundo de lo social, las relaciones humanas y todo lo que concierne a un dar y recibir cualquier tipo de información necesaria para lograr un objetivo, es por ello que si las Universidades conducen la formación de un ciudadano y el país hacia su desarrollo profesional es de vital importancia la calidad de servicios que se ofrece dentro de una institución.

Las Universidades y demás instituciones educativas al igual que cualquier organización necesitan de una eficaz gerencia de recursos humanos que permita disponer de un personal preocupado por la calidad de desempeño, sus conocimientos, habilidades, su entusiasmo, así como también la satisfacción en su cargo y desenvolvimiento en un clima laboral agradable, brindando un servicio de excelente calidad.

Los resultados que se muestran en el cuadro N° 9, evidencian que el nivel predominante de la calidad de servicio de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 42,8%. Estos resultados son contrastados con los investigadores como Arrué (2014), quien en su tesis titulada: *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014*. Arribo a la conclusión que la calidad del servicio de atención a usuarios fue

en base a todos los usuarios entrevistados la percepción se encuentra en el rango de satisfacción baja (62%), siendo una escala de calificación que podría considerarse como adecuado para el usuario, pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto.

Este resultado contradice a la presente investigación e incluso el tipo, diseño y muestra de investigación, se encuentra en un nivel superior y los resultados contradictorios son debido a que su muestra fue oscilante de un tiempo dado. Pese a que ambas investigaciones tienen un diseño transversal, la limitante fue que solo se trabajó con una sola variable a diferencia de la otra investigación.

Otra investigación fue de Roldán, Balbuena, Muñoz (2010), en su tesis titulada: *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños*. Los resultados de la investigación permitieron establecer que hay una fuerte relación entre la calidad de servicio percibida por el cliente y su lealtad de compra. Y entre sus resultados por cada variable es contradictorio a la investigación porque encontró un nivel deficiente de calidad de servicio según los consumidores de los supermercados limeños.

La calidad de servicio es definida según Norma ISO 9000; (2000 p.2), *“la Calidad se ha definido como el conjunto de características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del cliente.*

La calidad se refiere a un conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa, también es sinónimo de cualidad, clase, aptitud, excelencia, categoría, casta, nobleza, superioridad entre otras muchas acepciones. Martín (2012, p. 66).

SERVQUAL tiene 5 dimensiones que mide la calidad de servicio de las empresas que prestan el servicio. Parasuraman, Zeithmal, Berry (1988, p.46). Los resultados a continuación se presentan:

En el cuadro N° 4, se encontró un nivel predominante de los elementos tangibles siendo regular con 45,5%. En el cuadro N° 5, se encontró un nivel predominante de la fiabilidad siendo regular con 45,5%. En el cuadro N° 6, se encontró un nivel predominante de la capacidad de respuesta siendo regular con 42,1%. En el cuadro N° 7, se encontró un nivel predominante de la seguridad siendo regular con 39,3%. Finalmente, en el cuadro N° 8, se encontró un nivel

predominante de la empatía de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega siendo regular con 40,7%.

Estos resultados son contrastados por las investigaciones de: Ros Gálvez, en su tesis: *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. Siendo la conclusión más resaltante que los usuarios del servicio educativo de ASTRADE perciben que la satisfacción del usuario con el servicio es un constructo unidimensional. Y que el nivel de calidad de servicios que percibe los usuarios con discapacidad intelectual es bueno.

Reyes en su tesis titulada: *Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación SHARE sede Huehuetenango*. Los resultados obtenidos después del experimento se verificaron que la calidad del servicio sí aumenta la satisfacción del cliente.

García Cruz, en su tesis titulada: *La calidad de la gestión académico administrativo y el desempeño docente en la unidad de post grado según los estudiantes de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM*. La conclusión estadística encontrada en concordancia a la investigación es que la calidad de servicio académico es pésima en la maestría de la Facultad de educación de la UNMSM.

Se debe recordar que la calidad de un bien o servicio está constituida por todos los atributos o propiedades que lo conforman y que le otorgan valor. La calidad de los productos puede ser fácilmente medible pero no así la calidad de los servicios debido a sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad (Kotler, 1997; Parasuraman, 1985; Lovelock, 1983; Grönroos, 1978, 1984).

En tal sentido, la investigación sirve de diagnóstico para la OPE de la Universidad y así mejorar procesos internos y externos de las diferentes Facultades que se brinda en dicha Universidad. El aporte de esta investigación recae en la información no solo estadística sino en la información relevante que dieron los estudiantes.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

1. Se identificó que el nivel que predomina de la calidad de servicio según los estudiantes de las diferentes Facultades que se ofrece en la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 42,8%.
2. Se identificó que el nivel predominante en los elementos tangibles donde los equipos tecnológicos y oficinas adecuados, con información efectiva y accesible para los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 45,5%.
3. Se identificó que el nivel predominante de la fiabilidad donde se brinda atención y absolución de inquietudes en forma inmediata, así también los trabajadores con responsabilidad y con tiempo el oportuno absuelven los errores que se pueden presentar en la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 45,5%.
4. Se identificó que el nivel predominante de la capacidad de respuesta donde los trabajadores brindan atención oportuna a los trámites administrativos y orientación servicial a los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 42,1%.
5. Se identificó que el nivel predominante de la seguridad donde los trabajadores demuestran confianza, carisma, eficiencia, respeto y capacidad intelectual para la situación problemática que se le presenta al estudiante de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 39,3%.

6. Se identificó que el nivel predominante de la empatía donde los trabajadores asesoran, orientan, atienden y buscan estrategias adecuadas para resolver problemas en horarios grupales e individuales de los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega es regular con 40,7%.

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

1. Al coordinador de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega OPE Huancayo y autoridades de la sede central de la Universidad, mejorar la calidad de servicio para satisfacer las necesidades y exigencias de los estudiantes referente a todos los procesos externos e internos que la Universidad ofrece dentro de sus Facultades en base a los resultados obtenidos.
2. Al coordinador de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega OPE Huancayo y autoridades de la sede central de la Universidad, se les recomienda mejorar referente a los elementos tangibles en: gestionar la obtención de un local propio con los equipos actualizados y necesarios a la disposición de los estudiantes.
3. Al coordinador de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega OPE Huancayo y Autoridades de la sede central de la Universidad, se les recomienda mejorar referente a la fiabilidad en: responder a todas las dudas, algún descontento o problemas, de los estudiantes, de manera inmediata, en el tiempo previsto y/o con la mayor rapidez posible.
4. Al coordinador de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega OPE Huancayo y autoridades de la sede central de la Universidad, se les recomienda mejorar referente a la capacidad de respuesta en brindar atención oportuna a los trámites administrativos.
5. Al coordinador de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega OPE Huancayo y autoridades de la sede central de la Universidad, se les recomienda

referente a la seguridad brindar capacitación constante en estrategias de atención a los estudiantes.

6. Al coordinador de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega OPE Huancayo y autoridades de la sede central de la Universidad, se les recomienda referente a la empatía buscar estrategias adecuadas para resolver problemas en horarios grupales e individuales de los estudiantes acorde a las necesidades de los estudiantes.

CAPÍTULO VII

REFERENCIAS

- Abanto, W. (2014). *Diseño y Desarrollo del Proyecto de Investigación*. Guía de Aprendizaje Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo. Trujillo – Perú.
- APA (2010). *Manual de estilo de publicaciones de la American Psychological Association*. (3ra. Ed.). México: El Manual Moderno S.A. Educación.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*, Editorial Episteme. Caracas – Venezuela.
- Arrué, F. *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014*. Universidad de la Amazonía Peruana.
- Barreda, C. *La calidad académica y su relación con la gestión académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Colunga, C. (1995). *La calidad en el servicio*. México: Panorama editorial.

- Cronin, J. & Taylor S.A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension, in: *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Cronin, J, & Taylor S.A. (1994). Servperf versus Servqual: reconciling performance-based and perceptions minus expectations measurement of service quality, in: *Journal of Marketing*, 58, 125-131.
- Crosby, P. (1979). *Quality is Free: The art of making quality certain*. New York: New American Library.
- Diccionario de la Lengua Española. (1986). Tercera edición, impreso en España.
- Duque, E. (2009). *La gestión de la Universidad como elemento básico del sistema universitario: una reflexión desde la perspectiva de los stakeholders*", en: Innovar, Bogotá, 25-41.
- Finol, T. y Nava, H. (1993). *Procesos y Productos en la Investigación Documental*. Editorial de la Universidad de Zulia (EDIZUL). Maracaibo.
- Fisher, I. y Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado*. 3ª edición, México: McGraw-hill Interamericana S.A. de C.V.
- García, J. (2008). *La calidad de la gestión académico administrativa y el desempeño docente en la Unidad de Post-Grado según los estudiantes de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de investigación*. 5ta edición, impreso en México.
- Oseda, D y Hurtado, D. (2015). *Metodología de la Investigación 5ta edición*. Huancayo – Perú.

- Parasuraman, Zeithaml y Berry. (1985). *SERVQUAL multiple item scale for measuring consumer perceptions of services quality*. Journal of retailing, V. 64, n.1, primavera, pp. 12-40.
- Parasuraman, Zeithaml y Berry. (1988). *Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality*. Journal of Marketing. Vol. 52, 1988. 35-48.
- Reyes, S. (2014). *Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación SHARE sede Huehuetenango*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Roldán, L., Balbuena, J., Muñoz, Y. (2010). *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Ros, G. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. Universidad San Antonio.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima.
- Valderrama, O. (2001). *Publicación en Revistas Especializadas, un recurso estratégico en la Investigación Científica y Tecnológica*. Cap. 4 en Cellino.

ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Nivel de calidad de servicio según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general:</p> <p>Cuál es el nivel predominante que presenta la calidad de servicio según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega - 2016</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Identificar el nivel predominante que presenta la calidad de servicio según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega 2016.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Calidad de servicio.</p> <p>Dimensiones:</p> <p>*Elementos tangibles.</p>	<p>Tipo: No experimental</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Población: 250 estudiantes</p> <p>Muestra: La muestra consta de 152 estudiantes</p> <p>Muestreo: probabilístico aleatorio simple</p> <p>Técnica: La encuesta.</p> <p>Instrumento: El cuestionario.</p> <p>Método de análisis de datos: Estadística descriptiva: tabla</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel predominante que presenta los elementos tangibles de la calidad de servicio según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega - 2016?</p> <p>¿Cuál es el nivel predominante que presenta la fiabilidad de la calidad de servicio según los</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar el nivel predominante que presenta los elementos tangibles de la calidad de servicio según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – 2016.</p> <p>Identificar el nivel predominante que presenta la fiabilidad de la calidad de servicio según los</p>	<p>*Fiabilidad</p> <p>*Capacidad de respuesta</p> <p>*Seguridad</p> <p>*Empatía.</p>	

<p>estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega - 2016?</p> <p>¿Cuál es el nivel predominante que presenta la capacidad de respuesta de la calidad de servicio según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega - 2016?</p> <p>¿Cuál es el nivel predominante que presenta la seguridad de la calidad de servicio según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega - 2016?</p> <p>¿Cuál es el nivel predominante que presenta la empatía de la calidad de servicio según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega - 2016?</p>	<p>estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – 2016.</p> <p>Identificar el nivel predominante que presenta la capacidad de respuesta de la calidad de servicio según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – 2016.</p> <p>Identificar el nivel predominante que presenta la seguridad de la calidad de servicio según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – 2016.</p> <p>Identificar el nivel predominante que presenta la empatía de la calidad de servicio según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – 2016.</p>		<p>de frecuencia, moda y mediana.</p>
---	--	--	---------------------------------------

ANEXO N° 02

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TITULO: Nivel de calidad de servicio según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega 2016

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	La calidad dentro de los servicios está supeditada a la calidad percibida, que es subjetiva, y que se entiende como el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto (Zeithaml, 1988, p. 3); aplicada al servicio sería un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio (Parasuraman, 1988, p. 16).	Es el desarrollo de un conjunto de estrategias para una mejora continua y así satisfacer las necesidades de los clientes.	Elementos tangibles	Cuenta con equipos tecnológicos adecuados para la atención al estudiante.	Ordinal. (1) Nunca (2) A veces (3) Siempre
				Cuenta con oficinas cuyas instalaciones son adecuadas y atractivas.	
				Demuestran buena presencia los trabajadores	
				Reúnen información efectiva y accesible a los estudiantes.	
			Fiabilidad	Brinda atención inmediata respondiendo a las necesidades de los estudiantes.	
				Demuestran interés en la absolución de inquietudes.	
				El trabajador organiza con responsabilidad y en el tiempo previsto la atención a los estudiantes.	
				Demuestra el trabajador capacidad para la absolución de algún error cometido.	
			Capacidad de respuesta	Demuestra el trabajador capacidad para la absolución de algún error cometido.	

				Brinda oportuna información del tiempo de la atención a sus trámites.	
				Brinda un servicio raudo.	
				Demuestran cualidades de orientación servicial a los estudiantes.	
			Seguridad	Demuestran los trabajadores confianza y seguridad ante los estudiantes.	
				Demuestran los trabajadores carisma y eficiencia para atender a los estudiantes.	
				Demuestran educación y respeto en su trato a los estudiantes.	
				Demuestran capacidad intelectual para la resolución de consultas de los estudiantes.	
			Empatía	Asesora en orden de llegada a los estudiantes.	
				Brinda un horario de atención adecuado a los estudiantes.	
				Brinda atención personalizada a los estudiantes.	
				Identifica alternativas de solución benéficas para los estudiantes.	
				Desarrolla estrategias adecuadas para resolver problemas de cada estudiante.	

ANEXO N° 03
MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO: Nivel de calidad de servicio según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega año 2016.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Siempre	A veces	Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
CALIDAD DE SERVICIO	Elementos tangibles	Presenta Infraestructura adecuada.	1. ¿Las oficinas de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega tienen equipos de apariencia moderna?									✓		✓			
			2. ¿La OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega tiene sus instalaciones pintadas de colores atractivos y prestan comodidad al estudiante?				✓						✓		✓		
			3. ¿Los empleados de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega tienen buena presencia?						✓					✓		✓	
			4. ¿En la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega el material asociado con el servicio es visualmente atractivo?								✓				✓		✓

Fiabilidad	Cumple con sus deberes	5. ¿Cuándo la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega promete hacer algo en una fecha determinada lo cumple?								✓		✓			
		6. ¿Cuándo tiene un problema la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega muestra un interés sincero por solucionarlo?									✓		✓		
		7. ¿La OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega lleva a cabo el servicio bien a la primera?				✓			✓			✓		✓	
		8. ¿La OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo?										✓		✓	
		9. ¿La OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega pone énfasis en unos registros exentos de sus errores?										✓		✓	
Capacidad de respuesta	Manejo de respuestas al usuario	10. ¿Los trabajadores de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios?									✓		✓		
		11. ¿Los trabajadores de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega le proporcionan un servicio rápido?				✓			✓		✓		✓		
		12. ¿Los trabajadores de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega siempre están dispuestos en ayudarte?										✓		✓	

		13. ¿Los trabajadores de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega nunca están demasiados ocupados para responder a sus preguntas?						✓		✓		
Seguridad		14. ¿El comportamiento de los trabajadores de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega le inspira confianza?						✓		✓		
		15. ¿Se siente seguro en sus transacciones con la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega?						✓		✓		
		16. ¿Los trabajadores de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega suelen ser corteses con usted?				✓		✓		✓		
		17. ¿Los trabajadores de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega tienen conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas?						✓		✓		
Empatía		18. ¿La OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega le proporciona atención individualizada?						✓		✓		
		19. ¿La OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega tiene unos horarios de atención adecuados para los estudiantes?				✓		✓		✓		
		20. ¿La OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega cuenta con sus empleados que le proporcionan una atención personalizada?						✓		✓		

		21. ¿La OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega se interesa por actuar de modo más conveniente para usted?																			
		22. ¿Los trabajadores de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega comprenden sus necesidades específicas?						✓		✓											


FIRMA DEL EVALUADOR
Dr. Peralta Villanes Arturo Alfredo
COD. 26150



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de encuesta sobre, Nivel de calidad de servicio según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega año 2016

OBJETIVO: Identificar el nivel predominante que presenta la calidad de servicio según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega 2016.

DIRIGIDO A: Estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega 2016.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. PERALTA VILLANES, Arturo Alfredo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Educación

BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
X		

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

FIRMA DEL EVALUADOR

Dr. Peralta Villanes Arturo Alfredo

COD. 26150

ANEXO N° 04

Cuestionario de Encuesta

Evaluación de la calidad de servicio de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD:

Lea con atención y preguntar cualquier duda mientras realice el cuestionario.

Solicitamos que frente a ella exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas e incorrectas, marcando con una (X) un número entre el 1 y el 3 siendo el **1: NUNCA; 2:**

A VECES y 3: SIEMPRE

Dimensión 1: Elementos tangibles:	1	2	3
1. Las oficinas de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega tienen equipos de apariencia moderna.			
2. La OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega tiene sus instalaciones pintadas de colores atractivos y prestan comodidad al estudiante.			
3. Los empleados de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega tienen buena presencia.			
4. En la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega el material asociado con el servicio es visualmente atractivo.			

Dimensión 2.-Fiabilidad:	1	2	3
5. Cuando la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega promete hacer algo en una fecha determinada lo cumple.			
6. Cuando tiene un problema la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega muestra un interés sincero por solucionarlo.			
7. La OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega lleva a cabo el servicio bien a la primera.			
8. La OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.			
9. La OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega pone énfasis en unos registros exentos de sus errores.			

Dimensión 3: Capacidad de respuesta:	1	2	3
10. Los trabajadores de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.			
11. Los trabajadores de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega le proporcionan un servicio rápido.			
12. Los trabajadores de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega siempre están dispuestos en ayudarte.			
13. Los trabajadores de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega nunca están demasiados ocupados para responder a sus preguntas			

Dimensión 4: Seguridad:	1	2	3
14. El comportamiento de los trabajadores de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega le inspira confianza.			
15. Se siente seguro en sus transacciones con la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.			
16. Los trabajadores de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega suelen ser corteses con usted.			
17. Los trabajadores de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega tienen conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.			

Dimensión 5. Empatía:	1	2	3
18. La OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega le proporciona atención individualizada			
19. La OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega tiene unos horarios de atención adecuados para los estudiantes.			
20. La OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega cuenta con sus empleados que le proporcionan una atención personalizada.			
21. La OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega se interesa por actuar de modo más conveniente para usted			
22. Los trabajadores de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega comprenden sus necesidades específicas.			

Muchas gracias...

127	124	3	1	3	2	9	2	2	1	1	2	2	8	1	2	1	2	3	8	2	3	3	1	2	9	2	3	2	1	3	3	12	3	46	2
128	125	1	3	2	1	7	2	3	2	2	3	2	12	3	3	2	2	3	10	3	2	1	3	2	8	2	3	2	3	1	3	12	3	49	2
129	126	3	2	3	2	10	3	1	3	3	2	2	11	2	2	2	2	3	9	2	2	3	3	2	10	3	3	2	3	3	14	3	54	3	
130	127	1	2	2	2	7	2	3	2	3	3	2	13	3	3	3	2	2	10	3	2	2	3	3	10	3	3	2	3	3	14	3	54	3	
131	128	3	2	3	2	10	3	2	3	3	2	2	12	3	2	2	2	3	9	2	3	3	3	2	11	3	3	2	2	3	3	13	3	55	3
132	129	2	2	2	1	7	2	3	2	3	3	2	13	3	3	1	2	2	8	2	2	2	3	3	10	3	3	2	3	1	3	12	3	50	2
133	130	3	1	3	2	9	2	2	1	1	2	2	8	1	2	1	2	3	8	2	3	3	1	2	9	2	3	2	1	3	3	12	3	46	2
134	131	1	3	2	1	7	2	3	2	2	3	2	12	3	3	2	2	3	10	3	2	1	3	2	8	2	3	2	3	1	3	12	3	49	2
135	132	3	2	3	2	10	3	1	3	3	2	2	11	2	2	2	2	3	9	2	2	3	3	2	10	3	3	2	3	3	14	3	54	3	
136	133	3	3	1	2	9	2	1	2	3	2	2	10	2	3	2	2	3	10	3	2	2	2	3	9	3	3	2	2	3	3	13	3	51	2
137	134	3	2	3	2	10	3	2	3	3	2	2	12	3	2	2	2	3	9	2	3	3	3	2	11	3	3	2	2	3	3	13	3	55	3
138	135	2	2	2	1	7	2	3	2	3	3	2	13	3	3	1	2	2	8	2	2	2	3	3	10	3	3	2	3	1	3	12	3	50	2
139	136	3	1	3	2	9	2	2	1	1	2	2	8	1	2	1	2	3	8	2	3	3	1	2	9	2	3	2	1	3	3	12	3	46	2
140	137	1	3	2	1	7	2	3	2	2	3	2	12	3	3	2	2	3	10	3	2	1	3	2	8	2	3	2	3	1	3	12	3	49	2
141	138	3	2	3	2	10	3	1	3	3	2	2	11	2	2	2	2	3	9	2	2	3	3	2	10	3	3	2	3	3	14	3	54	3	
142	139	1	2	2	2	7	2	3	2	3	3	2	13	3	3	3	2	2	10	3	2	2	3	3	10	3	3	2	3	3	14	3	54	3	
143	140	3	2	3	2	10	3	2	3	3	2	2	12	3	2	2	2	3	9	2	3	3	3	2	11	3	3	2	2	3	3	13	3	55	3
144	141	2	2	2	1	7	2	3	2	3	3	2	13	3	3	1	2	2	8	2	2	2	3	3	10	3	3	2	3	1	3	12	3	50	2
145	142	3	1	3	2	9	2	2	1	1	2	2	8	1	2	1	2	3	8	2	3	3	1	2	9	2	3	2	1	3	3	12	3	46	2
146	143	2	3	2	2	9	2	3	2	1	3	2	11	2	3	2	3	3	11	3	2	2	3	2	9	2	3	2	3	1	3	12	3	52	2
147	144	3	2	3	2	10	3	1	3	3	2	2	11	2	2	2	2	3	9	2	2	3	3	2	10	3	3	2	3	3	14	3	54	3	
148	145	1	2	2	2	7	2	3	2	3	3	2	13	3	3	3	2	2	10	3	2	2	3	3	10	3	3	2	3	3	14	3	54	3	

ANEXO N° 06
CONSTANCIA DE APLICACIÓN



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas
Oficina Periférica de Enlace Huancayo

CONSTANCIA DE APLICACIÓN

El que suscribe, Coordinador Académico de la Oficina Periférica de Enlace Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega;

HACE CONSTAR:

Que, el bachiller FLORES DURÁN, Nohely Consuelo del Programa de Complementación Pedagógica de la Universidad César Vallejo, ha ejecutado su tesis de Licenciatura titulada "Nivel de calidad de servicio según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – 2016", con total aceptación y cumpliendo lo establecido en su plan de investigación. La investigación se ha desarrollado a través de la aplicación de un cuestionario a los estudiantes de las diferentes carreras profesionales.

Se expide la presente a solicitud de la interesada, para los fines que estime conveniente.

Huancayo, diciembre de 2016



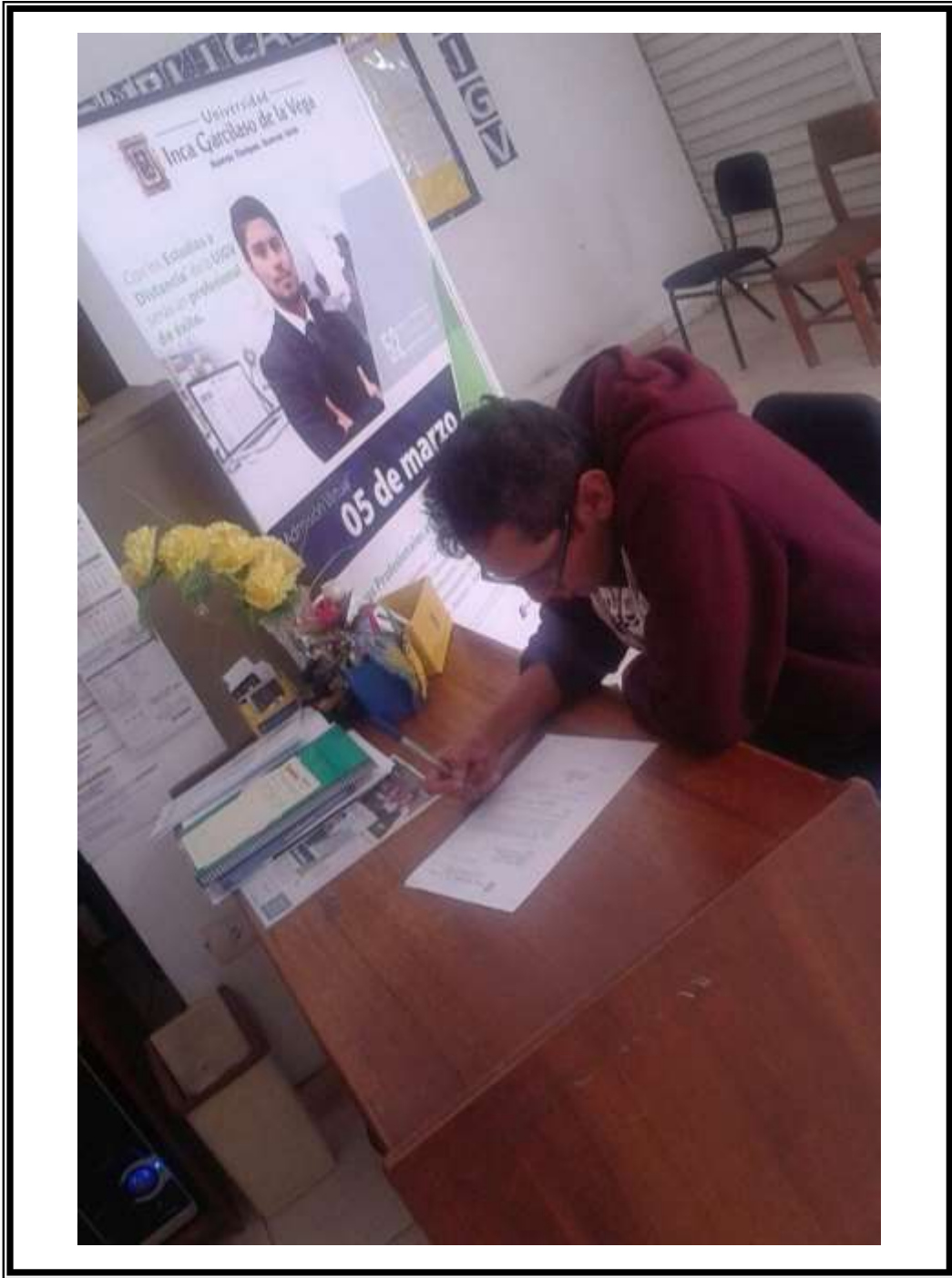
[Firma]
ABCG. PELIN SUAREZ BALARENA HUATCO
COORDINADOR OPE HUANCAYO
UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

ANEXO N° 07
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



Personal administrativo de la OPE Huancayo, brindando orientaciones y aclarando dudas del estudiante de la carrera profesional de Psicología para el desarrollo del cuestionario Calidad de servicio.





Estudiante de la carrera profesional de Derecho, en pleno desarrollo del cuestionario Calidad de servicio.



Dr. Juan Estela Navarte y estudiantes de la carrera profesional de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas del IX ciclo, quienes colaboraron con el desarrollo del cuestionario Calidad de servicio.



ANEXO 1

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, **PERALTA VILLANES, Arturo Alfredo** docente de la experiencia curricular de: **INFORME FINAL DE TESIS**; y revisor del trabajo académico titulado:

NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN LOS ESTUDIANTES DE LA OPE HUANCAYO DE LA UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA - 2016.

Del estudiante: **FLORES DURAN NOHELY CONSUELO**

he constatado por medio del uso de la herramienta turnitin lo siguiente:


Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de **24 %**, verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Huancayo, 23 de FEBRERO de 2017



Docente: **Dr. PERALTA VILLANES, Arturo Alfredo**
Experiencia Curricular:
INFORME FINAL DE TESIS

feedback studio | UCV



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS
PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN PEDAGÓGICA Y TITULACIÓN

Nivel de calidad de servicio según los estudiantes de la OPE Huancayo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADA EN EDUCACION PARA EL TRABAJO

AUTORA:
Flores Duran, Nohely Conasuelo
ASESOR:
Dr. Peralta Villalaz, Arturo Alfredo
SECCIÓN:
Educación e Idiomas
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión y Calidad Educativa

PERÚ - 2017

Resumen de coincidencias X

24 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
2	documents.mx Fuente de Internet	1 %
3	tracemiasabellcastillo... Fuente de Internet	1 %
4	blog.masalve.com Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
6	pt.acribod.com Fuente de Internet	<1 %
7	www.ciberpsique.net Fuente de Internet	<1 %
8	www15.brinkster.com Fuente de Internet	<1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
COMPLETIGACIÓN PEDAGÓGICA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

NOHELY CONSUELO FLORES DURAN

INFORME TITULADO:

NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN LOS ESTUDIANTES DE LA OPE HUANUCOYO
DE LA UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA - 2016 .

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN EDUCACIÓN SECUNDARIA : EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO

SUSTENTADO EN FECHA: 30-04-2017

NOTA O MENCIÓN: 18



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. Peralta Villanes Arturo Alfredo
COD. 26150



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

FLORES DURAN, Nohely Consuelo
D.N.I. : 46709283
Domicilio : JR. Navarra 382 Huancayo
Teléfono : Fijo : Móvil : 954 234600
E-mail : paiper106@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : EDUCACION E IDIOMAS
Escuela : EDUCACION SECUNDARIA
Carrera : EDUCACION SECUNDARIA
Título : Lic EDUCACION SECUNDARIA : EDUCACION PARA EL TRABAJO

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

FLORES DURAN, Nohely Consuelo

Título de la tesis:

NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN LOS ESTUDIANTES DE LA OPE HUANCAYO
DE LA UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA - 2016

Año de publicación : 2017

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

30/04/17