

# **EVALUACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDO EN UNIVERSIDAD PRIVADA DE LA CIUDAD DE PUEBLA / A TRAVES DE ESCALA SERVQUAL**

**Autor 1 Jacqueline Velázquez Celis**  
**Universidad Popular Autónoma de Puebla**  
jacqueline.velazquez@hotmail.com

## **Resumen**

La calidad en el servicio es un tema muy importante para cualquier negocio y en muchas ocasiones de ella depende el éxito o fracaso de la organización. Este artículo tiene como objetivo evaluar la calidad en el servicio que los alumnos reciben de la universidad privada ubicada en la ciudad de Puebla a la que le fue aplicado el estudio, para determinar el nivel de satisfacción del cliente y el índice de calidad en el servicio. La medición se realizó mediante la adaptación de las escalas basadas en el modelo multi-item SERVQUAL (Calidad en el Servicio, por sus siglas en inglés) en los cuales se evaluaron cinco dimensiones del servicio, las cuales el modelo establece como Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles. La población estudiada son los alumnos que actualmente están inscritos en algún programa académico de nivel licenciatura dentro de esta institución, con un enfoque cuantitativo de investigación, mostrando resultados de insatisfacción de sus clientes principalmente en la dimensión de Confiabilidad y eficacia percibida del servicio prestado por el personal administrativo, destacando amplia diferencia en la labor de los docentes que es percibida de manera positiva en su servicio prestado.

## **Palabras Clave**

Calidad, Calidad en el servicio, Servqual, Universidades.