



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

TESIS

Calidad de servicio en estudiantes de las escuelas académico profesionales de
administración y derecho

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORAS

Bach. Dony Vanessa Carpio Cruzate

Bach. Carla Patricia Méndez Mendoza

ASESOR

Mg. Raúl Ernesto Muratta Escobedo

CHICLAYO – PERU

2011

RESUMEN

Esta investigación plantea una evaluación de la calidad de los servicios académicos en las Escuelas Académico Profesionales de Administración y Derecho de la Universidad Señor de Sipán, a fin de obtener información para determinar la percepción del estudiante con respecto a los servicios que le son ofrecidos. Para este fin, se usó la encuesta SERVQUALing, basada en el modelo SERVQUAL y se aplicó a una muestra de 248 estudiantes de dichas Escuelas. Los resultados muestran un nivel de *ACEPTABLE* para las dos escuelas reflejando que la Escuela Académico Profesional de Derecho mantiene un nivel superior con un 78.5 % a comparación de la Escuela Profesional de Administración con un 52.4%, así mismo en las cinco dimensiones subyacente se muestra un nivel superior de Calidad de Servicio en Derecho que Administración.