

Resumen

El objetivo de esta investigación es analizar la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio que brindan las universidades públicas en la provincia de Pichincha a través de la aplicación del modelo Servperf, mismo que fue seleccionado por su nivel de efectividad a la hora de evaluar la calidad de un servicio.

Para el análisis e interpretación de datos se trabajará en base a promedios ponderados, mediante los cuales se obtendrá:

1. Comprobación de hipótesis
2. Nivel de satisfacción por dimensión de la calidad del servicio
3. Nivel de satisfacción por antigüedad de estudio
4. Índice de satisfacción general

PALABRAS CLAVE:

- **PERCEPCIÓN**
- **CALIDAD DE SERVICIO**
- **TANGIBILIDAD**
- **FIABILIDAD**
- **SENSIBILIDAD**
- **GARANTÍA**
- **EMPATÍA**

Abstract

The purpose of this research is to analyze the students' perception of the quality of service provided by public universities in the province of Pichincha through the application of the Servperf model, same as the fuel selected for its level of analysis at the time of evaluation of the quality of a service.

For data analysis and interpretation, work will be based on weighted averages, which require:

1. Hypothesis check
2. Level of satisfaction by service quality dimension
3. Satisfaction level by seniority of study
4. Overall satisfaction index

KEYWORDS

- **PERCEPTION**
- **QUALITY OF SERVICE**
- **TANGIBILITY**
- **RELIABILITY**
- **RESPONSIVENESS**
- **ASSURANCE**
- **EMPATHY**