



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de
Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Carlos Fidel, Ponce Sánchez

ASESOR:

Mgtr. Rommel Lizandro Crispin

SECCIÓN

Auditoría Gubernamental

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Control Administrativo

PERÚ – 2017

Página del jurado

Dr.
Presidente

Dra. Fatima Torres Cáceres
Secretaria

Mgr. Rommel Lizandro Crispin
Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo, con mucho amor a mis padres, que han sido mi motivación permanente y con su apoyo he llegado a cumplir con otra meta. A todos mis amigos, compañeros de trabajo, por estar siempre conmigo y apoyarme cuando más los necesitaba, por ser incondicionales y no dejarme caer en los momentos de debilidad.

Agradecimiento

A mi Esposa, por su apoyo constante, consideración y atenciones en los momentos más difíciles.

A la Universidad Cesar Vallejo, institución que me ha permitido lograr mi objetivo y brindarme los conocimientos y a los profesores que estuvieron prestos a compartir sus conocimientos y sus experiencias .

A la Universidad Nacional de Ingeniería en especial a la Oficina Central de Admisión, sus autoridades y el personal administrativo por brindarme el apoyo para poder realizar el presente trabajo.

A todos mis Profesores, en especial a nuestra asesora la Dra. Fatima Torres Cáceres y mi Tutor el Mg. Rommel Lizandro Crispin, por suministrar los conocimientos y herramientas, para superar y alcanzar los objetivos.

El autor.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Ponce Sánchez, Carlos Fidel, estudiante del Programa de maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 10212510 con la tesis titulada. “Calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017”, declaro bajo juramento que:

- a. La tesis es de mi autoría.
- b. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- c. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- d. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.
- e. De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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.

San Juan de Lurigancho, Octubre del 2017

.....
Ponce Sánchez, Carlos Fidel

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magister en Gestión Pública de la Universidad Privada “César Vallejo”, ponemos a disposición de los miembros del jurado la presente tesis titulada: Calidad y Mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017, con la finalidad de determinar la relación que existe entre Calidad y Mejora del servicio.

En la tesis se describe las indagaciones de la investigación, teniendo como objetivo determinar la relación entre la calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017, el trabajo de investigación se ejecutó con una muestra de 298 postulantes. A continuación se exhibe en detalle los capítulos propuestos por la Universidad:

En el capítulo I, se refiere la introducción, en esta parte se considera inicialmente los antecedentes Nacionales e internacionales, la fundamentación científica, técnica o humanística, la justificación e importancia de la investigación del problema, el problema, la hipótesis y los objetivos.

Capítulo II, se describe las variables, se operacionalización la variables, metodología, el tipo de investigación, diseño, la población y muestra, las técnicas e instrumentos, el método de análisis y los aspectos éticos.

En el capítulo III, se da conocer los resultados descriptivos e inferenciales expresando a través de tablas y figuras con cada una de sus interpretaciones de acuerdo a los objetivos propuestos en la investigación.

En el capítulo IV, en este capítulo se da a conocer la discusión del análisis realizados entre los nuevos resultados hallados se contrasta con los antecedentes de estudio y las teorías planteadas.

En el capítulo V, se da conocer las conclusiones de la investigación es decir; las conclusiones general y específicas.

En el capítulo VI, aquí se brinda una serie de recomendaciones posibles para solucionar los problemas planteados en la investigación.

En el capítulo VII, se detalla alfabéticamente todos los autores utilizados en diferentes partes de la tesis teniendo en cuenta sus nombres, año de publicación y título de la fuente.

En el capítulo VIII, Se considera todos como anexos la matriz de consistencia, los instrumentos de evaluación, las autorizaciones de las instituciones donde se aplicó la investigación, la validación de los instrumentos, la matriz de datos y finalmente se adjunta el artículo científico.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor.

Índice

	Pág
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	viii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Antecedentes	16
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	22
1.3. Justificación	61
1.4. Planteamiento del problema	62
1.5. Hipótesis de la investigación	66
1.6. Objetivos de la investigación	67
II. MARCO METODOLÓGICO	68
2.1. Variables	69
2.3. Metodología	71
2.4. Tipo de investigación	72
2.5. Diseño de investigación	72
2.6. Población muestra y muestreo	73
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	74
2.8. Métodos de análisis de datos	78
2.9. Aspectos éticos	78
III. RESULTADOS	79
IV. DISCUSIÓN	102
V. CONCLUSIONES	108

VI. RECOMENDACIONES	111
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	113
VIII. ANEXOS	120
Anexo 1. Matriz de consistencia	121
Anexo 2. Instrumento de evaluación	123
Anexo 3. Carta de presentación	125
Anexo 4. Autorización de la institución que acredite el estudio realizado	126
Anexo 5. Validación de instrumento	127
Anexo 6. Matriz data de la prueba piloto	139
Anexo 7. Matriz data	141
Anexo 8. Reglamento de admision 2017-2	157
Anexo 9. Artículo científico	188

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Necesidades educativas	48
Tabla 2. Definición operacional calidad	70
Tabla 3. Definición Operacional Mejora del Servicio	71
Tabla 4. Distribución de la población de postulantes a la Universidad Nacional Ingeniería; 2017	73
Tabla 5. Distribución de la muestra de postulantes a la Universidad Nacional Ingeniería; 2017	73
Tabla 6. Resultados de la confiabilidad de la prueba piloto del cuestionario de la variable 1 y 2: Calidad y Mejora del servicio	76
Tabla 7. Validez del instrumento Calidad según expertos	77
Tabla 8. Validez del instrumento Mejora del servicio según expertos	77
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes sobre la variable calidad.	80
Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión planeación de calidad	81
Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión control de calidad.	82
Tabla 12 . Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión mejoramiento de calidad.	83
Tabla 13. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable mejora del servicio.	84
Tabla 14. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión elementos tangibles	85
Tabla 14. Distribución de frecuencias y porcentajes de estudiantes de la dimensión confiabilidad.	86
Tabla 16. Distribución de frecuencias y porcentajes de estudiantes de la dimensión capacidad de respuesta	87
Tabla 17. Niveles comparativos entre calidad y mejora del servicio.	88

Tabla 18. Niveles comparativos entre relación entre la dimensión planeación de la calidad y la variable mejora del servicio.	90
Tabla 19. Niveles comparativos entre relación entre la dimensión control de calidad y la variable mejora del servicio.	91
Tabla 20. Niveles comparativos entre relación entre la dimensión mejoramiento de la calidad y la variable mejora del servicio.	93
Tabla 21. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	94
Tabla 22. Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: Calidad y mejora del servicio	96
Tabla 23. Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: Planeación de Calidad y la mejora de servicio	97
Tabla 24. Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: Control de calidad y la mejora de servicio	98
Tabla 25. Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: Mejoramiento de calidad y la mejora de servicio	100

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Mejora Continua Deming	23
Figura 2. El modelo Baldrige para la evaluación de la calidad	25
Figura 3. El modelo EFQM de Excelencia	27
Figura 4. El modelo de Gestion de Calidad basado en procesos	32
Figura 5. Distribución porcentual de estudiantes según su apreciación sobre la variable calidad.	80
Figura 6. Distribución porcentual de estudiantes según su apreciación de la dimensión planeación de calidad.	81
Figura 7. Distribución porcentual de estudiantes según su apreciación de la dimensión control de calidad	82
Figura 8. Distribución porcentual de estudiantes según su apreciación de la dimensión mejoramiento de la calidad.	83
Figura 9. Distribución porcentual de estudiantes según su apreciación de la variable mejora del servicio.	84
Figura 10. Distribución porcentual de estudiantes según su apreciación de la dimensión elementos tangibles.	85
Figura 11. Distribución porcentual de estudiantes según su apreciación de la dimensión confiabilidad.	86
Figura 12. Distribución porcentual de estudiantes según su apreciación de la dimensión capacidad de respuesta.	87
Figura 13. Niveles comparativos entre calidad y mejora del servicio	89
Figura 14. Niveles comparativos entre planeación de calidad y mejora del servicio	90
Figura 15. Niveles comparativos entre el control de calidad y mejora del servicio.	92
Figura 16. Niveles comparativos entre el mejoramiento de la calidad y mejora del servicio	93

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, el método general que se utilizó fue el científico, el específico hipotético deductivo, de tipo básica, de nivel Correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 1320 postulantes a la Universidad, se aplicó el muestreo estratificado que dio como resultado 298 postulantes. Se usó la técnica de la encuesta para la recopilación de datos de la calidad y mejora del servicio, se usó como instrumento un cuestionario, el instrumento de recolección de datos y su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, cuyo valor fue 0,951 para ambas variables.

Los resultados de la investigación demuestran que existe de una relación según rho de Spearman = 0,804 entre las variables: Calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación alta. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabras clave: Calidad, servicio, gestión, administración, planificación, satisfacción y motivación.

ABSTRACT

The present research had as objective to determine the relation between the Quality and Improvement of the service to the applicant in the Admission Contest of the National University of Engineering, 2017.

The research was a quantitative approach, the general method used was the scientific, the specific hypothetical deductive, basic type, Correlational level, with a non-experimental, cross-sectional design. The population was conformed by 1320 postulants to the University, was applied the stratified sampling that resulted in 298 postulants. The survey technique was used to collect data on Quality and Service Improvement. A questionnaire, the data collection instrument and its reliability were used as the instrument of Cronbach's Alpha, whose value was 0.951 for both variables.

The results of the investigation show that there is a relation according to Spearman's $\rho = 0.804$ among the variables: Quality and improvement of the service to the applicant in the Admission Contest of the National University of Engineering, 2017. This degree of correlation indicates that the relationship between the variables it is positive and has a high level of correlation. Regarding the significance of $p = 0.000$, it shows that p is less than 0.05, which indicates that the relationship is significant, therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

Keywords: Quality, service, management, administration, planning, satisfaction and motivation.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

Antecedentes de las investigaciones efectuadas anteriormente considerando las dos variables de estudio es decir; Calidad y Mejora del servicio, teniendo en consideración los ámbitos Nacional e internacional.

Antecedentes internacionales

Tonato (2017) presentó la tesis titulada. *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito metropolitano de Quito, 2014-2016*. Su objetivo general fue analizar las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y burocracia callejera, para determinar cómo estas inciden en la percepción que tiene el cliente externo sobre la calidad del servicio. Para realizar esta investigación se recurre a las teorías de Aldana (2010) quién admite examinar los conceptos importantes de la calidad. Desarrolló una investigación de tipo mixta, descriptiva, la población estuvo conformada por 434.337 usuarios atendidos en el CAU del IESS del DMQ en el año 2015 y la muestra por 384 usuarios. Los resultados señalan que el promedio general de percepción de las tres dimensiones (estructura, comunicacional y talento humano), muestra que el cliente externo percibe una calidad de servicio del 54,4% que representa poca satisfacción en relación al servicio recibido. Esta puntuación, se encuentra influenciada fuertemente por la dimensión del talento humano, pues esta fue la única dimensión que obtuvo un resultado de satisfacción, con un promedio de diferencia porcentual respecto a dos dimensiones, de menos 10,44 lo cual denota que en el CAU del IESS, la dimensión del talento humano es la que se encuentra mermando la calidad percibida del cliente externo. En conclusión, para el proceso de atención que siguen los ciudadanos para acceder a los servicios dados por CAU del IESS, se caracteriza por tener una serio de problemas tipo estructural, comunicacional, y de talento humano. Entre los problemas estructurales se encuentran: falta de espacio para que el usuario haga cola, cola de espera muy larga, demasiado tiempo de espera, fallas de monitores de información de turnos, módulos de servicios sin dar atención, y fallas del sistema.

Boza y Solano (2017) presentaron la investigación titulada. *Percepción de la calidad que tienen los usuarios intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante Febrero y Marzo del año 2016*. Su objetivo general fue analizar la satisfacción desde la percepción del usuario final, respecto a la atención en salud, en la UCI-HNN durante los meses de febrero y marzo en el año 2016. Para realizar esta investigación se recurre a las teorías de Sanatuario (2007) señaló que la calidad no es un estado sino una tendencia: la auto-exigencia permanente y razonable de superación, la cual no puede provenir del exterior, sino sólo surgir del interior mismo sistema por mejorar. Desarrolló un estudio exploratorio de tipo cuantitativo descriptivo, la población fue de 176 padres, madres y encargados legales, la muestra estuvo conformada por 122 padres y madres como encargados legales de los niños atendidos en la UCI-HNN durante los meses de febrero y marzo del 2016. En conclusión, según la percepción de los padres señala que existe un 72% de aceptación sobre la calidad de la atención, es decir que la atención en la UCI HNN es de calidad en lo que respecta a los cuidados del usuario, sin embargo el abordaje a la familia presenta algunas debilidades principalmente en la calidez en el trato.

Pico (2016) presentó su tesis titulada. *Evaluación de la calidad del servicio a los clientes de una empresa cartonera*, el objetivo general fue evaluar la percepción de la calidad del servicio a los clientes externos de Machala de la empresa cartonera ABC en el año 2015 para mantener la fidelidad y el crecimiento de los clientes. En este contexto la investigación busca conocer la percepción del servicio al cliente dado por la empresa ABC en los clientes bananeros de Machala, basado en el metodología para proyectar la empresa en función del cliente de Restrepo F., Restrepo Ferro, & Estrada Mejía, 2006 en ventas, calidad, facturación y servicio al cliente, al cual se añade logística. Desarrolló un estudio de tipo transversal, diseño no experimental, exploratorio, descriptivo y correlacional, la recolección de datos se hizo a través de una encuesta, la población estuvo conformada por 56 clientes y la muestra por 38 clientes. Los resultados señalan que, el 66% de las personas entrevistadas calificaron al servicio al cliente como excelente, seguido del calificativo de muy bueno con un 29%.

Sumadas las dos calificaciones más importantes da un 95% de aceptación. Además, de todos los indicadores superan del 75% para referir como muy bueno y solo en la rapidez ante urgencias un 2,6% lo califica de regular, nunca considerándolo malo. En definitiva, el calificativo que predomina es el muy bueno con un 35% seguido del excelente con un 30%. La sumatoria da un 65% en la satisfacción optima, pero si le sumamos el 16% del calificativo bueno, se obtendrá un 81% por cual se puede decir que se tiene un calificativo aceptable en lo que es satisfacción del cliente. En conclusión, la aceptación del servicio al cliente externo al respecto de las vetas de cartón en el cumplimiento de cantidades, de tiempos, de cordialidad y atención está valorado de bueno hasta excelente, mas solo un 2.6% califica regular la respuesta ante urgencias. Para mejorar estos porcentajes, es necesario de acuerdo a la teoría de marketing de servicio y atención al cliente diseñar unas estrategias de respuesta.

Santana (2016) presentó su tesis titulada. *Análisis de la calidad del servicio para el posicionamiento de las pymes dedicadas a la fabricación de textiles en el distrito metropolitano de Quito*, el objetivo general fue determinar los factores y niveles que deben alcanzar para el logro de una buena calidad de servicio y orientar al mejoramiento de las PYMES dedicadas a la fabricación y comercialización de prendas de vestir para niños en el distrito metropolitano de Quito. Para elaborar el marco teorico se recurre a los lineamientos teóricos de los factores que determinan la calidad de servicio y los niveles que deben tener para satisfacer a los clientes de la PYMES. Desarrolló un estudio de tipo cuantitativa y cualitativa, con enfoque mixto, corte descriptivo-explicativo, la población fue dada por 667 PYMES dedicadas a la fabricación y comercialización de prendas de vestir para niños en Quito y la muestra por 101 empresas. Los resultados señalan que el 69% no ha permitido un mejoramiento en el ambiente de trabajo, mientras que el 31% si. Esta situación no permite que la persona pueda concentrarse de manera efectiva en los factores críticos determinados, lo que incide en la calidad de servicio afectando el nivel desatisfacción del cliente. En cuanto a la disposición de los recursos, insumos, equipos y herramientas necesarias para brindar un buen servicio los resultados señalan que el 59% si ha mejorado este elemento lo que implica además un alto impacto en la calidad de servicio prestado. El

41% no ha considerado este factor siendo un tema que afecta a las empresas. Asimismo; el 83% del personal señala que no se han establecido programas enfocados a sus competencias, mientras el 17% mencionan que si. Por otro lado; en cuanto a los sistemas de comunicación el 61% señalan que disponen de un sistema de comunicación y el 39% no. En lo que respecta a ser respetados sus derechos para estar motivado y transmitir su motivación al cliente el 68% señala que las PYMES respetan respetan sus derechos e incorporan mejorar sobre el tema. Por lo contrario el 32% señala que no. En conclusión, desde la érspectiva del cliente, los niveles de calidad en el servicio que prestan las PYMES dedicadas a la fabricación y comercialización de prendas de vestir para niños es baja. El estudio reveló que existen problemas en la atención oportuna al cliente, la información sobre el producto, el seguimieno post venta, el cumplimiento de las ofertas existentes y la superación de las expectativas del cliente.

Carlón (2015) presentó su tesis titulada. *Plan de mejora en el servicio al cliente para UNIDEP la Paz*. El objetivo general fue diseñar una propuesta de plan de mejora en el servicio al cliente para UNIDEP la Paz. El tipo de investigación de este proyecto es de tipo investigación-acción, Un estudio del tipo Descriptivo, el método de investigación a utilizar es documental adicionalmente, es del tipo de diseño transversal o transeccional, llegó a las siguientes conclusiones considerar la propuesta de un plan de mejora en el servicio al cliente Universidad del desarrollo profesional en su plantel a Paz, basado en calidad de contenidos dentro del proceso de acreditación y certificación de la licenciatura en administración de empresas que utiliza el Consejo de Acreditación en la Enseñanza de la Contaduría y Administración A. C. (CACECA), tomando para tal efecto cada criterio no alcanzado dentro de dicho proceso.

Antecedentes nacionales

Zárate (2016) presentó su tesis titulada. *Calidad de servicios para estudiantes de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú*. El objetivo general fue realizar un diagnóstico de necesidades de los estudiantes de maestrías con respecto a los servicios que requerían tanto de la universidad de la escuela de posgrado como la maestría en sí. Para elaborar el marco teórico se asume los lineamientos planteados por la Dra. Carmen Narro de la Universitat de Barcelona quién a través del módulo Gestión de Servicios se indica que: “Los servicios de atención al alumnado tienen como objetivo central dar soporte a las necesidades y demandas de los estudiantes para favorecer la optimización de su proceso de aprendizaje, así como su desarrollo personal, social, cultural y cognitivo. Asimismo, éstos deberán contemplar los procesos de transición tanto de una etapa de estudio previa hacia la universitaria como de la universitaria al mundo laboral.” La metodología utilizada se realizó a través de la aplicación de una encuesta, información de Focus Group y entrevistas a estudiantes de diferentes maestrías. Los resultados señalan que cuando se realizó la evaluación general acerca del nivel de satisfacción sobre los servicios administrativos de la Escuela de Posgrado, se obtuvo cerca del 37% de alumnos de la muestra que no se encuentran satisfechos en este ítem. Se trata de más de la tercera parte de estudiantes. Es una cifra considerable que se debe tomar en cuenta dado que este aspecto podría considerarse una ventaja competitiva con respecto a las otras universidades. En conclusión, según los resultados de la encuesta, en la categoría universidad, únicamente se tiene nivel satisfactorio de dos de los nueve aspectos evaluados. Este resultado junto con lo señalado en las entrevistas y Focus Group refleja claramente la orientación que tiene la universidad hacia el estudiante de pregrado en cuanto a los servicios que ofrece. Particularmente, los estudiantes de maestría solicitan espacios exclusivos para ellos que les permita desarrollar satisfactoriamente sus actividades académicas.

Rubio (2016) presentó su tesis titulada “La gestión de calidad, relacionado con el servicio en atención al cliente en consulta externa de la clínica Robles S.A.C. Chimbote, 2016”. El objetivo general es la relación entre la gestión de calidad, basado en el servicio de atención al cliente, y los factores demográficos de clientes atendidos

en la consulta externa de la clínica Robles S.A.C, Chimbote, 2016. La investigación utilizada fue de nivel racional y con enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por 600 pacientes y la muestra por 185 clientes atendidos en este servicio y en los meses de julio, agosto y setiembre del 2016. En conclusión, para la variable factores demográficos tenemos: que la mayoría de clientes son de sexo masculino (63.8%); el 43.2% registran una edad de 37 a 50 años; mas de la mitad (53.5%) indica tener estudio superior universitario; la mayoría de los clientes (67%) son trabajadores; el 62.2% son casados y más de la tercera parte (33.4%) de los clientes indican tener un ingreso mensual a 4000 soles.

Liza y Siancas (2016) presentaron la tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo, 2016”. Su objetivo general fue determinar el impacto que tiene la calidad de servicio en la satisfacción del cliente de una entidad bancaria de Trujillo. Desarrolló un estudio con diseño no experimental, se usó el modelo servqual para los dos cuestionarios, la población estuvo conformada por 19,065 clientes y la muestra 406 clientes. En conclusión, para el caso de la entidad bancaria investigada, se concluye que se logró determinar que la calidad de servicio del cliente, en 0.143 para el caso de percepción de los clientes y 0.071 para el caso de expectativas, según el modelo obtenido que posee un grado de explicación de 91.6%.

León (2014) presentó su tesis titulada “Mejora de la gestión de procesos añadiendo valor a la cadena de servicio de una empresa consultora de estudios civiles”. Su objetivo fue la aplicación de las nuevas tendencias de gestión relacionadas a la cadena de valor e instaurar la calidad total en la empresa en estudio. La población y muestra única fueron de 122 encuestados. En conclusión, con el diagnóstico de la situación actual de la organización, es que se pudo ver una síntesis de las áreas que no funcionaban correctamente y que restaban valor al servicio. Desde la designación de las nuevas soluciones que luego formarían parte de los objetivos estratégicos y plan de mejora continua, se registró que la organización casi en su totalidad se encontraba comprometido a mejorar la situación actual en la que se encontraba la empresa.

Gonzalo (2014) presentó su tesis titulada “Propuestas de mejora en la gestión del servicio de tutoría universitaria para estudiantes becarios”. El objetivo general fue contribuir con la eficacia en la gestión de becas en la PUCP, y con ello al desarrollo de capacidades de gestión en la OB, con miras al crecimiento de la inversión del Programa Nacional Beca 18. La población y muestra estuvo conformado por 166 becarios al cierre de año en el programa autofinanciado del fondo para la educación (CAFED) del Gobierno Regional del Callao. En conclusión, es importante enfatizar la gestión universitaria como una mirada interdisciplinaria y complementaria para el desarrollo institucional de la universidad. El énfasis en la calidad del producto educativo en las universidades es necesario y deseable, pero éste ímpetu no debe dejar pasar por alto la necesidad de buscar reducir al máximo las ineficiencias en los procesos de gestión. Es importante recalcar que la reducción de ineficiencias no tiene otra finalidad que el incremento de la inversión en la calidad académica.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

Modelos de calidad

Modelo Deming (Japón)

Juse (1951) presentó su primer modelo desarrollado en Japón (Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros) que se trató de:

Recoger la aplicación práctica de las teorías japonesas del control total de calidad. Anualmente el premio Deming va dirigido a la empresa que logra de la mejor manera la aplicación de la calidad total, todo esto ha sido fundamental para lograr la Cultura de Calidad en Japón. La producción es entendida como un sistema, por lo que la mejora de la calidad abarca a toda la línea de producción, desde la recepción de las materias primas hasta el consumidor final. La calidad debe orientarse siempre a las necesidades de los consumidores (p.78).

Este modelo se sustenta bajo los siguientes 10 criterios:

- a. Políticas y objetivos.
- b. Organización.
- c. Flujo de Información y su utilización.
- d. Estandarización.
- e. Educación y su disseminación (Desarrollo y utilización de los Recursos Humanos).
- f. Aseguramiento de la Calidad.
- g. Gestión y control.
- h. Mejora.
- i. Resultados.
- j. Planes para el futuro.

Según este modelo; el ciclo PDCA o ciclo de Deming se utiliza para plantear y gestionar la mejora continua, el cual actúa como guía para lograr de una forma sistemática y estructurada la resolución de problemas. Está constituido básicamente por cuatro actividades: planificar, realizar, comprobar y actuar, que forman un ciclo que se repite de forma continúa, (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

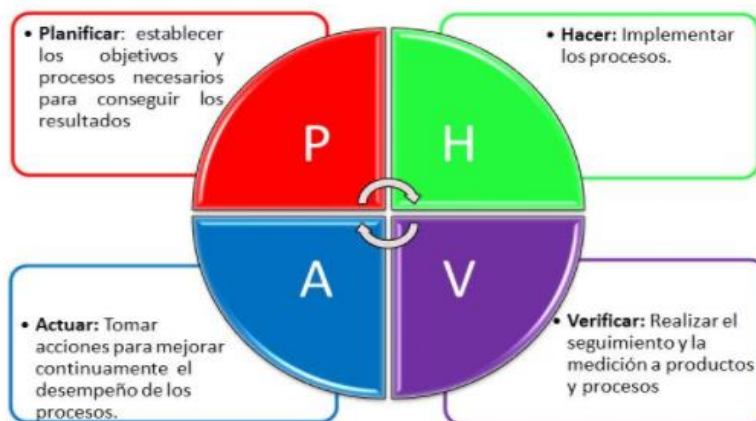


Figura 1. Ciclo de Deming

Nota: Tomado de Shewhart, W. (1930). Calidad total

Modelo Malcolm Baldrige (EE.UU.)

Según National Institute Of Standards And Technology NIST (2009) señaló que:

El modelo establece que los líderes de la organización deben estar orientados hacia la dirección estratégica y los clientes. Deben dirigir y hacer correcciones en base a los resultados que obtenga la empresa. Las estrategias clave deben estar basadas en las medidas e indicadores del conocimiento organizativo. Los criterios Baldrige para un desempeño excelente señalan, por tanto, las prácticas de administración válidas y que pueden ser medidas dentro de una organización. Estos criterios tienen una aceptación internacional y constituyen además una forma común de comunicación entre las compañías con el fin de desarrollar mejores prácticas. Es de destacar que existe el premio Malcolm Baldrige National Quality Award basado en este modelo para las empresas estadounidenses (p.125).

Las áreas de evaluación de estos criterios son 7, las cuales representan las áreas en las que cualquier perfil administrativo debe reflejar excelencia en su entorno, en sus relaciones y en los retos que enfrenta y quedan resumidas en el siguiente diagrama:



Figura 2. Modelo de Excelencia Malcolm Baldrige

Nota: Tomado de Torres, J. (2009). Posibilidades, logros y desafíos en la implementación de modelos de calidad en los gobiernos latinoamericanos.

El modelo EFQM de Excelencia

Según La EFQM (European Foundation Quality Management) (1988) señaló que:

Es una organización que pretende desarrollar estrategias encaminadas a optimizar los recursos, reducir los costes y mejorar los resultados, con el objetivo de perfeccionar constantemente los procesos productivos. En 1988 catorce empresas europeas se asociaron para crear la EFQM con el objetivo de dotarse de una ventaja competitiva (p.56).

Para Bueno, Salmador, Merino y Martín (2006) señalaron que “esta organización, excelencia se entiende como el modo sobresaliente de gestionar la organización y obtener resultados mediante la aplicación de ocho conceptos fundamentales” (p.357).

- a. Orientación de los resultados: La organización debe satisfacer las necesidades de todos los grupos de interés.
- b. Orientación al cliente: La organización debe satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, tanto las presentes como las futuras. Los clientes son el árbitro final de la calidad del producto/servicio.
- c. Liderazgo y coherencia: El equipo directivo debe estar concienciado, comprometido e implicado en la cultura de la excelencia, para ello deben tener una visión emprendedora y coherente sobre cómo será la empresa en el futuro.
- d. Gestión por procesos y hechos: se trata de analizar los procesos que utiliza la empresa para crear sus productos o servicios.
- e. Desarrollo e implicación de las personas: El capital humano es el activo más importante de la organización, hay que inculcarles los valores de la empresa y propiciar un clima de confianza.
- f. Proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora continuos: Debe existir una gestión adecuada del conocimiento, las experiencias, la creatividad.
- g. Desarrollo de alianzas: la organización debe establecer relaciones de colaboración y cooperación con otras empresas de manera que ambas salgan beneficiadas, de esta manera podrán compartir conocimientos y así crear valor añadido para el cliente.
- h. Responsabilidad social de la organización: la organización debe intentar exceder las expectativas y el marco legal mínimo en el que actúa.

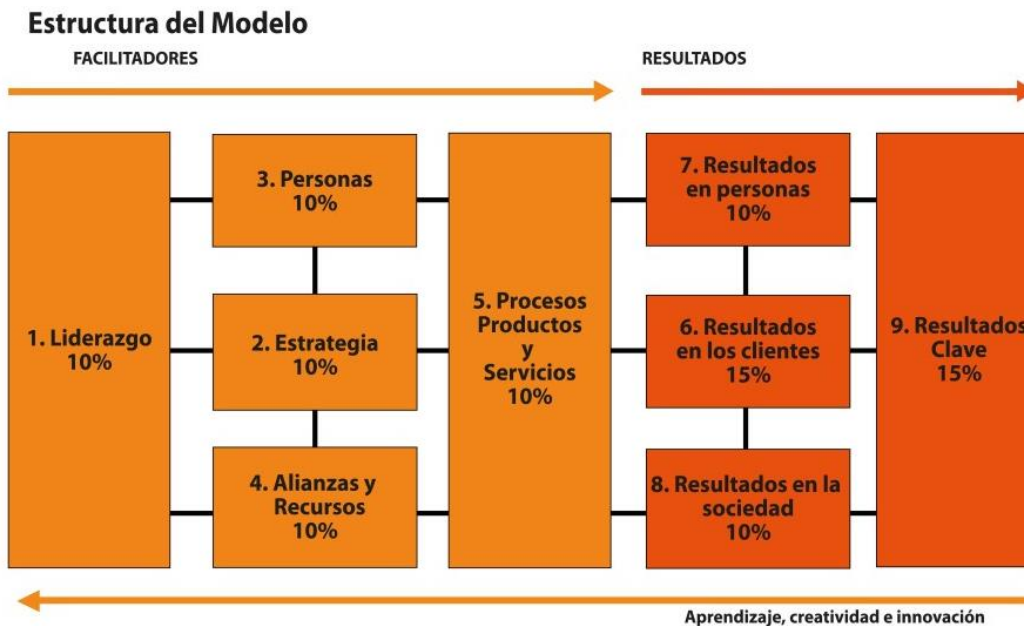


Figura 3. El modelo EFQM de Excelencia

Nota: Tomado de QRDRGestión (2012). Calidad y mejora de los procesos.

Estructura del modelo EFQM de Excelencia

Según La EFQM (European Foundation Quality Management) (1988, p.78) “presentó las siguientes estructuras”:

Liderazgo: El equipo de dirección es el responsable del progreso real de la organización, para ello tienen que empujar a los trabajadores hacia delante.

Subcriterios:

- a. Comportamiento personal de los directivos
- b. Sistema de gestión
- c. Proceso de mejora permanente
- d. Colaboración externa
- e. Motivación de las personas

Personas: Se refiere a las relaciones que la organización tiene con sus empleados.

Subcriterios:

- a. Recursos humanos: planificación, gestión y mejora, así como la integración de estrategias de personal.
- b. Conocimiento y capacidades de las personas: aprendizaje y desarrollo personal.
- c. Implicación y asunción de responsabilidades: integración de los trabajadores como parte de un proyecto común.
- d. Diálogo entre trabajadores y organización: comunicación descendente, ascendente y horizontal.
- e. Remuneración, reconocimiento y atención a las personas: es lo que la empresa da a sus trabajadores a cambio de su dedicación a ella.

Política y estrategia: Se refiere a la planificación de la organización a medio y largo plazo. Como materializa la visión y misión. Subcriterios:

- a. Políticas
- b. Planes
- c. Objetivos
- d. Metas

Alianzas y recursos: Son también procesos, pero debido a la importancia que tiene se estudian de manera separada. Subcriterios:

- a. Proveedores y alianzas: las relaciones que tengan con ellos y con otro tipo de organizaciones que apoyen el desarrollo mutuo y la adicción de valor.
- b. Recursos económicos y financieros: obtención, control y gestión de los riesgos asociados.
- c. Edificios, equipos y materiales: seguridad y rentabilidad, optimización de recursos e inventarios, reciclaje de residuos, conservación de recursos no renovables...
- d. Tecnología: explotación de la tecnología existente, emergente e innovación.
o Información y conocimiento: inventario, clasificación, desarrollo, facilidad de acceso, protección y seguridad.

Procesos: Se refiere a cómo la empresa gestiona sus procesos, para ello podemos distinguir cinco subcriterios:

- a. Diseño y gestión: las técnicas que se emplean, como se establecen las responsabilidades, tipos de medidas de rendimiento que utilizan, forma de fijar objetivos...
- b. Mejora: planificación, priorización de las acciones de mejora, estimulación de la creatividad y participación, forma de controlar y comunicar los cambios...
- c. Desarrollo de productos y servicios: como la empresa se anticipa a las necesidades de los clientes. Está ligado a la satisfacción del cliente.
- d. Producción y distribución de los bienes y servicios así como los servicios postventa.
- e. Gestión y mejora de la relación con los clientes: como se realizan las actividades regulares con ellos, como gestionan sus opiniones, quejas y reclamaciones y la forma de colaborar con ellos.

Resultados en las personas: Se refiere a la satisfacción de las necesidades y las expectativas del personal de la organización. Es muy importante que los miembros de una empresa estén satisfechos ya que esto afecta a su rendimiento laboral. Subcriterios que lo miden:

- a. Medidas de percepciones: la empresa debe preguntar a sus empleados de una forma sistemática y a través de las técnicas adecuadas.
- b. Indicadores objetivos: pueden ser los índices de absentismo laboral, formación impartida en la empresa, participación en proyectos de mejora, etc.

Resultados en los clientes: Constituye la satisfacción de las necesidades de los clientes y las expectativas de los mismos. Subcriterios:

- a. Medidas de percepciones: es primordial para el éxito a largo plazo de la empresa. Es subjetivo. El cliente valorará la facilidad de uso del producto, su utilidad, etc.

- b. Indicadores internos: pueden predecir o ser consecuencia del grado de satisfacción subjetivo del cliente. Pueden ser índices objetivos de calidad, número de reclamaciones, etc.

Resultados en la sociedad: Cada organización convive y mantiene relaciones mutuas tanto con ciudadanos como con cuerpos sociales organizados. De esta manera la empresa tiene cierta responsabilidad sobre la sociedad y la satisfacción de las expectativas de ésta. Subcriterios:

- a. Medidas de percepciones: la sociedad valorará los efectos que la empresa tiene sobre ella.
- b. Indicadores: como el impacto sobre el nivel de empleo, grado de contaminación de cualquier tipo, contribuciones económicas, etc.

Resultados clave: Examina hasta qué punto las metas que la organización se ha propuesto se han llevado a cabo. Se puede medir en base a los ingresos, beneficio, valor de la acción, cuota de mercado, número de clientes etc. Dentro de los resultados clave podemos distinguir dos subcriterios:

- a. Resultados clave: los resultados finales.
- b. Indicadores clave: aquellos que resultan de procesos intermedios.

Este es un modelo dinámico, la innovación y aprendizaje permiten una retroalimentación que potencia la labor de los agentes facilitadores, que a su vez provoca una mejora en los resultados. Los criterios y subcriterios nombrados anteriormente se utilizan para poner una puntuación a la empresa. Cada uno de los criterios tiene una puntuación

Las Normas ISO

Según Organización Internacional de Normalización (ISO) (2015) señaló que:

Estas normas definen los estándares en los sistemas de calidad bajo la premisa de que ciertas características en las prácticas administrativas pueden ser estandarizadas y que un buen diseño, implantación y correcta administración de los sistemas de calidad brindan la confianza de que los resultados lograrán cumplir con las expectativas y requerimientos de los clientes. Estas normas, junto con los modelos para la excelencia EFQM y Baldrige, constituyen los modelos modernos más importantes en relación a la gestión de la calidad como estrategia competitiva (p.165).

Una organización que cumple con las normas ISO puede certificarse y con ello tener un documento oficial que ampare el nivel de calidad que ofrece. Los 8 principios para la gestión de la calidad de acuerdo a los ya mencionados estándares son los siguientes:

Principios ISO

- a. Organización enfocada en los clientes
- b. Liderazgo
- c. Involucramiento de las personas
- d. Enfoque en los procesos
- e. Enfoque en los sistemas para la administración
- f. Mejora Continua
- g. Toma de decisiones basada en hechos
- h. Mutuo beneficio en la relación con los proveedores.

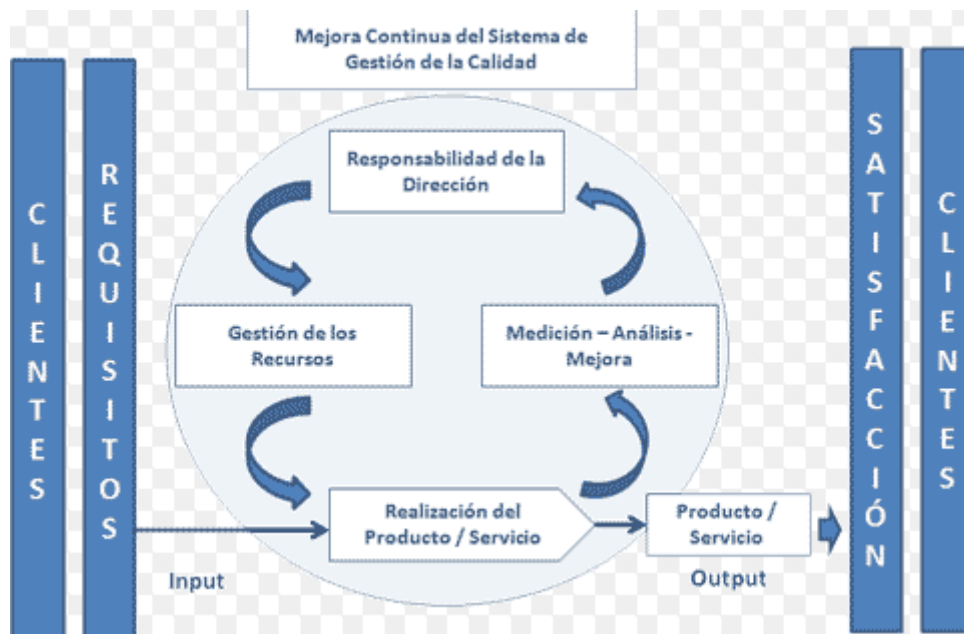


Figura 4. El modelo de Gestión de Calidad basado en procesos

Nota: Tomado de Norma ISO-9001 (2015).

Teorías de la calidad de servicio

Ishikawa (1986) define a la calidad como "desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor" (p.13).

Zavala (1998) señaló que:

La base del proceso de la calidad es la educación, el concepto de la educación en el ámbito de la calidad no es limitativo a un área o especialidad, sino es totalmente extensivo e intensivo, desde lo particular hasta lo general, en pocas palabras es el único camino del ejercicio de la calidad. Educar es cultivar, lo que se siembra se cosecha. Y la pretensión es sacar o expresar de cada ser es el valor de la calidad. La calidad es sin exagerar el camino de la perfección del ser humano. La educación es una forma de transmitir la cultura, es permitir desarrollar el potencial de

creatividad del ser humano; es el principio de la sabiduría. La calidad a través de la educación es la manifestación simple de la noble tarea del: bien saber, bien ser, bien hacer y el bien tener (p.10).

La función de la educación debe estar principalmente destinada y orientada a que el hombre como ser humano, encuentre la razón de ser de su existencia y al mismo tiempo se capacite y prepare para ella. El principal objetivo de la educación es la de dar a conocer, expresar y aplicar los valores, leyes y principios que rigen el universo en la persona misma y de esa manera el ser humano, real y simplemente sea, y no pretenda ser o aparente ser.

Para Barker (1997) aseveró que:

La calidad es la llave para entrar y competir en los mercados del Siglo XXI, para asegurar el éxito del negocio. De acuerdo con la aseveración de Barker está clara la única opción para satisfacer al cliente externo o consumidor es aplicar la calidad como estrategia en la dirección del negocio, sin dejar de considerar que los mercados van definiendo, debido a su dinamismo (p.176).

Lo anterior resulta difícil establecer una definición básica de calidad, ya que ésta dependerá de que el negocio necesite para satisfacer al cliente, por lo que los investigadores:

Según Reeves y Bednar (1994) mencionaron que:

No se pretende decir que una definición de Calidad es mejor que otra, sino va a depender de lo que el Cliente Externo necesita de esa empresa, esa definición es la que va a ser útil. Ninguna definición de Calidad es *mejor que otra*, en cada situación, porque cada definición tiene, tanto fortalezas como debilidades con relación a criterios tales como dimensiones y generalidades, utilidades gerenciales y relevancia en el consumidor (p.74).

Según Vásquez (2007) consideró que:

La calidad debería ser comprendido por los gerentes, administradores y funcionarios de las organizaciones actuales como el logro de la satisfacción de los clientes a través del establecimiento adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de estos con procesos eficientes, que permita así a la organización ser competitiva en la industria y beneficie al cliente con precios razonables (p.45).

Para Álvarez (2003) señaló que:

El término calidad proviene de la persona de lo inseparable que permita apreciar positivamente al grupo y la sociedad en general. Históricamente el término ha sido en diferentes niveles, en la primera mitad del siglo XX estaba referido a la técnica, se consideraba como un “conjunto de procedimientos”, incluso modelos matemáticos, que hacen posible la producción de bienes y servicios de acuerdo a ciertas especificaciones” y que esta calidad provenía de una mayor inspección sobre lo que se hace (P.56).

Después de la segunda guerra mundial, surge otra categoría de concepción: La humanista, esto es que la calidad en el ser humano está en la personalidad, la formación académica y en especial los valores que unidas a conductas laborales bajo esquemas organizacionales permiten decisiones entre sí para generar bienestar, con la calidad se extiende al nivel de una forma de comportamiento. La O I E reconoce y define la calidad del producto en su mayoría, entonces hablar de calidad es hablar en totalidad tiene mucha influencia en habilidades y destrezas para estar de acuerdo a las necesidades requeridas por el cliente.

Oliver (1981) aseveró que “el modelo estaba disconforme con la atención al cliente. Es decir; el cliente debe salir de la empresa bien satisfecho asumiendo

resultados de la comparación subjetiva entre las expectativas previas al consumo y percepción posterior a éste” (p.89).

Grönroos (1984) señaló “la importancia de la atención que se merecen los clientes si relacionamos a educación estamos hablando de los estudiantes; brindar servicio de calidad implica atraer más clientes, estar a la altura de las grandes empresas e instituciones” (p.94).

Parasuraman et al (1991) afirmaron que “todos los grupos entrevistados apoyaron decididamente la noción de que el factor clave para lograr un alto nivel de calidad en el servicio es igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio” (p.98).

Buzzell y Gale (como se citó en Lloréns y Fuentes, 2005) afirmaron que, “ la calidad de la producción es calidad es lo que el consumidor dice que es, y la calidad de un producto o servicio particular que el consumidor percibe que es” (p.57).

En contraposición a las teorías anteriores, autores como Cronin y Taylor (1992) defendieron que “resulta posible definir exclusivamente calidad de servicio en función de percepciones sobre prestación y no a partir de expectativas” (p.68).

Definición de la variable calidad en el servicio

Juran (2004) definió la calidad como:

La satisfacción del cliente externo e interno y la adecuación para el uso; lo cual utiliza en el contexto que la opinión del usuario indica que la calidad está en el uso real del producto o servicio. El término de calidad de servicios “incluye formular sistemas, procedimientos, después implementarlos y asegurar que la participación se convierta en parte de una cultura. Los administradores pueden fomentar participación

proporcionando la retroalimentación, rapidez y premien las buenas ideas y logros en equipos (p.120).

“La calidad de servicio es un constructo por naturaleza compleja, elusiva, difusa y abstracta” (Zeithaml, 1988, p.2).

Andrés y Zavala (1998) señalaron que:

La calidad es un valor que requiere de su ejercicio, es decir que se ejerza y solamente se puede ejercer a través de la educación. Educar etimológicamente significa: sacar de sí mismo lo mejor, esto significa que el ser humano al ejercer la calidad en sí mismo, lo único que hace es sacar de sí mismo lo mejor, expresándolo de múltiples y variadas formas, para sí mismo y para todos los demás. La base del proceso de la calidad es la educación, el concepto de la educación en el ámbito de la calidad no es limitativo a un área o especialidad, sino es totalmente extensivo e intensivo, desde lo particular hasta lo general, en pocas palabras es el único camino del ejercicio de la calidad. Educar es cultivar, lo que se siembra se cosecha. Y la pretensión es sacar o expresar de cada ser es el valor de la calidad. La calidad es sin exagerar el camino de la perfección del ser humano. La educación es una forma de transmitir la cultura, es permitir desarrollar el potencial de creatividad del ser humano; es el principio de la sabiduría. La calidad a través de la educación es la manifestación simple de la noble tarea del: bien saber, bien ser, bien hacer y el bien tener (p. 82).

Deming (1982) señaló que:

La existencia de calidad de servicio la empresa hace que la economía mejore, se forme una cadena bien organizada, para lograr que sea alta y competitiva el personal debe estar formado con un alto conocimiento en administración de negocios dentro del sistema económico actual (p, 30).

La calidad de los productos de los procesos importantes para la buena administración de las empresas ya que gracias a sus servicios y la garantía de sus productos va garantizar la permanencia de los clientes.

Fort, Florida y Ross (2005) señalaron que:

El término gestión de calidad tiene significados específicos dentro de cada sector del negocio. Esta definición, que no apunta al aseguramiento de la buena calidad por la definición más general sino a garantizar que una organización o un producto sea consistente, gestión de calidad tiene cuatro procesos: planeación de calidad, control de la calidad, aseguramiento de la calidad y mejoras de la calidad (p.41).

EL proceso de administración de calidad dentro de un organismo tiene mucha importancia porque permite satisfacer las necesidades de los clientes; es importante reconocer que dentro de una organización existen grupos de interés en base a la gestión procesos. Los gerentes o autoridades deben tener bien en claro que desean los clientes, estudiantes y otros grupos de interés y en función de sus requisitos, identificar, definir y desarrollar los procesos necesarios para conseguir los objetivos establecidos.

Vargas y Aldana (2008) determinaron que:

Cuando los clientes evalúan un servicio para definirlo como de calidad tienen en cuenta una serie de aspectos y características que valoran la compra de un producto o servicio que le prestan, según el autor nos mencionó las siguientes dimensiones como: Trabajadores, tecnología y estándares de calidad (p.42).

Definición de calidad

Reeves (1994) señaló que “la palabra calidad ha dado lugar a una larga serie de definiciones, muy diversas y significativas, a lo largo del tiempo, a continuación las definiciones por parte de los principales teóricos de la calidad” (p.56).

Se pueden establecer cuatro enfoques básicos atendiendo a la evolución del concepto de calidad.

- a. Calidad es excelencia, superioridad o bondad del producto: La excelencia es un concepto abstracto y subjetivo, pues lo “mejor posible” difiere dependiendo del agente que emita el juicio de valor. Los atributos de un servicio que para un cliente pueden suponer un signo de excelencia, pueden no serlo para otros.
- b. Calidad es valor, atendiendo a la relación entre su utilidad o nivel de satisfacción con el precio: Es decir, la calidad viene a ser lo mejor pero condicionado por el uso actual y el precio de venta para el consumidor.
- c. Calidad es cumplimiento o conformidad con las especificaciones: Ello implica el cumplimiento de una serie de valores ideales y tolerancias. Dichas especificaciones deben constituir atributos clave valorados por el cliente.
- d. Calidad es igualar o exceder las expectativas de los clientes: La organización deberá tenerlas identificadas para orientar su estrategia hacia su satisfacción. Como consecuencia pueden aparecer una serie de componentes subjetivos.

Deming (1989) de igual señaló:

La calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (p.67).

Crosby (1980) afirmó que:

La calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya

malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos (p.87).

Juran (1992) aseveró que “la calidad consiste en aquellas características del producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias” (p.16).

Ishikawa (1985) manifestó que “la calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.” (p.86).

Duque; (2005) señaló que “la calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar” (p.56).

Real Academia Española (2001) definió que la calidad es como:

La propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Esta definición establece dos elementos importantes en su estudio. Primero, la referencia a características o propiedades y, segundo, su bondad para valorar algo. Además se puede mencionar la definición de diferentes organizaciones interNacionales sobre la calidad (p.49).

Según Organización Internacional de Normalización (ISO) (2005) aseveró que la “calidad es el grado en el que un conjunto de características de una entidad confiere aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas” (p.96).

Dimensiones de la calidad

Juran (2004) “dividió la administración de calidad en tres dimensiones como son: Planeación para la calidad, control de calidad y mejoramiento de la calidad” (p.67).

Dimensión 1: Planeación para la calidad

Juran (2004) aseveró que:

La planificación de la calidad se debe realizar teniendo en cuenta una serie de pasos de ingreso e ida llamado mapa de planeación de la calidad. El gerente debe conocer muy afondo los gustos y necesidades de los clientes atender tal como desean y se merecen como personas emprendedoras. Los productos que elabora la empresa deben estar de acuerdo al gusto del cliente. La empresa debe ganarse el aprecio del los clientes, las características del producto debe satisfacer las necesidades de los clientes. Demostrar que el proceso puede producir el producto en condiciones operativas. Transferir el proceso a las fuerzas productivas (p.67).

Es importante la planeación de calidad, es el punto de partida para desarrollar productos y servicios necesarios para satisfacer plenamente a sus necesidades del cliente para generar mayor valor que motive a los consumidores a regresar a la estación. Así poder ofrecer un producto adecuado que nos recomiende en el mercado, con la planeación de calidad podemos optimizar procesos, prevenir situaciones que perjudiquen a la empresa y mejorar los resultados.

Juran (2004, p.68) refirió que “la planeación para la calidad se puede generalizar en una serie universal de pasos de entrada y salida, llamada mapa de planeación de la calidad y son los siguientes”.

- a. Identificar a los clientes.
- b. Determinar sus necesidades.
- c. Traducir las necesidades al lenguaje de la empresa.

- d. Desarrollar productos con características que respondan de manera optima a las necesidades de los clientes.
- e. Desarrollar un proceso que sea capaz de producir las características del producto.
- f. Transferir el proceso de la operación.

Dimensión 2: Control de calidad

Juran (1989) señala que:

La alta administración debe utilizar un proceso universal a fin de controlar las operaciones. Para controlar un proceso se debe establecer un vínculo de retroalimentación en todos los niveles y para todos los procesos; asegurarse de que cada empleado se encuentre en estado de autocontrol; establecer objetivos de calidad y una unidad de medición para ellos; proporcionar a las fuerzas operativas medios para ajustar los procesos de conformidad con los objetivos. Los principios de control son la esencia del control de calidad, antes y ahora, pues si se quiere que un proceso permita entregar al cliente lo que lo que éste necesita. Una administración de calidad necesita utilizar una ley universal de control en calidad. Para lograr un control debe existir un proceso retroalimentación en todos los niveles y modalidades, el empleado debe estar sujeto a cualquier momento existe monitoreo o control y debe estar preparado para los cambios que exija el gerente o las autoridades superiores los procesos de conformidad con los objetivos. Transferir responsabilidad de autocontrol a fuerzas operativas para responsabilizarlas de mantener el proceso en un nivel planeado de capacidad; evaluar el desempeño de procesos y la conformidad del producto mediante análisis estadísticos, y aplicar medidas correctivas para restaurar el estado de conformidad con los objetivos de calidad. Los principios de control son esencia del control de calidad, antes y ahora, pues si queremos que un proceso permita entregar al cliente lo que éste necesita, además de conocer y anticipar

sus necesidades, los procesos deberán tener capacidad de desempeñarse sostenidamente con menor variabilidad posible (p.68).

Todas las empresas no deben olvidar de disponer mecanismos de control de calidad de bienes y servicios como un medio de garantizar la venta de sus productos, no solo se aplica al producto final también se realiza a lo largo en todos los procesos como en la recepción de la materia prima y todo su proceso hasta llegar al consumidor. Para realizar un control de calidad se realiza constantes e inesperadas visitas de inspección es ahí donde determinadas características del producto se deben controlar.

Dimensión 3: Mejoramiento de la calidad

Juran (1989) señala que:

Son los cambios positivos que exige la empresa para mejorar y brindar una calidad de vida adecuada a los trabajadores, para lograr estas mejoras. La empresa debe formar una comisión de control de calidad para que diseñe, coordine e institucionalice la mejora de calidad anual. El comité deberá definir la forma para seleccionar cada proyecto. Adicionalmente, Juran sugiere aumentar el peso de parámetro de calidad de evaluación de desempeño en todos los niveles organizacionales y la participación de la alta administración en la revisión del proceso de mejoras de calidad. Por último, hace hincapié en la importancia de proporcionar entrenamiento extensivo a todo el equipo de administración en el proceso, de manera que aprenda los métodos y las herramientas necesarios para establecer el programa de mejora de calidad anual. Conforme las prácticas de calidad evolucionan, las organizaciones van encontrando diferentes formas de realizar el mejoramiento de la calidad.

Es muy asertiva la propuesta del autor sobre la implementación de proyectos de mejoramiento ya que siempre debemos estar aptos a comparar distintos proyectos ya que estos proyectos servirán indudablemente para mejorar

los servicios que presta nuestra empresa. Aplicando la mejora de calidad se lograra ser más productivos y competitivos en el mercado, teniendo en cuenta que se previene errores y fallas en todos los procesos, mejorando los productos, servicios y reduciendo las quejas y reclamaciones de nuestros clientes.

Fundamentación científica de la variable mejora del Servicio

Teorías de mejora del Servicio

Berry, Bennet y Brown (1989) sostuvieron que:

El servicio es en primer lugar un proceso, es una actividad directa o indirecta que no produce un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor. Puede entenderse al servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal (p. 104).

Zeithmal y Bitner (2004) mencionaron que:

Los servicios poseen ciertas características que los diferencian de los productos de acuerdo a la forma en que son producidos, consumidos y evaluados. Estas características provocan que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber qué es lo que realmente quieren los clientes. (p. 132).

Para determinar el grado de satisfacción que tienen los estudiantes con respecto a la calidad educativa de la Universidad, se requiere que ellos realicen un ejercicio de evaluación subjetiva en el que intervienen, tanto las expectativas previas sobre sus necesidades formativas y su motivación, como los juicios que realizan respecto al proceso educativo recibido y la institución en su conjunto. Los grados de satisfacción experimentados tienden a reflejar, al menos en parte, el nivel de eficiencia de los diversos aspectos que componen una educación de calidad. En este sentido,

este capítulo abordará desde una perspectiva psicológica, el papel de la motivación, las necesidades y las actitudes, como procesos implicados en la satisfacción estudiantil.

Kotler (1998) señaló que “todo acto o función que una parte puede ofrecer a otra que es esencialmente intangible y no da como resultado ninguna propiedad. Su producción puede vincularse o no a un producto” (p.56).

Vargas & Aldana de la Vega (2008) dice que:

La mejora del servicio es “El conjunto de actividades, actos o hechos aislados o secuencias de actos, de duración y localización definida, realizados gracias a medios humanos y materiales que son puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos que tienen un valor económico, y por tanto, traen beneficios y satisfacción como factor de diferenciaron”, presenta las siguientes dimensiones: Postulantes, Procedimientos y Resultados (p.23).

Definición de variable mejoramiento del servicio

Parasuraman, Zeitham y Berry (1998) aseveraron que:

Un servicio pueda ser considerado de calidad, esta percepción positiva debe ser consistente, es decir, debe ocurrir repetidamente, no sólo con uno, sino con varios consumidores en distintas ocasiones. Esta tarea no es fácil; por lo que la aplicación de un modelo de gestión de servicios resulta efectiva para orientar a la empresa a adoptar una cultura de calidad (p.78).

Velasco (2000) se aproximaron al concepto de:

Calidad Educativa Para muchos autores antes de hablar sobre el término calidad educativa, primero hay que hacer un acercamiento a los términos calidad y educación, tal como se realiza a continuación. La aproximación

etimológica del término educación tiene su origen en los verbos latinos educare y educere. El primero hace alusión al proceso de enseñanza que recibe la persona, considerada necesaria para que se produzca la instrucción y la formación de su desarrollo intelectual. El segundo está más relacionado con la acción interna o el proceso de aprendizaje que la persona lleva a cabo para extraer de sí misma la potencialidad que guía su propio perfeccionamiento (p.81).

Desde este punto de vista, Iturralde (2004) afirmó que:

La educación es el proceso que perfecciona las capacidades propias de la persona en todos sus ámbitos, física, psicológica, intelectual, social, así como espiritual, en las diferentes etapas de su vida. La educación promueve el desarrollo individual y colectivo indispensable para el desarrollo de las sociedades. Durante el “Foro Mundial de Educación de la UNESCO” realizado en Dakar en el año 2000 se afirma que “... cada niño, adolescente y adulto tiene derecho a beneficiarse de una educación que satisfaga sus necesidades básicas de educación... se trata de una educación adaptada para aprovechar los talentos y el potencial de las personas y para desarrollar la personalidad de los educandos de modo que puedan mejorar su vida y transformar la sociedad” (p. 35).

Meade (1997) mencionó que:

Se promueve que el alumno tenga un papel activo en el proceso de aprendizaje, que administre su propio aprendizaje con la colaboración y cooperación de sus compañeros, a través de trabajos en equipo y donde el profesor sea un mediador y guía del aprendizaje. Al analizar el término calidad desde el punto de vista etimológico, se encuentra que cuenta con tres acepciones importantes: cualidad, valoración y superioridad o excelencia. Entendido como cualidad, se identifica como un conjunto de atributos o propiedades referidas a algo o alguien. Cuando es visto como valoración, se requiere una interpretación normativa de los atributos o

cualidades, lo que implica un juicio de valor y una posición dentro de una escala para comparar dos o más entidades (p.125).

Bernillón y Cerutti, (1989) (como se citó en González, Velasco (2000) señaló que:

Cuando es entendido como superioridad o excelencia, se hace referencia al grado de bondad en que se expresa una cosa Entonces la calidad puede ser entendida como “hacer bien el trabajo desde el principio” tomando en cuenta aspectos como: responder a las necesidades de los usuarios, llegar a satisfacer al usuario; disfrutar con el trabajo y ofrecer lo mejor de uno mismo; reducir los costos inútiles; evitar los fallos; ser un administrador óptimo y ser más eficaz, eficiente y productivo (p.76).

Lopéz (1994) Desde la óptica organizacional señaló que:

La educación, define la calidad como la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios. Bajo esta misma perspectiva, en la definición citada por la International Standard Organization (ISO) encontramos que la calidad se identifica también con la satisfacción de necesidades, pues “La calidad es un conjunto de propiedades o características de un producto o servicio que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades explícitas o implícitas” (González, 2000, p. 55). En tal sentido, Senlle y Gutiérrez (2004) afirman que al prestar un servicio se tienen que satisfacer las expectativas que los clientes, los alumnos, han acordado mediante una oferta del servicio, la educación. En este caso, es el cumplimiento de los procesos implícitos en la educación. Con ello, la calidad significa la satisfacción de las partes interesadas comprendiendo, tanto a las autoridades de la Universidad como a los estudiantes que la conforman. En el caso de la educación, se define la calidad educativa como “aquella que ayuda al educando a satisfacer plenamente sus necesidades y a desarrollar al máximo sus posibilidades personales de manera integral, contribuyendo así a su participación plena y constructiva en la sociedad en que vive.

González y Domínguez (2000) añadieron que:

En el ámbito educativo, la calidad y los criterios para medirla también han sufrido transformaciones. Es así que en los años noventa, se promueven las políticas y evaluación de la calidad universitaria, en donde no sólo la institución hace una evaluación interna con sus propios criterios de evaluación de la calidad, sino que también acude a la evaluación de expertos externos basados en estándares interNacionales como modo de referente consensuado para determinar la excelencia. En la actualidad un ejemplo con el que contamos, es el modelo de los Criterios de acreditación para programas de Ingeniería (ABET, 2004) que busca que la carrera identifique y atienda las necesidades de los estudiantes, con el fin de formar un perfil del egresado. Para ello, se basa en criterios que permiten introducir mejoras pertinentes en las carreras evaluadas. Estos criterios hacen referencia a los objetivos educacionales, las habilidades y actitudes a desarrollar en los estudiantes, la plana docente, las facilidades de infraestructura y materiales de estudio y el soporte financiero de la institución. La Gestión de Calidad Total es un conjunto articulado de elementos de la escuela humanista, la perspectiva sistémica y la cultura organizativa, con los que se relacionan aspectos psicológicos motivacionales y variables del clima organizativo. Se puede decir, que la Gestión de Calidad Total en la educación, es entendida como un proceso o práctica de gestión que utiliza como principio y estrategia los planteamientos de la Calidad Total, cuya filosofía de gestión implica una manera de entender la institución, sus estrategias, fines y objetivos, así como a las personas relacionadas con ella y sus procesos, dirigiendo sus metas hacia la satisfacción de los requerimientos y expectativas del cliente (p.44).

Cunha (2002) señala que:

Está de acuerdo a ello, la calidad educativa sería medida en función de la adecuación del servicio prestado con respecto a características preestablecidas, que deberían ser conocidas por la institución educativa para tratar de aproximarse a las necesidades de los clientes. Aunque, tradicionalmente se han considerado como clientes de una organización a aquellas personas destinatarias finales de los productos o servicios que brinda dicha organización. Hoy en día, la noción de cliente incorpora a los trabajadores y directivos de la organización en tanto miembros componentes de la misma y se les denomina clientes internos, mientras que a los consumidores se les denomina clientes externos (Velasco, 2000). Desde esta visión, en el sistema educativo, tanto los estudiantes universitarios como los padres de familia estarían considerados dentro de la categoría de clientes externos, porque son ellos quienes reciben el servicio y pagan por él respectivamente. Sin embargo, también podría considerarse a los alumnos como clientes internos en la medida en que se incorporan y llegan a ser parte de la institución educativa (p.124).

Para Gento (2000, p.84) consideró que:

El mejoramiento del servicio es uno de los identificadores de la calidad del producto educativo, la satisfacción de los propios estudiantes. Como se observa en el cuadro 1, este autor, tomando la categorización de Maslow, ha establecido algunos criterios para evaluar si las necesidades están siendo atendidas en el contexto educativo; por ello, sistematiza las necesidades de los alumnos en los siguientes aspectos:

Tabla 1

Necesidades educativas

Necesidades Educativas

Satisfacción por la atención a sus necesidades básicas	por la	Con ella se comprueba si los alumnos consideran que las condiciones de la institución ofrecen garantías para su propia supervivencia en condiciones de seguridad y comodidad básica suficiente.
Satisfacción por sentimiento seguridad	por su de	Es la satisfacción de los alumnos por tener la seguridad de que las condiciones de supervivencia básica, dentro del entorno habitual de la institución, están garantizadas ahora y en lo sucesivo. La seguridad puede ser de carácter físico, económico, emocional, etc.
Satisfacción por aceptación que reciben	por la	La satisfacción por la pertenencia o sentimiento de aceptación por el grupo ponderará la medida en que el alumno cuenta con el reconocimiento debido por el hecho de ser miembro de un colectivo determinado, ya sea éste el centro educativo en su conjunto o el grupo de alumnos que constituyen la clase.
Satisfacción por aprecio que se les otorga	por el	La satisfacción por el reconocimiento del éxito o prestigio personal, pondrá de relieve en qué medida los alumnos consideran adecuada la apreciación expresa que los miembros del centro o clase efectúan sobre sus logros; no se trata, por tanto de una simple constatación de logros, cuanto de considerar que los alumnos afectados han alcanzado cuotas de éxito que merecen el aplauso y la consideración de mérito, lo que casi siempre irá asociado a la valoración positiva del esfuerzo, más que de los resultados.
Satisfacción por oportunidad de desarrollarse libremente	por la de	Considerará las posibilidades con que cuenta para actuar con arreglo a su condición personal, para desarrollar las aficiones y potencialidades que cree tener, para llevarlas a cabo en un régimen de libertad, y para disfrutar de los resultados de su propia creación personal.

Nota: Tomado de Gento (2002). Necesidades Educativas.

Blanco (2007) mencionó que:

La satisfacción estudiantil será directamente proporcional al esfuerzo que haga la institución en el desarrollo de un ambiente orientado al servicio, donde el estudiante se visualice como un cliente que ha recibido el servicio en términos de los conocimientos, destrezas y desarrollo humano que esperaba (p.62).

En esta línea, Da Cunha (2002) indicó que:

Parte de dos supuestos dentro de la satisfacción del estudiante. El primero, relativo a la percepción de satisfacción sobre la institución por sus productos y servicios, y el segundo relativo a la relación entre la institución y el alumno. Con respecto a la conformidad objetiva del

servicio ofrecido se detalla y profundiza más sobre la satisfacción del estudiante como un cliente de la institución (p.78).

Dimensiones de La variable mejora del servicio.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) señalaron que los servicios poseen características especiales, las cuales son tomadas en consideración por los clientes para formarse un juicio respecto a la calidad del mismo. Estas características son integradas en 5 dimensiones generales, las cuales se describen a continuación:

Dimensiones 1. Elementos tangibles

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) aseveraron que “los elementos tangibles representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio” (p.25).

Lo tangible, en definitiva, es aquello a lo que se puede acceder desde el tacto. Éste es el sentido que posibilita que un organismo perciba diversas características de un objeto, como su dureza o su temperatura.

Dimensiones 2. Fiabilidad

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) señalaron que “la fiabilidad implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante” (p.25).

“Es la capacidad de entregar un servicio en el que se puede confiar justificadamente”(Avizienis et al, 2001, p, 78)

Según Moratalla (2002) señaló que:

En el ámbito científico, la fiabilidad es algo que parte de la forma de constatar la validez de los conocimientos. Por lo general, se considera que la forma de corroborar o constatar lo que se conoce, es la experimentación, o la correspondencia entre los hechos y las teorías que los explican. Otro sentido de fiabilidad apunta a las garantías con que se certifica algo. El concepto de fiabilidad aplicado a la ciencia permite la aplicación de criterios y estrategias variadas que combinan tanto lo teórico como lo empírico (p.93).

Dimensiones 3. Capacidad de respuesta

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) señalaron que “la capacidad de respuesta representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido” (p.25).

Son disposición a ayudar a los clientes y entregarles un buen servicio rápido. La disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Nuestros clientes no tienen por qué rogarnos para ser atendidos, ni para que sus dificultades o problemas sean solucionados, debemos estar al tanto de las dificultades, para estar un paso adelante de ellas y una buena forma de hacerlo es retroalimentándonos con las observaciones nuestros clientes.

Dimensiones 4. Seguridad

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) señalaron que la seguridad es:

Los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el cliente está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio (p.25).

Ramírez (2008) mencionó que:

Desde los albores de la historia, el hombre ha hecho de su instinto de conservación una plataforma de defensa ante la lesión corporal; tal esfuerzo probablemente fue en un principio de carácter personal, instintivo-defensivo. Así nació la seguridad, reflejada en un simple esfuerzo individual más que en un sistema organizado (p. 23).

Henao (2010) definió la seguridad como “el conjunto de normas técnicas, destinadas a proteger la vida, salud e integridad física de las personas y a conservar los equipos e instalaciones en las mejores condiciones de productividad” (p.37).

La norma OHSAS 18001 es una guía para sistemas de seguridad y salud ocupacional que nace en 1999 como una especificación que tiene como fin proporcionar los requisitos que sus promotores consideran que debe cumplir un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (SGSSO) para tener un buen rendimiento, y permitir a la organización que lo aplica controlar los riesgos a que se exponen sus trabajadores como consecuencia de su actividad laboral. Con dicho sistema se podrá lograr la protección de los trabajadores y la optimización del resultado laboral (Enríquez, 2010, p.78).

Dimensiones 4. Empatía

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) señalaron que la empatía “es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes (p.25).

Davis (1996) planteó que:

La empatía debe ser entendida como un conjunto de constructos y no como un concepto unidimensional. Asimismo; la empatía, según este autor, puede ser definida, en un sentido amplio, como un conjunto de

constructos que tienen que ver con las respuestas de un individuo ante las experiencias de otro individuo (p. 12).

Stotland (1969) definió la empatía como “la reacción emocional de un observador debido a la percepción de lo que el otro está experimentando” (p. 272).

Batson (1998) definió la empatía como “una respuesta emocional, orientada hacia el otro, congruente con el bienestar percibido del otro” (p. 300).

Hoffman (2000) definió la empatía “como una respuesta afectiva más apropiada a la situación del observado que al estado o situación inicial del individuo que observa” (p. 4).

“En general, la mayoría de los autores han definido la empatía en relación a las respuestas de un individuo que observa los sentimientos de otro” (Preston y de Waal, 2002, p.56).

Fundamentación técnica de Calidad

Visto el Oficio N° 007-2017-VA/UNI del Vicerrector Académico de la Universidad Nacional de Ingeniería;

CONSIDERANDO:

Que, por Resolución Rectoral N° 540 de fecha 20 de abril de 2016, el Consejo Universitario aprobó la conformación de la Comisión Especial encargada de revisar el Reglamento del Concurso de Admisión para Estudios de Antegrado de la Universidad Nacional de Ingeniería;

Que por Resolución Rectoral N°0113 de la fecha 25 de enero 2017, el Consejo Universitario aprobó el Reglamento de Admisión 2017-1;

Que la Oficina Central de Admisión ha propuesta, oficio N° 302, de fecha 22 de Mayo, 2017, que el Reglamento de Admisión 2017-1 sea ratificado como Reglamento de Admisión 2017-2.

Que la Comisión Especial de Revisión del Reglamento, presidida por el Vicerrector Académico, ha aprobado en la sesión N° 3, del 13 de Junio 2017, proponer al Consejo Universitario la ratificación del Reglamento 2017-1, con un agregado al Art. 5 de dicho Reglamento, sobre la necesaria reunión de la Comisión de Admisión, y cuya convocatoria corresponde al Presidente de dicha Comisión, bajo responsabilidad.

Estando a lo acordado por el Consejo Universitario en sesión ordinaria N° 01 del 20 de enero de 2017, y de conformidad con el artículo 25° del Estatuto de la Universidad Nacional de Ingeniería;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el Reglamento del Concurso de Admisión 2017-2 para Estudios de Antegrado de la Universidad Nacional de Ingeniería, ratificando para ello el Reglamento de Admisión 2017-1. El Reglamento consta de nueve (IX) Capítulos, noventa y cuatro (94) Artículos y cuatro (04) Disposiciones Finales, cuyo texto forma parte integrante de la presente Resolución Rectoral.

Artículo 2°.- Agréguese al texto del Art. 5° del Reglamento de Admisión 2017-1, el siguiente texto:

La Comisión de Admisión, bajo responsabilidad del Presidente de la Comisión, deberá reunirse en la semana siguiente al término de cada Concurso de Admisión, para tomar conocimiento de lo sucedido durante éste proceso, con lo cual se dará por finalizado el Concurso de Admisión correspondiente.

Artículo 3°.- El citado Reglamento entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en “La Gaceta”, órgano oficial de la Universidad. Nacional de Ingeniería

El reglamento de Admision se encuentra en el Anexo 12

Fundamentación técnica de mejora de servicio al postulante

Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública – Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM), el cual se basa en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada por el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM

El objetivo del manual consiste en dar criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio, a las entidades públicas de la Administración Pública, a fin de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos

Concepto de Mejora de la Atención a la Ciudadanía

Bajo este concepto se busca garantizar el derecho del ciudadano, que actúe en nombre propio o en virtud de representación, y que para realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado:

- a. Cuenten con una administración pública moderna y transparente;
- b. Reciban información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios prestados por las entidades del Estado;
- c. Obtengan información sobre los Horarios de Atención al Público de manera visible en las sedes de las entidades;
- d. Accedan a las dependencias de la Administración Pública sin que barreras arquitectónicas lo impidan o dificulten;
- e. Accedan fácilmente a la información que administran las entidades;

- f. Exija el cumplimiento de los derechos que le reconoce la Constitución Política del Perú;
- g. Reciba una atención adecuada;
- h. Obtenga el asesoramiento preciso sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus procedimientos;
- i. Obtenga, del personal de la entidad pública, un trato respetuoso y diligente, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión;
- j. Presente la documentación en los procedimientos en los que tengan la condición de interesado y reciba en términos claros y sencillos las notificaciones que envíe la entidad;
- k. Conozca el estado de su trámite;
- l. Exija responsabilidades por los daños ocasionados en sus bienes o derechos como consecuencia del mal funcionamiento de los servicios públicos;
- m. Tenga una espera razonable al momento de ser atendido;
- n. Goce de una administración pública responsable, en general

Enfoque del Estado orientado a las necesidades de la ciudadanía

El enfoque propuesto supone trascender la visión tradicional del sector público, basada en la Ley y en el poder monopólico del Estado, para centrar la atención en los servicios a la ciudadanía. Ello debido a que toda entidad del sector público, independientemente del servicio que brinde y del nivel de gobierno en el que se desempeñe, se vincula de manera directa con la ciudadanía.

Esto requiere flexibilidad por parte del Estado para adaptarse a la diversidad de las preferencias y demandas de los ciudadanos, asociadas a sus múltiples realidades sociales, económicas, culturales y territoriales. Por tanto, las entidades públicas deben saber escuchar y entender las necesidades de los ciudadanos, y

consensuar con ellos las respuestas, que a través de las políticas públicas, puedan ofrecer ante dichas necesidades.

Enfoque en la calidad en la Atención a la Ciudadanía

Un buen servicio de atención aumenta la confianza de la ciudadanía frente al Estado, le reduce costos y mejora la imagen y reputación de sus diversas entidades públicas. En este contexto, el personal responsable de desarrollar e implementar las Mejoras para la Atención a la Ciudadanía debe articular sus esfuerzos bajo la premisa que él mismo es parte de un proceso, cuyas actividades se realizan con la misión de servir a la ciudadanía. En este sentido, el personal de la entidad pública tiene que romper el paradigma de “si cumplo la ley hago bien mi trabajo”, sin embargo no es suficiente, por lo que el personal debe desarrollar toda su capacidad y habilidades convencido de que “hago bien mi trabajo si la ciudadana(o) se siente bien atendida(o)”.

Enfoque en implementación de buenas prácticas de atención a la ciudadanía

Se requiere reconocer lo bueno, promover prácticas orientadas a servir a la población y premiar el éxito en la Gestión Pública como una manera eficaz de impulsar una Reforma del Estado, orientada a la ciudadanía, y desde éste, a través de la promoción y la multiplicación de las Buenas Prácticas en Gestión Pública

La esencia de este tipo de propuestas está en prestar atención a los procesos y a los equipos humanos, y establecer como eje, la calidad del servicio desde los primeros escalones de la administración pública, impulsando cambios pequeños, pero posibles y sostenibles en el tiempo, con impacto inmediato y directo en la Atención a la Ciudadanía.

Una de las fortalezas del enfoque de Buenas Prácticas, es que éste es independiente del tamaño o grado de desarrollo de la entidad que las aplica o del contexto en el que se desarrollan. En ese sentido, el enfoque sugiere concentrarse en

los Procesos de Atención sobre la base de identificar y atender las necesidades de la ciudadanía como estrategia para el logro de los objetivos de la institución en relación a brindar servicios de calidad.

En esa línea, el enfoque de Buenas Prácticas no solo se basa en brindar información y generar incentivos, sino también en generar Ejemplos de Buenas Prácticas, que al ser reconocidos se mantengan y mejoren, y que a su vez, sirvan como herramientas para impulsar y promover un mejor desempeño de los participantes quedando como un referente de acción y práctica correcta

Enfoque en generación de incentivos y reconocimiento

El enfoque otorga al personal de las entidades públicas la posibilidad de ser partícipe del cambio, de ser escuchado y de viabilizar su opinión hacia canales superiores, algo poco común en el Sector Público. Es allí en donde se gesta el reconocimiento personal que opera como motor de consecución de resultados. Por esa razón, resulta importante que el proceso de implementación de mejoras, incluya una etapa de reconocimiento al personal que se constituye en gestor de la implementación de las mejoras, siendo catalizador y difusor de los esfuerzos individuales que deben ser reconocidos e imitados. La generación de un esquema de reconocimiento a los gestores de las mejoras, debe establecerse con la debida anticipación y oportunidad, a fin de que sea informado al interior de la entidad. En esa línea, contribuyen al propósito, la participación en premios o concursos que reconozcan a los gestores de Buenas Prácticas, orientadas a Mejorar la Calidad de la Atención.

Enfoque Inclusivo

En la atención a la ciudadanía se deben orientar las acciones para que todos(as) tengan igualdad de oportunidades, buscando cerrar las brechas existentes. Se debe procurar brindar a todos los ciudadanos por igual, servicios con la calidad y en la cantidad necesaria para satisfacer sus necesidades, garantizando el desempeño y participación activa de los ciudadanos en la sociedad.

Enfoque Abierto

Se debe promover la transparencia y accesibilidad a los ciudadanos, fomentar la participación ciudadana y poseer capacidad de respuesta a las demandas y necesidades ciudadanas, así como rendir cuentas.

Enfoque en gestión por procesos

Contempla el uso de una herramienta de mejora continua, que aporte al cambio a nivel operativo, que incida directamente en la provisión de bienes y servicios de calidad, y que éstos sean acordes a las necesidades de los ciudadanos.

Involucra cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos basados en las “cadenas de valor” de cada entidad, que aseguren que los bienes y servicios de su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano, así como se minimicen los riesgos a la seguridad o a la salud inherentes a los procesos, teniendo en cuenta los recursos disponibles.

Enfoque en simplificación administrativa

La simplificación administrativa contribuye a mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la Administración Pública

Canales de atención

Si bien en el sector público se utilizan, primordialmente, canales de atención del tipo presencial (oficinas y establecimientos), con la expansión del uso de tecnologías de información y comunicaciones (TIC), y bajo la aplicación de principios de cercanía a la ciudadanía, se han añadido otras modalidades, tales como las telefónicas (call-centers), las virtuales (plataformas web, e-mail) e incluso las móviles (oficinas itinerantes).

- a. **Atención presencial.-** Consiste en la atención en ventanillas ubicadas en locales específicamente diseñados para la realización de trámites, acceso a información, recepción de quejas, reclamos, etc. Este medio cuenta con la ventaja de brindar una atención personalizada que permite una mayor asistencia en la realización del trámite o servicio. Sin embargo, tanto la ciudadanía como la entidad, cargan con el costo de desplazamiento e instalación de establecimientos respectivamente, lo que genera que en muchos casos su cobertura no sea universal.

- b. **Atención telefónica.-** Consiste en la recepción de llamadas de la ciudadanía realizadas a una línea de atención específica, instalada por la entidad correspondiente, con el fin de facilitar el acceso a la información, la presentación de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, o incluso, la ejecución de trámites. Este medio tiene la ventaja de ofrecer una amplia cobertura y representar un menor costo a la entidad, en comparación a la atención presencial.

- c. **Atención virtual.-** Consiste en la recepción de solicitudes online mediante una plataforma virtual específica (página web) o correo electrónico, con el fin de requerir información, realizar un trámite o cancelar los derechos del mismo. Este aprovechamiento de la tecnología permite multiplicar los puntos de contacto y ofrece una mayor cobertura en los servicios que brindan las distintas entidades.

- d. **Atención móvil o itinerante**
Consiste en el traslado temporal de una oficina de atención a un espacio que no tiene acceso regular a la misma. Por lo general, se utiliza en zonas alejadas a centros urbanos o zonas con menor densidad poblacional, donde se acumulan las necesidades del servicio o trámite y se satisfacen simultáneamente a partir de la presencia itinerante. Mediante este canal se realizan trámites, se brinda información, se reciben reclamos, entre otros.

1.3. Justificación

Justificación teórico

En la investigación se pretende comprobar los postulados teóricos referidos al rol que juega la calidad para evaluar un servicio y definirlo como calidad de un producto, ya que se requiere comprobar a través del estudio, si la calidad influye en la mejora del servicio. Es importante también para las escuelas de carácter público considerar al estudiante como cliente ya que la calidad de la educación que reciba afectará su desempeño al momento de egresar y puede establecer la diferencia entre convertirse en un empleado, desempleado o subempleado. Mientras mejor perciban los estudiantes un servicio de calidad, más rápida y eficientemente se puede mejorar la calidad, y más oportunidades tienen de capitalizar estas percepciones.

Justificación práctica

Tomando en cuenta la finalidad y práctico, es importante también para las escuelas de carácter público considerar al postulante como cliente ya que la calidad de la educación que reciba afectará su desempeño al momento de egresar y puede establecer la diferencia entre convertirse en un empleado, desempleado o subempleado. Un motivo más de esta investigación es que se describe a la calidad como la base del proceso en la educación. Educar es cultivar, lo que se siembra se cosecha. Y la pretensión es sacar o expresar de cada ser es el valor de la calidad. La calidad es sin exagerar el camino de la perfección del ser humano. La educación es una forma de transmitir la cultura, es permitir desarrollar el potencial de creatividad del ser humano; es el principio de la sabiduría. La calidad a través de la educación es la manifestación simple de la noble tarea del: bien saber, bien ser, bien hacer y el bien tener.

Justificación metodológica

En cuanto al aspecto metodológico, la investigación nos permite producir estrategias didácticas que nos permitan mejorar la práctica pedagógica que a su vez ayudara a mejorar la calidad y a su vez la mejora del servicio que se le brinda a los estudiantes de manera equilibrada. Para determinar el grado de satisfacción que tienen los estudiantes con respecto a la calidad educativa de la Universidad, se requiere que ellos realicen un ejercicio de evaluación subjetiva en el que intervienen, tanto las expectativas previas sobre sus necesidades formativas y su motivación, como los juicios que realizan respecto al proceso educativo recibido y la institución en su conjunto. Los grados de satisfacción experimentados tienden a reflejar, al menos en parte, el nivel de eficiencia de los diversos aspectos que componen una educación de calidad.

Justificación social

La gestión administrativa se entiende como un sistema abierto, flexible, dinámico y continuo, conformado por procesos, componentes, subcomponentes y principios de gestión que orientan, equilibran y hacen posible la realización de acciones dentro de ciertas normas, valores y procedimientos que permiten viabilizar los diferentes procesos para que éstos se cumplan tal como lo establece el marco legal, filosófico y teórico por el que se rigen las instituciones. La continuidad, coherencia y sistematización que caracterizan la gestión administrativa, vienen dadas por los procesos dentro de la Oficina Central de Admisión. La gestión está vinculada a estos procesos, de los cuales extrae los elementos que la hacen operativa y le dan el carácter dinámico que le es propio.

1.4. Planteamiento del problema

Uno de los enfoques que ha emprendido el sector universitario para hacer frente a los inminentes cambios que le exige la sociedad, es la adopción de modelos de gestión de comprobado éxito en el sector empresarial. Modelos de sistemas de gestión como ISO 9000, así como los requerimientos gubernamentales específicos del sector

universitario, plantean la medición de la calidad del servicio como herramienta de soporte al control y a la toma de decisiones. Con la Evaluación de la calidad del servicio se busca contribuir al desarrollo de un sistema de gestión de la calidad en una organización. La calidad del servicio, en términos generales, es el resultado de comparar lo que el cliente espera de un servicio con lo que recibe.

El objetivo de la educación en la Universidad es hacer mejores a los seres humanos que la reciben, tanto en cantidad y calidad de conocimientos como en la calidad de sus destrezas para aplicarlos. El problema se encuentra al momento de ofrecer los servicios educativos a los estudiantes como una educación de calidad, es difícil decidir entre llenar las expectativas del estudiante o las del mercado que los empleará cuando se conviertan en egresados. Aunque la satisfacción en el trabajo medico ha sido ampliamente estudiada, la literatura sobre la satisfacción con la enseñanza es muy limitada. Algunas teorías como la teoría de la carrera se han utilizado para explicar la forma en cómo las variables ocupacionales y psicológicas pueden influir en las actitudes hacia las carreras. Desde que la satisfacción de los estudiantes se ha asociado con sus actitudes profesionales posteriores, las facultades deberían preocuparse de la satisfacción de los alumnos como resultado del proceso educativo. Los Elementos de satisfacción en el trabajo pueden clasificarse en tres dominios: es decir, nivel personal, interpersonal, y de organización. Personal de dominio es considerado como una persona en el carácter y que se define como las características específicas que están relacionadas con los estudiantes (por ejemplo, satisfacción con la vida, autoestima).

Relación entre la calidad y mejora del servicio se clasifican en el dominio de interpersonal Las características de la educación podrían influir en la satisfacción se categoriza como dominio de organización, que incluye el número de maestros, los métodos de enseñanza, y los conocimientos prácticos que los estudiantes aprendan. Hay pocos estudios que evalúan el efecto de diferentes factores en estos tres ámbitos claramente, pero algunos de estos factores se evaluaron en varios estudios. Se ha demostrado que la autonomía, variedad, disponibilidad de oportunidades de

aprendizaje, supervisión del aprendizaje con más de una supervisión y el uso de métodos de orientación institucionalizada incrementan la satisfacción.

Los modelos que predicen la satisfacción en el empleo no son apropiados para evaluar la satisfacción del alumno. Las experiencias de los estudiantes de universitarios no son los mismos que los puestos de trabajo, y el papel de un estudiante en laboralmente no es la misma que la de un empleado. A diferencia de los típicos empleados, los estudiantes se encuentran temporalmente en las instalaciones. Normalmente, los estudiantes no se les paga y, por lo tanto, no tienen los mismos derechos y privilegios, o de las expectativas de trabajo como empleados. El estudiante completa a menudo sus experiencias, que por lo general ellos no elegirían un empleo regular. En Perú, tanto el sistema de educación superior han experimentado cambios significativos en los últimos años, al igual que en la mayoría de los países latinoamericanos. Se han creado nuevas Universidades y Escuelas públicas y privadas, cuantitativamente importante. El progreso del conocimiento y el desarrollo tecnológico, han hecho que el nivel de exigencias de calidad en educación sea hoy mayor que en el pasado.

Dentro de las políticas institucionales que ofrece la Universidad Nacional de Ingeniería es hacer que las personas interesadas en seguir estudios universitarios lo hagan con VOCACION algo muy importante para poder estar seguros de que efectivamente es la carrera que les gustaría estudiar y estar los cinco años de formación académica dentro de la Universidad.

Para tal fin dentro de los procedimientos claros que ofrece la Oficina Central de Admisión es hacer Concursos semestrales para este tipos de modalidad ordinario y extraordinario el cual en ambos casos pasan por un filtro conocido como el proceso de inscripción del postulante que termina con la ficha del postulante y a la aplicación de la prueba que posteriormente llega a la conclusión con los resultados finales de la prueba y el ingreso y el no ingreso a la casa de estudios.

Es importante hacer de conocimiento que el proceso de inscripción tenía en años anteriores varias opciones para poder elegir su especialidad de ingreso, implicaba de al momento de ingresar se generaban los siguientes escenarios:

- a. Ingresantes que eligieron su primera opción seguían sus estudios.
- b. Ingresantes que estuvieron en su segunda opción a mas, no estaban contentos con su especialidad de ingreso implicaba presentar renunciaciones como lo decía el reglamento.
- c. Al año entre 350 a 400 alumnos renunciaban a su especialidad de ingreso.
- d. En algunas facultades las promociones de ingreso al pasar los semestres de estudio solo quedaban pocos a comparación de los ingresantes.
- e. El presupuesto pactado para ese año se perdía por el echo de no tener ingresantes contentos.
- f. Todo lo anterior en estadísticas era preocupante al hacer el filtro inicial de inscripción.

Para todo ello es importante conocer que nuestros procesos son claros y transparentes, nos regimos bajo el Reglamento de Admisión por el cual estipula todos los pasos a seguir del postulante a la Universidad Nacional de Ingeniería.

Los que trabajamos en la Oficina Central de Admisión consideramos varios aspectos importantes en el cual nuestro primer filtro formal con los postulantes es el proceso de inscripción el cual es interactúa con el personal docente y/o administrativo, se utilizan los recursos tecnológicos con las mejoras en las nuevas aplicaciones para seguir mejorando el proceso y también manejamos estándares de calidad que obedecen a tener una certificación y cumplir nuestros procedimientos en todos los procesos relacionados a la Admisión de un postulante.

El objeto del presente estudio es saber si hay relación entre la Calidad y Mejora del Servicio. Está investigación procurara relacionar Calidad con Mejora del Servicio a los postulantes.

Formulación del problema

Problema general.

¿Cuál es la relación entre la calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la planeación de calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre el control de calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre el mejoramiento de calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017?

1.5. Hipótesis de la investigación

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017

Hipótesis específicas

Hipótesis específicas 1

Existe relación entre la planeación de calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017

Hipótesis específicas 2

Existe relación entre el control de calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017

Hipótesis específicas 3

Existe relación entre el mejoramiento de calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017.

1.6. Objetivos de la investigación**Objetivo General**

Determinar la relación entre la calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017.

Objetivos específicos**Objetivos específicos 1**

Determinar la relación entre la planeación de calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017.

Objetivos específicos 2

Determinar la relación entre el control de calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017.

Objetivos específicos 3

Determinar la relación entre el mejoramiento de calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Variables

Definición de las variables

Variable 1: Calidad

Juran (2004) definió la calidad como:

La satisfacción del cliente externo e interno y la adecuación para el uso; lo cual utiliza en el contexto que la opinión del usuario indica que la calidad está en el uso real del producto o servicio. El término de calidad de servicios “incluye formular sistemas, procedimientos y después implementarlos para asegurar que la participación se convierta en parte de una cultura. Los administradores pueden fomentar la participación proporcionando la retroalimentación, rapidez y premien las buenas ideas y logros en equipos (p.120).

Variable 2: Mejora del Servicio.

Parasuraman, Zeitham y Berry (1998) aseveraron que:

Un servicio pueda ser considerado de calidad, esta percepción positiva debe ser consistente, es decir, debe ocurrir repetidamente, no sólo con uno, sino con varios consumidores en distintas ocasiones. Esta tarea no es fácil; por lo que la aplicación de un modelo de gestión de servicios resulta efectiva para orientar a la empresa a adoptar una cultura de calidad (p.78).

2.2. Operacionalización de variables

Definición operacional de la variable calidad

Juran (2004) señaló las siguientes dimensiones: Planeación de calidad, control de calidad y mejoramiento de calidad (p.120).

Definición operacional de la variable mejora de servicio

Parasuraman, Zeitham y Berry (1998) señalaron las siguientes dimensiones: Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (p.78).

Tabla 2

Definición operacional calidad

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escalas de Medición Ordinal	Niveles y rangos
Planeación de calidad	Determinar necesidades	1,2,3,4		Deficiente
	Comunicación	5,6	(1) Nunca	24 al 48
	Desarrollo del Proceso	7,8	(2) Casi Nunca	Regular
	Control	9,10	(3) Algunas veces	49 al 73
Control de calidad	Retroalimentación	11,12	(4) Casi siempre	Bueno
	Evaluación de procesos	13,14	(5) Siempre	74 al 98
	Calidad	15,16		Excelente
Mejoramiento de calidad	Comité de calidad	17,18		99 al 120
	Evaluación de desempeño	19,20,21		
	Entrenamiento al equipo administrativo	22,23,24		

Juran (2004)

Tabla 3

Definición Operacional Mejora del Servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de Medición Ordinal	Niveles y Rangos
Elementos tangibles	Instalaciones servicios	y 1,2,3,4,5	(1)	Deficiente 24 al 48
Confiabilidad	Prestaciones servicio	de 6,7,8,9,	Totalmente en desacuerdo (2)	Regular 49 al 73
Capacidad de respuesta	Atención personal	del 10, 11,12,13	En desacuerdo (3)	Bueno 74 al 98
Seguridad	Confianza seguridad	y 14,15,16,17	A veces de acuerdo (4)	Excelente 99 al 120
Empatía	Participación afectiva	18,19,20,21,22	De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	

Parasuraman, Zeitham y Berry (1998)

2.3. Metodología

Se empleó el método Hipotético - Deductivo - Cuantitativo. Según Bunge (2010, p.48) las etapas fundamentales del método hipotético deductivo son la formulación de la hipótesis y deducción de consecuencias que deberán ser contrastadas con la experiencia. Este método obliga al científico a combinar la reflexión racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación).

Así mismo esta investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo, en el cual se aplicó el diseño propuesto por el autor del presente estudio, se administró instrumentos validados por expertos y la obtención de los datos son directos con resultados concluyentes y se captó la apreciación de los elementos muestrales, donde, todas las informaciones obtenidas serán atendidas de acuerdo a un enfoque cuantitativo, ya que nuestros datos son numéricos y sometidos a configuraciones estadísticas para el análisis respectivo, buscando establecer las características de las relaciones entre las variables.

2.4. Tipo de investigación

Para Murillo (2008) señaló que:

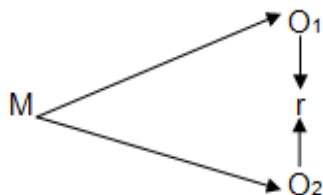
La investigación aplicada recibe el nombre de investigación práctica o empírica, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad (p.74).

2.5. Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental correlacional transversal. Según Hernández, Fernández y Baptista (2003, p.67), consideró que:

Esta investigación como un estudio no experimental no se manipulan las variables, solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Es correlacional porque el investigador describe las relaciones entre dos o más variables en un momento determinado, se tratan también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean éstas puramente correlacionales o relaciones causales.

Diagrama de estudio es el siguiente:



Dónde:

M, es la muestra de estudiantes

O₁, es la observación de la variable 1: Calidad

r, es el coeficiente de correlación entre las dos variables

O₂, es la observación de la variable 2: Mejora del servicio

2.6. Población muestra y muestreo

Población

La población fue conformada por los estudiantes de la Universidad Nacional De Ingeniería, 2017, la cual asciende a 1320 postulantes.

Tabla 4

Distribución de la población de postulantes a la Universidad Nacional Ingeniería; 2017

	Postulantes
Total	1320

Muestra

La muestra de investigación la integran 298 postulantes a la Universidad Nacional Ingeniería; 2017

Tabla 5

Distribución de la muestra de postulantes a la Universidad Nacional Ingeniería; 2017

	postulantes
Total	298

La muestra fue seleccionada a través de un muestreo probabilístico (muestreo aleatorio simple), para el cual se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2(N-1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

N: tamaño de la población = 1320

Z: Nivel de confianza = 1,96 (95%)

p: Probabilidad de ocurrencia = 0,5

q: Probabilidad de no ocurrencia = 0,5

E: Error absoluto = 0,05

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 310}{0,05^2(310 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{297,724}{0,7725 + 3,8416 * 0,25}$$

$$n = \frac{297.724}{1,7329}$$

$$n = 298$$

Criterios de selección

- a. Postulantes a la Universidad Nacional de Ingeniería ambos sexos.
- b. Los estudiantes no presentan ningún tipo de trastorno mental o psiquiátrico. Son estudiantes sin impedimentos físicos, visuales o auditivos.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la variable 1: Calidad.

Técnicas: Técnica de la encuesta

Instrumentos: Cuestionario.

Ficha técnica 1.

Nombre del Instrumento	:	Cuestionario para evaluar la calidad
Autor	:	Palma Sedano, Fiorella (2015)
Año	:	2017
Adaptado por	:	Ponce Sánchez, Carlos Fidel
Administración	:	Individual.
Tiempo Aplicación	:	En promedio de 30 minutos.
Dimensiones que evalúa	:	Planeación de calidad, Control de calidad y el mejoramiento de la calidad
Escala valorativa	:	Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre

Para la variable 2. Mejporamiento del servicio**Técnicas: Técnica de la encuesta****Instrumentos: Cuestionario****Ficha técnica 2.**

Nombre del Instrumento	:	Cuestionario para evaluar la mejora del servicio
Autores	:	Parasuraman, Zeithaml, Berry (1998)
Año	:	2017
Adaptado por	:	Ponce Sánchez, Carlos Fidel
Administración	:	Individual.
Tiempo Aplicación	:	En promedio de 30 minutos.
Dimensiones que evalúa	:	Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía
Escala valorativa	:	Escala del 1 al 5, siendo (1) totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) A veces de acuerdo, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo.

Validez y confiabilidad del instrumento:

Validación de los instrumentos

Confiabilidad: Para la estandarización del presente instrumento se usó el coeficiente de Alfa de Cronbach cuya consistencia interna resultó con Alfa =.85 que significa confiabilidad alta.

Los instrumentos de recolección de datos que se emplearan en la investigación tienen ítems tipo Likert, por lo tanto la confiabilidad de los cuestionarios de la calidad y mejora del servicio se realizará a través de alfa de cronbach para lo cual se realizará una prueba piloto con 30 trabajadores teniendo los siguientes niveles de confiabilidad.

Según Hogan (2004) clasifico en:

0.9, nivel elevado de confiabilidad,

De 0.8 o superior lo considera confiable,

De 0.7, lo considera baja confiabilidad,

Inferior a 0.6, confiabilidad inaceptablemente baja.

Tabla 6

Resultados de la confiabilidad de la prueba piloto del cuestionario de la variable 1 y 2: Calidad y Mejora del servicio

Variables	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Calidad	0.944	24
Mejora del servicio	0.952	22

Determinándose que según el programa SPSS, los instrumentos tienen un nivel elevado de confiabilidad.

Validez: Para la validación de los instrumentos se sometió a la evaluación por medio de juicio de expertos, por maestros metodólogos en investigación científica.

El instrumento se sometió a juicio de expertos para determinar su validez y confiabilidad. La participación de expertos en la evaluación de los instrumentos correspondió a doctores de modo intencional, por sus conocimientos y experiencia, en investigación educativa para que juzgaran en forma independientemente la bondad de los ítems del instrumento, en base a la relevancia o congruencia de contenido, la claridad de la redacción y su sesgo.

Tabla 7

Validez del instrumento Calidad según expertos

Validador	Resultado
Mgtr. Rommel Lizandro Crispín	Aplicable
Mg. Ing. Cesar Aldo Canelo Sotelo	Aplicable
Mg. Ing. Samuel Rivera Castilla	Aplicable

Tabla 8

Validez del instrumento Mejora del servicio según expertos

Validador	Resultado
Mgtr. Rommel Lizandro Crispín	Aplicable
Mg. Ing. Cesar Aldo Canelo Sotelo	Aplicable
Mg. Ing. Samuel Rivera Castilla	Aplicable

2.8. Métodos de análisis de datos

La información obtenida del estudio de campo fueron sometidos a un estudio metódico que se empleó el análisis e interpretación adecuado en cuanto a la asociación entre las variables, el cual nos accedió estimar el grado de relación existente entre las variables. Se utilizó el software estadístico SPSS para determinar la asociación entre las variables estudiadas a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman.

2.9. Aspectos éticos

Debido a la colaboración y participación de los estudiantes que son mayores de edad en la investigación, y considerando que se tratan de personas física y socialmente vulnerables, existen muchas consideraciones al respecto, tales como el buen trato que debe brindarse a los estudiantes. En todo momento se guardará respeto por la intimidad de los participantes, por lo que no se utilizarán procedimientos de carácter invasivo, tomando en cuenta sus respectivos derechos que los amparan, así como su integridad física, psicológica y moral. Asimismo, se respetará la confidencialidad de los datos personales así como también de los resultados del instrumento de cada uno de los estudiantes participantes en el estudio, limitándose su manejo sólo a la responsable de la presente investigación.

III. RESULTADOS

Descripción de resultados de la variable: calidad.

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes sobre la variable calidad.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	20	6,7	6,7	6,7
	Regular	200	67,1	67,1	73,8
	Bueno	54	18,1	18,1	91,9
	Excelente	24	8,1	8,1	100,0
	Total	298	100,0	100,0	

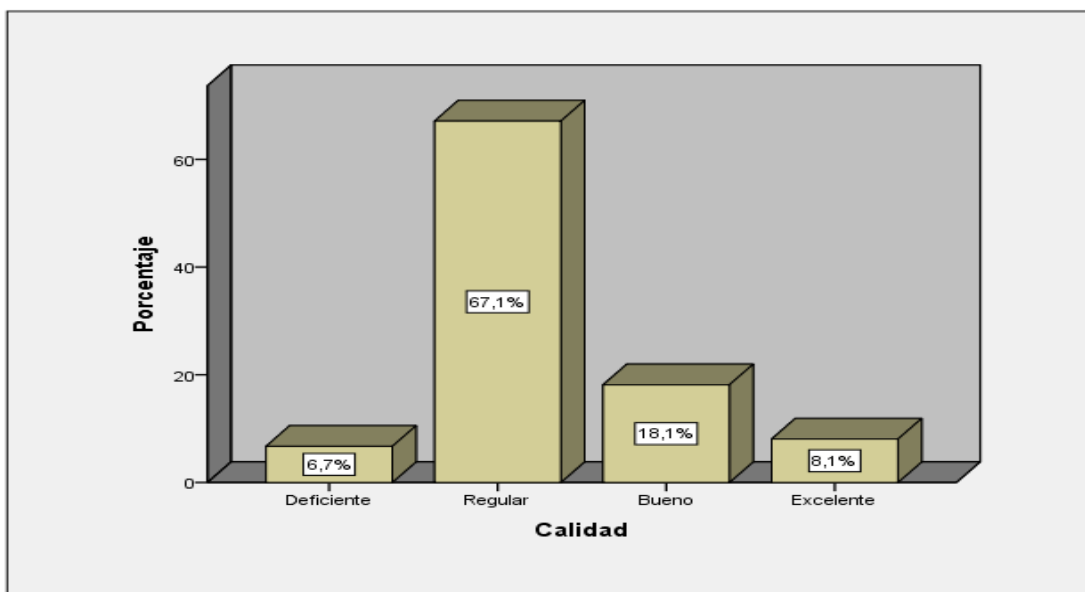


Figura 5. Distribución porcentual de estudiantes según su apreciación sobre la variable calidad.

Fuente: Tabla 9

Nota: De la tabla 9 y figura 5 observamos que, según la percepción de los postulantes, el 67,1% considera que la calidad es regular, el 18,1% que se encuentra en un nivel bueno, el 8,1% indica un nivel excelente, el 6,7% considera que la calidad es deficiente. De los resultados obtenidos se concluye que: El nivel de calidad sobre el nivel mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017, tiene una tendencia regular.

Descripción de resultados de las dimensiones de la variable: calidad.

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión planeación de calidad

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	12	4,0	4,0	4,0
	Regular	154	51,7	51,7	55,7
	Bueno	80	26,8	26,8	82,6
	Excelente	52	17,4	17,4	100,0
	Total	298	100,0	100,0	

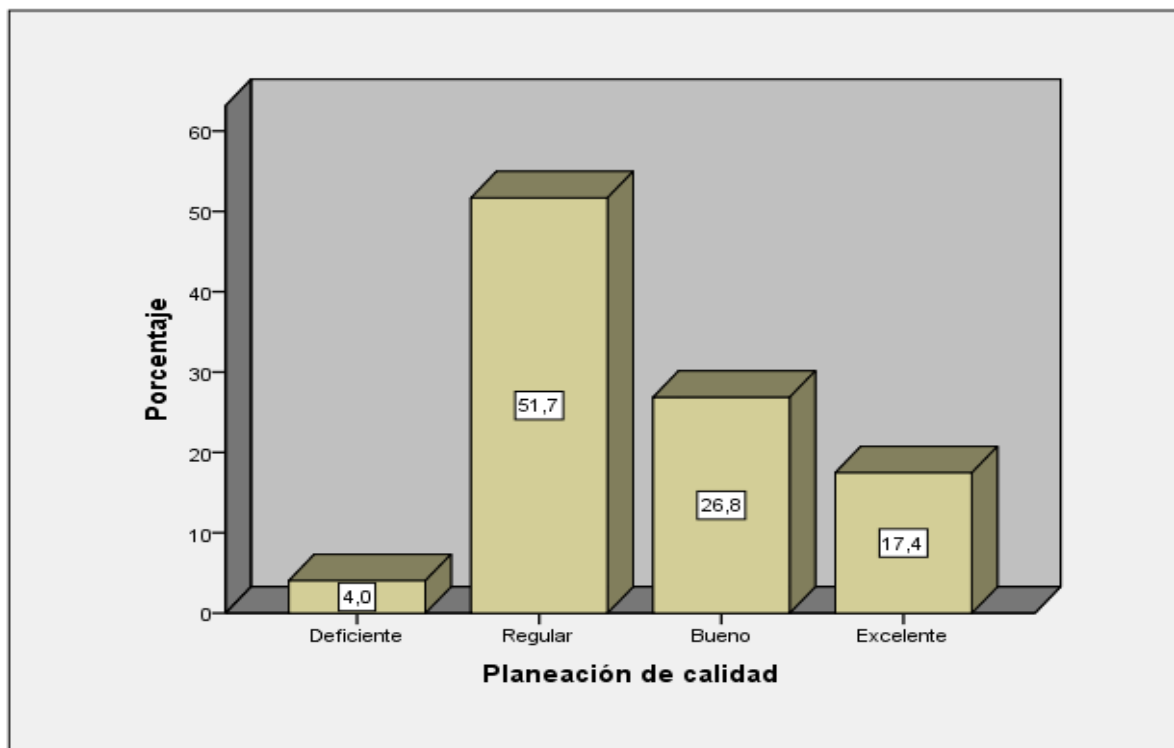


Figura 6. Distribución porcentual de estudiantes según su apreciación de la dimensión planeación de calidad.

Fuente: Tabla 10

Nota: De la tabla 10 y figura 6 observamos que, según la percepción de los postulantes, el 51,7% considera que la planeación de calidad es regular, el 26,8% se encuentra en un nivel bueno, el 17,4% indica un nivel excelente, y el 4,0% considera que la dimensión planeación de calidad es deficiente. De los resultados obtenidos se concluye que: El nivel de la dimensión planeación de calidad sobre el nivel mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017, tiene una tendencia regular.

Tabla 11.

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión control de calidad.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	28	9,4	9,4	9,4
	Regular	168	56,4	56,4	65,8
	Bueno	61	20,5	20,5	86,2
	Excelente	41	13,8	13,8	100,0
	Total	298	100,0	100,0	

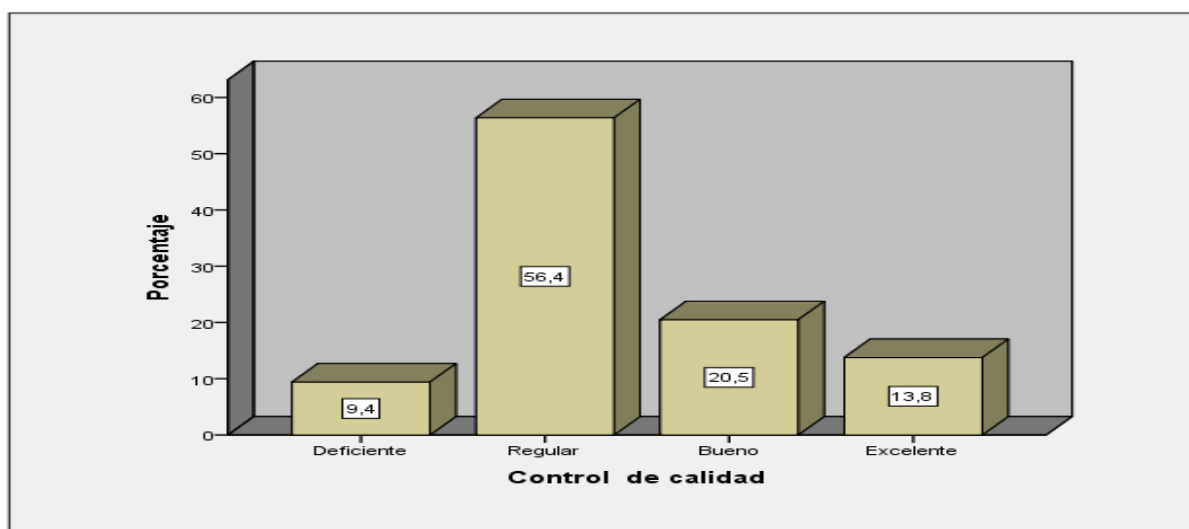


Figura 7. Distribución porcentual de estudiantes según su apreciación de la dimensión control de calidad

Fuente: Tabla 11

Nota: De la tabla 11 y figura 7 observamos que, según la percepción de los postulantes, el 56,4% considera que es regular, el 20,5% se encuentra en un nivel bueno, el 13,8% indica un nivel excelente. De los resultados obtenidos se concluye que: El nivel de la dimensión control de calidad sobre el nivel mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017, tiene una tendencia regular.

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión mejoramiento de calidad.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	20	6,7	6,7	6,7
	Regular	201	67,4	67,4	74,2
	Bueno	57	19,1	19,1	93,3
	Excelente	20	6,7	6,7	100,0
	Total	298	100,0	100,0	

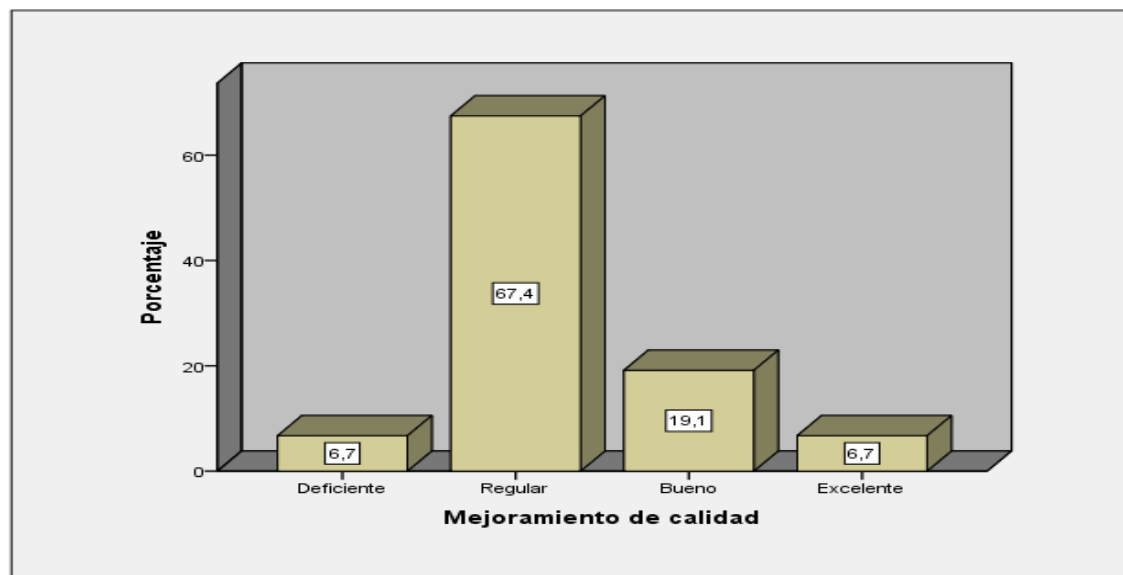


Figura 8. Distribución porcentual de estudiantes según su apreciación de la dimensión mejoramiento de la calidad.

Fuente: Tabla 12

Nota: De la tabla 12 y figura 8 observamos que, según la percepción de los postulantes, el 67,4% considera que la dimensión mejoramiento de la calidad es regular, el 19,1% se encuentra en un nivel bueno, el 6,7% indica un nivel excelente, y el 6,7% indica un nivel deficiente. De los resultados obtenidos se concluye que: El nivel de la dimensión mejoramiento de calidad sobre el nivel mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017, tiene una tendencia regular.

Descripción de resultados de la variable: Mejora del servicio.

Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable mejora del servicio.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	24	8,1	8,1	8,1
	Regular	180	60,4	60,4	68,5
	Bueno	74	24,8	24,8	93,3
	Excelente	20	6,7	6,7	100,0
	Total	298	100,0	100,0	

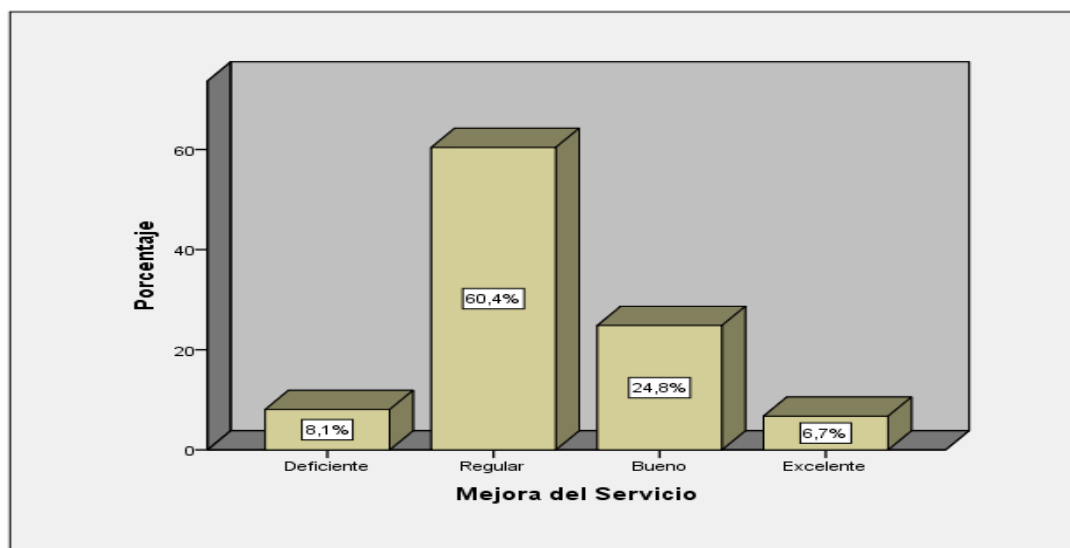


Figura 9. Distribución porcentual de estudiantes según su apreciación de la variable mejora del servicio.

Fuente: Tabla 13

Nota: De la tabla 13 y figura 9 observamos que, según la percepción de los postulantes, el 60,4% considera que la variable mejora del servicio es regular, el 24,8% se encuentra en un nivel bueno, el 6,7% indica un nivel excelente, y el 8,1% considera un nivel deficiente,. De los resultados obtenidos se concluye que: El nivel de la variable mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017, tiene una tendencia regular.

Descripción de resultados de las dimensiones de la variable: Mejora del servicio

Tabla 14

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión elementos tangibles

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	40	13,4	13,4	13,4
	Regular	164	55,0	55,0	68,5
	Bueno	78	26,2	26,2	94,6
	Excelente	16	5,4	5,4	100,0
	Total	298	100,0	100,0	

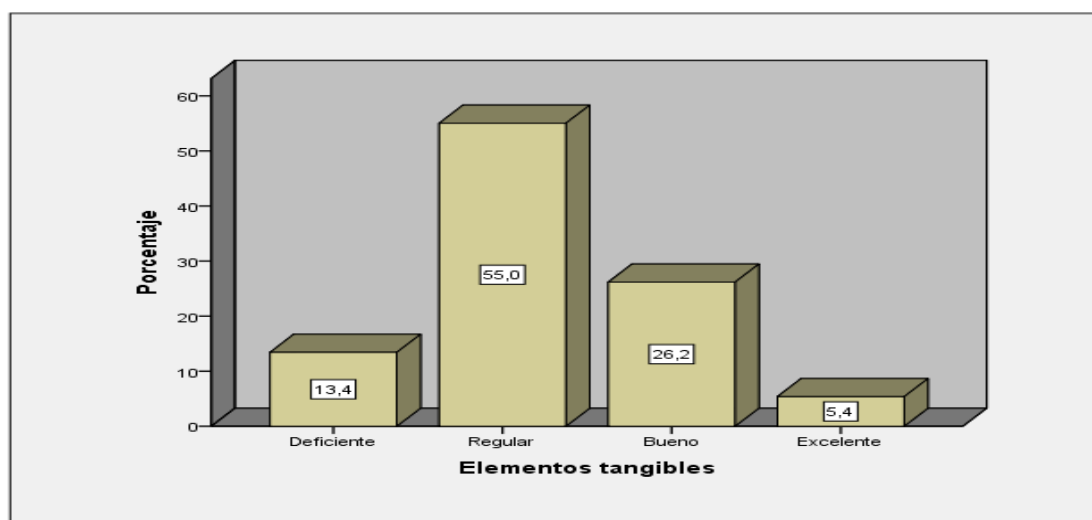


Figura 10. Distribución porcentual de estudiantes según su apreciación de la dimensión elementos tangibles.

Fuente: Tabla 14

Nota: De la tabla 14 y figura 10, observamos que, según la percepción de los postulantes, el 55,0% considera que la dimensión elementos tangibles es regular, el 26,2% se encuentra en un nivel bueno, el 5,4% indica un nivel excelente, el 13,4% indica un nivel deficiente. De los resultados obtenidos se concluye que: El nivel de la dimensión elementos tangibles del nivel de mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017, tiene una tendencia regular.

Tabla 15

Distribución de frecuencias y porcentajes de estudiantes de la dimensión confiabilidad.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	24	8,1	8,1	8,1
	Regular	196	65,8	65,8	73,8
	Bueno	54	18,1	18,1	91,9
	Excelente	24	8,1	8,1	100,0
	Total	298	100,0	100,0	

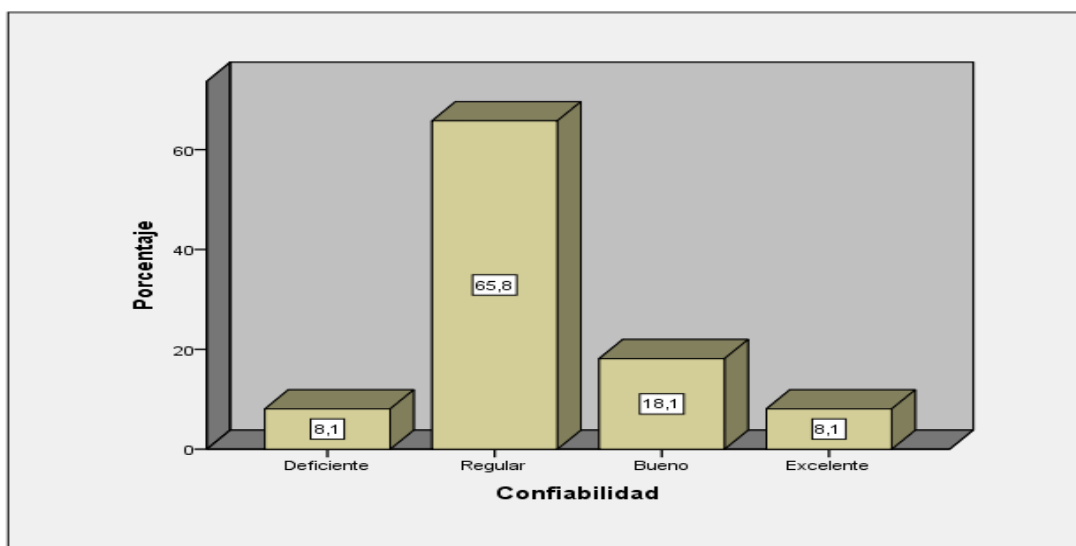


Figura 11. Distribución porcentual de estudiantes según su apreciación de la dimensión confiabilidad.

Fuente: Tabla 15

Nota: De la tabla 15 y figura 11 observamos que, según la percepción de los postulantes, el 65,8% considera que la dimensión confiabilidad tiene un nivel regular, el 18,1% se encuentra en un nivel bueno, el 8,1% indica un nivel excelente y el 8,1% indica un nivel deficiente. De los resultados obtenidos se concluye que: El nivel de la dimensión confiabilidad mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017, tiene una tendencia regular.

Tabla 16

Distribución de frecuencias y porcentajes de estudiantes de la dimensión capacidad de respuesta

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	28	9,4	9,4	9,4
	Regular	179	60,1	60,1	69,5
	Bueno	63	21,1	21,1	90,6
	Excelente	28	9,4	9,4	100,0
	Total	298	100,0	100,0	

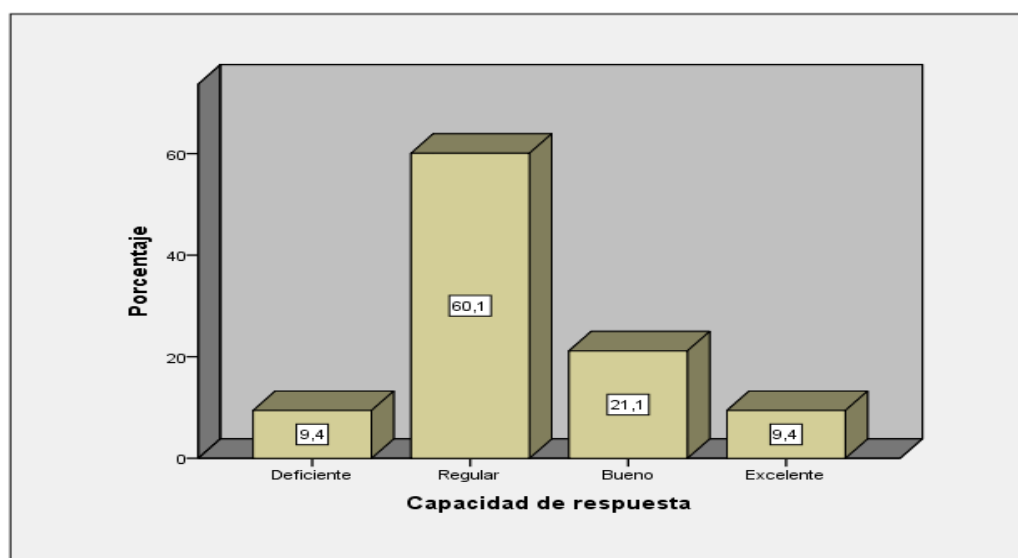


Figura 12. Distribución porcentual de estudiantes según su apreciación de la dimensión capacidad de respuesta.

Fuente: Tabla 16

Nota: De la tabla 16 y figura 12 observamos que, según la percepción de los postulantes, el 60,1% considera que la dimensión capacidad de respuesta tiene un nivel regular, el 21,1% se encuentra en un nivel bueno, el 9,4% indica un nivel excelente y el 9,4% indica un nivel deficiente. De los resultados obtenidos se concluye que: El nivel de la dimensión capacidad de respuesta de la variable de mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017, tiene una tendencia regular.

Niveles comparativos de las variables entre la calidad y mejora del servicio

Tabla 17

Niveles comparativos entre calidad y mejora del servicio.

		Mejora del Servicio				Total	
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente		
Calidad	Deficiente	Recuento	16	4	0	0	20
		% del total	5,4%	1,3%	0,0%	0,0%	6,7%
	Regular	Recuento	8	163	29	0	200
		% del total	2,7%	54,7%	9,7%	0,0%	67,1%
	Bueno	Recuento	0	13	37	4	54
		% del total	0,0%	4,4%	12,4%	1,3%	18,1%
	Excelente	Recuento	0	0	8	16	24
		% del total	0,0%	0,0%	2,7%	5,4%	8,1%
Total	Recuento	24	180	74	20	298	
	% del total	8,1%	60,4%	24,8%	6,7%	100,0%	

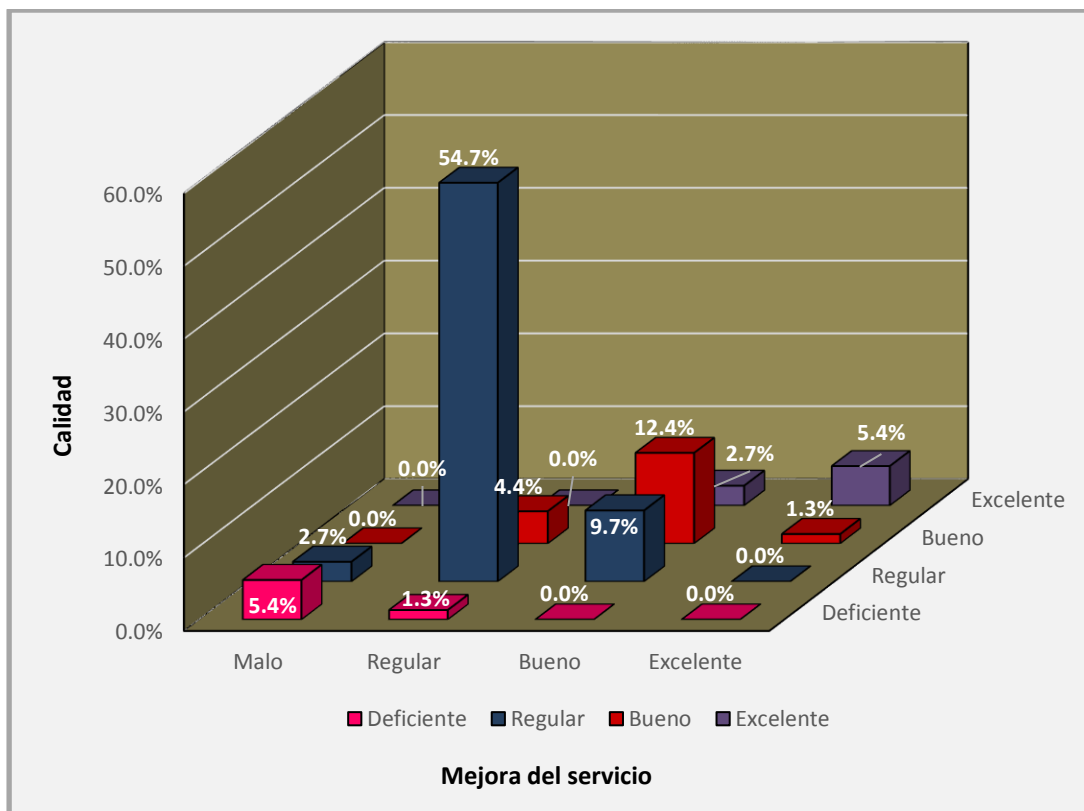


Figura 13. Niveles comparativos entre calidad y mejora del servicio

Fuente: Tabla N° 17

Nota: En la tabla 17 y figura 13, se muestra que los encuestados consideran que la calidad es deficiente, el 5.4%, 1.3%, manifiestan que la mejora del servicio es deficiente y regular respectivamente, asimismo los que consideran que la calidad es regular, el 2.7%, el 54.7% y el 9.7% manifiestan que la mejora del servicio es deficiente, regular y bueno, los que consideran que la calidad es buena, el 4.4%, 12.4%, 1.3% manifiestan que la mejora del servicio es regular, buena y excelente, finalmente los que consideran que la calidad es excelente, el 2.7% y 5.4% manifiesta que la mejora del servicio es bueno y excelente, respectivamente.

Tabla 18

Niveles comparativos entre relación entre la dimensión planeación de la calidad y la variable mejora del servicio.

			Mejora del Servicio				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Planeación de calidad	Regular	Recuento	12	125	17	0	154
		% del total	4,0%	41,9%	5,7%	0,0%	51,7%
	Bueno	Recuento	0	39	41	0	80
		% del total	0,0%	13,1%	13,8%	0,0%	26,8%
	Excelente	Recuento	0	16	16	20	52
		% del total	0,0%	5,4%	5,4%	6,7%	17,4%
	Deficiente	Recuento	12	0	0	0	12
		% del total	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%
Total	Recuento	24	180	74	20	298	
	% del total	8,1%	60,4%	24,8%	6,7%	100,0%	

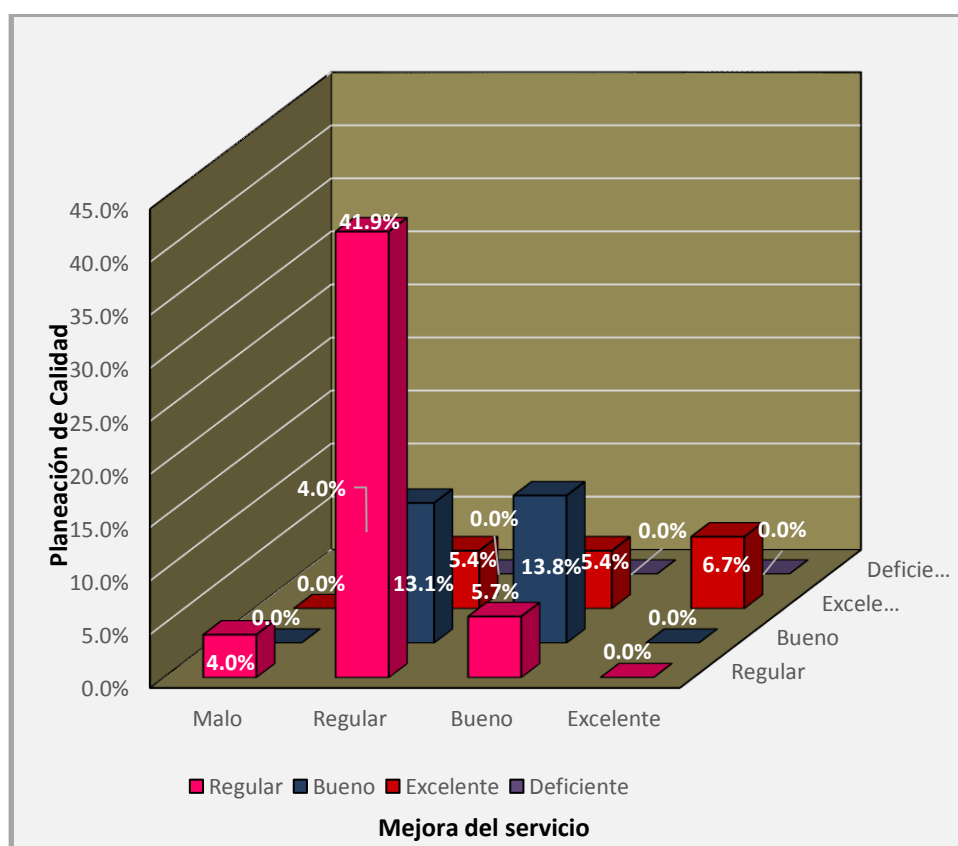


Figura 14. Niveles comparativos entre planeación de calidad y mejora del servicio

Fuente: Tabla N° 18

Nota: En la tabla 18 y figura 14, se muestra que los encuestados consideran que la planeación de calidad es regular, el 4%, 41.9% y 5.7%, manifiestan que la mejora del servicio es deficiente, regular y bueno respectivamente, asimismo los que consideran que la planeación de calidad es buena, el 13.1% y el 13.8% manifiestan que la mejora del servicio es regular y bueno, los que consideran que la planeación de calidad es excelente, el 5.4%, 5.4%, 6.7% manifiestan que la mejora del servicio es regular, bueno y excelente, finalmente los que consideran que la planeación de calidad es deficiente, el 4% manifiesta que la mejora del servicio es deficiente.

Tabla 19

Niveles comparativos entre relación entre la dimensión control de calidad y la variable mejora del servicio.

			Mejora del Servicio				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Control calidad	Deficiente	Recuento	16	12	0	0	28
		% del total	5,4%	4,0%	0,0%	0,0%	9,4%
	Regular	Recuento	8	147	13	0	168
		% del total	2,7%	49,3%	4,4%	0,0%	56,4%
	Bueno	Recuento	0	12	45	4	61
		% del total	0,0%	4,0%	15,1%	1,3%	20,5%
	Excelente	Recuento	0	9	16	16	41
		% del total	0,0%	3,0%	5,4%	5,4%	13,8%
Total	Recuento	24	180	74	20	298	
	% del total	8,1%	60,4%	24,8%	6,7%	100,0%	

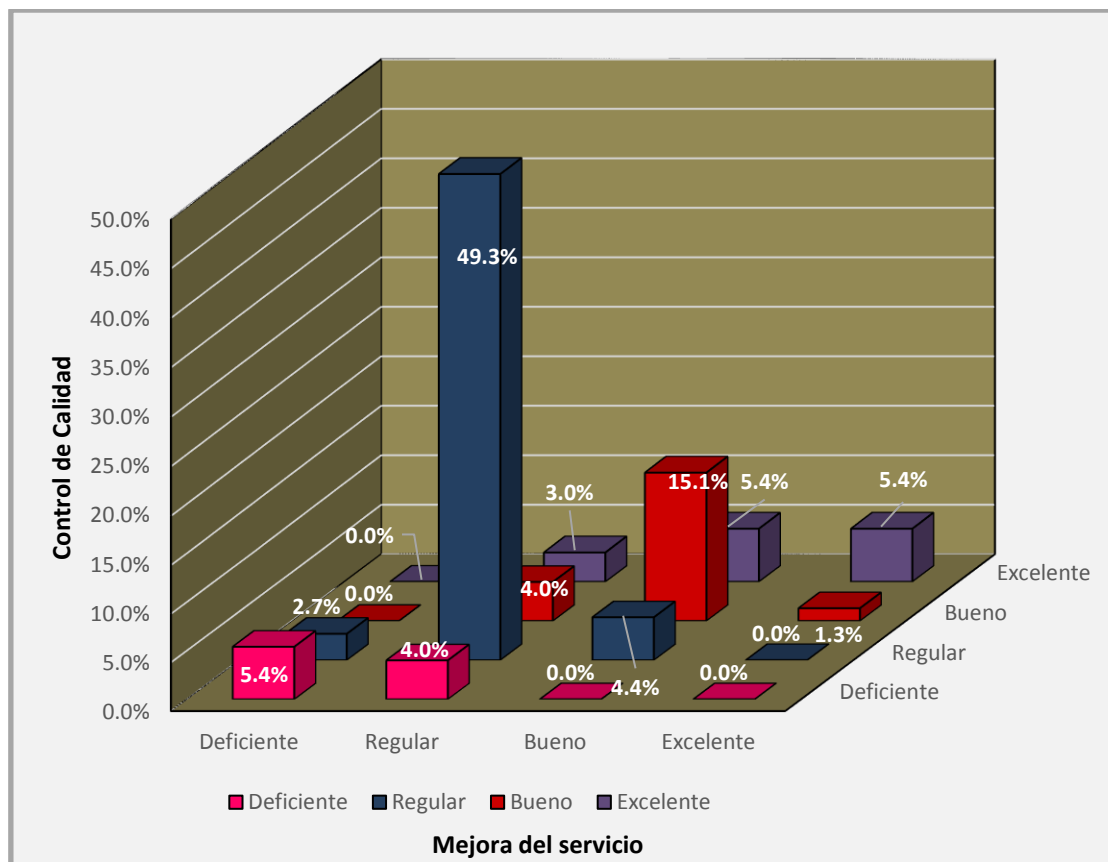


Figura 15. Niveles comparativos entre el control de calidad y mejora del servicio.

Fuente: Tabla N° 19

Nota: En la tabla 19 y figura 15, se muestra que los encuestados consideran que el control calidad es deficiente, el 5.4%, 4%, manifiestan que la mejora del servicio es deficiente y regular respectivamente, asimismo los que consideran que el control de calidad es regular, el 2.7%, el 49.3% y el 4.4% manifiestan que la mejora del servicio es deficiente, regular y bueno, los que consideran que el control de calidad es bueno, el 4%, 15.1%, 1.3% manifiestan que la mejora del servicio es regular, bueno y excelente, finalmente los que consideran que el control de calidad es excelente, el 3%, 5.4% y 5.4% manifiesta que la mejora del servicio es regular, bueno y excelente, respectivamente.

Tabla 20

Niveles comparativos entre relación entre la dimensión mejoramiento de la calidad y la variable mejora del servicio.

			Mejora del Servicio				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Mejoramiento de calidad	Deficiente	Recuento	12	8	0	0	20
		% del total	4,0%	2,7%	0,0%	0,0%	6,7%
	Regular	Recuento	12	143	46	0	201
		% del total	4,0%	48,0%	15,4%	0,0%	67,4%
	Bueno	Recuento	0	29	16	12	57
		% del total	0,0%	9,7%	5,4%	4,0%	19,1%
	Excelente	Recuento	0	0	12	8	20
		% del total	0,0%	0,0%	4,0%	2,7%	6,7%
Total	Recuento	24	180	74	20	298	
	% del total	8,1%	60,4%	24,8%	6,7%	100,0%	

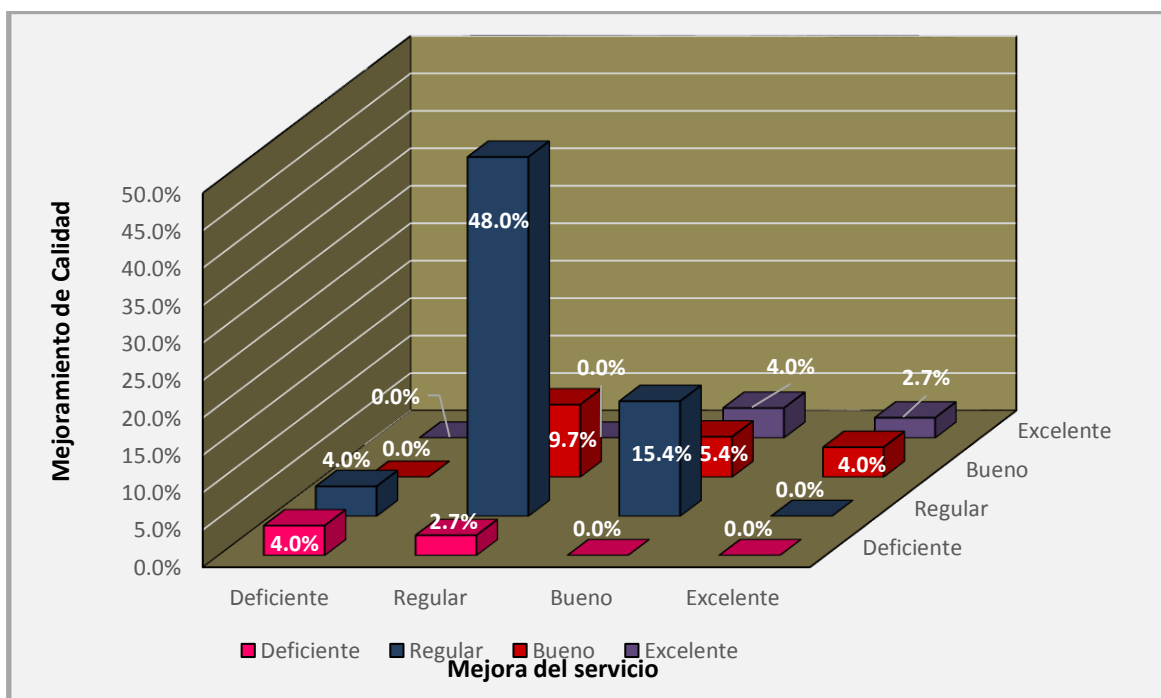


Figura 16. Niveles comparativos entre el mejoramiento de la calidad y mejora del servicio

Fuente: Tabla N° 20

Nota: En la tabla 20 y figura 16, se muestra que los encuestados consideran que el mejoramiento de calidad es deficiente, el 4%, 2.7%, manifiestan que la mejora del servicio es deficiente y regular respectivamente, asimismo los que consideran que el mejoramiento de calidad es regular, el 4%, el 48% y el 15.4% manifiestan que la mejora del servicio es deficiente, regular y bueno, los que consideran que el mejoramiento de calidad es bueno, el 9.7%, 5.4%, 4% manifiestan que la mejora del servicio es regular, bueno y excelente, finalmente los que consideran que el mejoramiento de calidad es excelente, el 4% y 2.7% manifiesta que la mejora del servicio es bueno y excelente, respectivamente.

Prueba de normalidad

Tabla 21

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			
		Calidad	Mejora del Servicio
N		298	298
Parámetros normales ^{a,b}	Media	76,5872	78,9698
	Desviación típica	10,98273	12,73225
	Absoluta	,093	,124
Diferencias más extremas	Positiva	,035	,068
	Negativa	-,093	-,124
	Z de Kolmogorov-Smirnov	1,608	2,144
Sig. asintót. (bilateral)		,011	,000

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Nota: Para conocer la normalidad, en este caso por ser la muestra mayor a 30 se ha utilizado la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. En la tabla 21 se presentan los resultados de dicha prueba de las dos variables, donde se evidencia que la distribución no es normal, ya que los coeficientes obtenidos están por debajo del p valor ($p < 0,01$); por lo tanto, la prueba de hipótesis tanto general como específicas se realizarán con el estadístico no paramétrico de Rho de Spearman, para comprobar las muestras relacionadas entre la variable calidad y mejora de servicio al postulante en el Concurso de Admisión a la Universidad Nacional de Ingeniería 2017.

Contrastación de hipótesis

Prueba de la hipótesis general

Ho: No existe una relación significativa entre la calidad y la mejora de servicio al postulante en el Concurso de Admisión a la Universidad Nacional de Ingeniería 2017

Ha: Existe una relación significativa entre la calidad y la mejora de servicio al postulante en el Concurso de Admisión a la Universidad Nacional de Ingeniería 2017

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0.05$)

Reglas de decisión:

Si $p < \alpha$; se acepta la hipótesis alterna.

Si $p > \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman.

Tabla 22

Coefficiente de correlación de Spearman de las variables: Calidad y mejora del servicio

			Calidad	Mejora del Servicio
Rho de Spearman	Calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,804**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	298	298
	Mejora del Servicio	Coefficiente de correlación	,804**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	298	298

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación positiva según rho de Spearman = 0,804 entre las variables: Calidad y mejora del servicio. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación alta. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que: A mayor nivel de calidad mayor nivel de mejora del servicio se brindará al postulante en el Concurso de Admisión a la Universidad Nacional de Ingeniería 2017.

Se interpreta como una alta correlación positiva según Bisquerra (2009), quien señala que:

De 0,00 a 0,20 Correlación prácticamente nula

De 0,21 a 0,40 Correlación baja

De 0,41 a 0,70 Correlación moderada

De 0,71 a 0,90 Correlación alta

De 0,91 a 1,00 Correlación muy alta

Prueba de la hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la planeación de calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017

H1: Existe relación entre la planeación de calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0.05$)

Reglas de decisión:

Si $p < \alpha$; se acepta la hipótesis alterna.

Si $p > \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman.

Tabla 23

Coefficiente de correlación de Spearman de las variables: Planeación de Calidad y la mejora de servicio

			Planeación de Calidad	Mejora del Servicio
Rho de Spearman	Planeación de Calidad	de	1,000	,706**
		de		,000
		N	298	298
	Mejora del Servicio	de	,706**	1,000
de		,000		
		N	298	298

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación positiva según rho de Spearman = 0,706 entre las variables: planeación de calidad y mejora del servicio. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación alta. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que: A mayor nivel de planeación de calidad mayor nivel de mejora del

servicio se brindará al postulante en el Concurso de Admisión a la Universidad Nacional de Ingeniería 2017.

Se interpreta como una alta correlación positiva según Bisquerra (2009), quien señala que:

De 0,00 a 0,20 Correlación prácticamente nula

De 0,21 a 0,40 Correlación baja

De 0,41 a 0,70 Correlación moderada

De 0,71 a 0,90 Correlación alta

De 0,91 a 1,00 Correlación muy alta

Prueba de la hipótesis específica 2

Ho: No existe una relación significativa entre el Control de Calidad y la mejora de servicio al postulante en el Concurso de Admisión a la Universidad Nacional de Ingeniería 2017

.

H2: Existe una relación significativa entre el Control de Calidad y la mejora de servicio al postulante en el Concurso de Admisión a la Universidad Nacional de Ingeniería 2017

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0.05$)

Reglas de decisión:

Si $p < \alpha$; se acepta la hipótesis alterna.

Si $p > \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman.

Tabla 24

Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: Control de calidad y la mejora de servicio

		Control de Calidad	Mejora del Servicio
Rho de Spearman	Control de Calidad	1,000	,737**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	298
	Mejora del Servicio	,737**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	298

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación positiva según rho de Spearman = 0,737 entre las variables: Control de calidad Tecnología y la mejora de servicio. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación alta. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que: A mayor nivel de control de calidad mayor nivel de mejora del servicio se brindará al postulante en el Concurso de Admisión a la Universidad Nacional de Ingeniería 2017.

Se interpreta como una alta correlación positiva según Bisquerra (2009), quien señala que:

De 0,00 a 0,20 Correlación prácticamente nula

De 0,21 a 0,40 Correlación baja

De 0,41 a 0,70 Correlación moderada

De 0,71 a 0,90 Correlación alta

De 0,91 a 1,00 Correlación muy alta

Prueba de la hipótesis específica 3

Ho: No existe una relación significativa entre el Mejoramiento de Calidad y la mejora de servicio al postulante en el Concurso de Admisión a la Universidad Nacional de Ingeniería 2017

H3: Existe una relación significativa entre el Mejoramiento de Calidad y la mejora de servicio al postulante en el Concurso de Admisión a la Universidad Nacional de Ingeniería 2017

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0.05$)

Reglas de decisión:

Si $p < \alpha$; se acepta la hipótesis alterna.

Si $p > \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman.

Tabla 25

Coefficiente de correlación de Spearman de las variables: Mejoramiento de calidad y la mejora de servicio

			Mejoramiento de Calidad	Mejora del Servicio	
Rho de Spearman	de	Mejoramiento de Calidad	de	1,000	,696**
			Coefficiente de correlación		
			Sig. (bilateral)		.
		N		298	298
	de	Mejora del Servicio	de	,696**	1,000
			Coefficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)		,000	.
	N		298	298	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación positiva según rho de Spearman = 0,696 entre las variables: Mejoramiento de calidad y la mejora de servicio. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación moderada. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que: A mayor nivel de mejoramiento de calidad mayor nivel de mejora del servicio se brindará al postulante en el Concurso de Admisión a la Universidad Nacional de Ingeniería 2017.

Se interpreta como una alta correlación positiva según Bisquerra (2009), quien señala que:

De 0,00 a 0,20 Correlación prácticamente nula

De 0,21 a 0,40 Correlación baja

De 0,41 a 0,70 Correlación moderada

De 0,71 a 0,90 Correlación alta

De 0,91 a 1,00 Correlación muy alta

IV.DISCUSIÓN

En cuanto a los resultados de la comprobación de la hipótesis general según el análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación positiva según rho de Spearman = 0,804 entre las variables: Calidad y mejora del servicio. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación alta. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Este resultado es sustentado por Pico (2016) presentó su tesis titulada. Evaluación de la calidad del servicio a los clientes de una empresa cartonera, los resultados señalan que la aceptación del servicio al cliente externo al respecto de las vetas de cartón en el cumplimiento de cantidades, de tiempos, de cordialidad y atención está valorado de bueno hasta excelente, mas solo un 2.6% califica regular la respuesta ante urgencias. Para mejorar estos porcentajes, es necesario de acuerdo a la teoría de marketing de servicio y atención al cliente diseñar unas estrategias de respuesta. Asimismo; Rubio (2016) presentó su tesis titulada. La gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la clínica Robles S.A.C. Chimbote, 2016, los resultados señalan que la mayoría de clientes son de sexo masculino (63.8%); el 43.2% registran una edad de 37 a 50 años; mas de la mitad (53.5%) indica tener estudio superior universitario; la mayoría de los clientes (67%) son trabajadores; el 62.2% son casados y más de la tercera parte (33.4%) de los clientes indican tener un ingreso mensual a 4000 soles. Asimismo Parasuraman, Zeitham y Berry (1998) aseveraron que: Un servicio pueda ser considerado de calidad, esta percepción positiva debe ser consistente, es decir, debe ocurrir repetidamente, no sólo con uno, sino con varios consumidores en distintas ocasiones. Esta tarea no es fácil; por lo que la aplicación de un modelo de gestión de servicios resulta efectiva para orientar a la empresa a adoptar una cultura de calidad (p.78).

En cuanto a los resultados de la comprobación de la hipótesis específica 1 según el análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación positiva según rho de Spearman = 0,706 entre las variables: Planeación de calidad y mejora del servicio. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva

y tiene un nivel de correlación alta. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,05$ lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Este resultado es sustentado por Santana (2016) presentó su tesis titulada. Análisis de la calidad del servicio para el posicionamiento de las pymes dedicadas a la fabricación de textiles en el distrito metropolitano de Quito, los resultados señalan que existen problemas en la atención oportuna al cliente, la información sobre el producto, el seguimiento post venta, el cumplimiento de las ofertas existentes y la superación de las expectativas del cliente. Asimismo; León (2014) presentó su tesis titulada. Mejora de la gestión de procesos añadiendo valor a la cadena de servicio de una empresa consultora de estudios civiles, los resultados señalan que según el diagnóstico de la situación actual de la organización, es que se pudo ver una síntesis de las áreas que no funcionaban correctamente y que restaban valor al servicio. Desde la designación de las nuevas soluciones que luego formarían parte de los objetivos estratégicos y plan de mejora continua, se registró que la organización casi en su totalidad se encontraba comprometido a mejorar la situación actual en la que se encontraba la empresa. Asimismo Juran (2004) aseveró que: La planificación de la calidad se debe realizar teniendo en cuenta una serie de pasos de ingreso e ida llamado mapa de planeación de la calidad. El gerente debe conocer muy afondo los gustos y necesidades de los clientes atender tal como desean y se merecen como personas emprendedoras. Los productos que elabora la empresa deben estar de acuerdo al gusto del cliente. La empresa debe ganarse el aprecio del los clientes, las características del producto debe satisfacer las necesidades de los clientes. Demostrar que el proceso puede producir el producto en condiciones operativas. Transferir el proceso a las fuerzas productivas (p.67)

En cuanto a los resultados de la comprobación de la hipótesis específica 2 según el análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación positiva según rho de Spearman = $0,737$ entre las variables: Control de calidad y la mejora de servicio. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación alta. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ muestra que p es

menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Este resultado es sustentado por Boza y Solano (2017) presentaron la investigación titulada. Percepción de la calidad que tienen los usuarios intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante Febrero y Marzo del año 2016, los resultados señalan que según la percepción de los padres sobre la calidad de la atención, se puede concluir que la atención en la UCI HNN es de calidad en lo que respecta a los cuidados del usuario, sin embargo el abordaje a la familia presenta algunas debilidades principalmente en la calidez en el trato. Asimismo; Liza y Siancas (2016) presentaron la tesis titulada. Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo, 2016, los resultados señalan que para el caso de la entidad bancaria investigada, se concluye que se logró determinar que la calidad de servicio del cliente, en 0.143 para el caso de percepción de los clientes y 0.071 para el caso de expectativas, según el modelo obtenido que posee un grado de explicación de 91.6%. Asimismo según Juran (1989) señala que: La alta administración debe utilizar un proceso universal a fin de controlar las operaciones. Para controlar un proceso se debe establecer un vínculo de retroalimentación en todos los niveles y para todos los procesos; asegurarse de que cada empleado se encuentre en estado de autocontrol; establecer objetivos de calidad y una unidad de medición para ellos; proporcionar a las fuerzas operativas medios para ajustar los procesos de conformidad con los objetivos. Los principios de control son la esencia del control de calidad, antes y ahora, pues si se quiere que un proceso permita entregar al cliente lo que lo que éste necesita. Una administración de calidad debe utilizar una ley universal de control de calidad. Para lograr un control debe existir un proceso de de retroalimentación en todos los niveles y modalidades, el empleado debe estar sujeto a que en cualquier momento existe monitoreo o control y debe estar preparado para los cambios que exija el gerente o las autoridades superiores los procesos de conformidad con los objetivos. Transferir responsabilidad de autocontrol a las fuerzas operativas para responsabilizarlas de mantener el proceso en un nivel planeado de capacidad; evaluar el desempeño de los procesos y la conformidad del producto mediante análisis estadísticos, y aplicar medidas correctivas para restaurar el estado de conformidad con los objetivos de

calidad. Los principios de control son la esencia del control de calidad, antes y ahora, pues si queremos que un proceso permita entregar al cliente lo que éste necesita, además de conocer y anticipar sus necesidades, los procesos deberán tener la capacidad de desempeñarse sostenidamente con la menor variabilidad posible (p.68).

En cuanto a los resultados de la comprobación de la hipótesis específica 3 según el análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación positiva según rho de Spearman = 0,696 entre las variables: Mejoramiento de calidad y la mejora de servicio. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación moderada. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Este resultado es sustentado por Carlón (2015) presentó su tesis titulada. Plan de mejora en el servicio al cliente para UNIDEP la Paz, los resultados señalan que se debe elaborar la propuesta de un plan de mejora en el servicio al cliente para la Universidad del desarrollo profesional en su plantel a Paz, basada en los estándares de calidad contenidos dentro del proceso de acreditación y certificación de la licenciatura en administración de empresas que utiliza el Consejo de Acreditación en la Enseñanza de la Contaduría y Administración A. C. (CACECA), tomando como punto de partida para tal efecto cada criterio no alcanzado dentro de dicho proceso. De igual manera; Gonzalo (2014) presentó su tesis titulada. Propuestas de mejora en la gestión del servicio de tutoría universitaria para estudiantes becario, los resultados señalan que es importante enfatizar la gestión universitaria como una mirada interdisciplinaria y complementaria para el desarrollo institucional de la universidad. El énfasis en la calidad del producto educativo en las universidades es necesario y deseable, pero éste ímpetu no debe dejar pasar por alto la necesidad de buscar reducir al máximo las ineficiencias en los procesos de gestión. Es importante recalcar que la reducción de ineficiencias no tiene otra finalidad que el incremento de la inversión en la calidad académica. Asimismo según Juran (1989) señala que: Son los cambios positivos que exige la empresa para mejorar y brindar una calidad de vida adecuad a los trabajadores, para lograr estas mejoras. La empresa debe formar una comisión de

control de calidad par que diseñe, coordine e institucionalice la mejora de calidad anual. El comité deberá definir la forma para seleccionar cada proyecto. Adicionalmente, Juran sugiere aumentar el peso de parámetro de calidad de evaluación de desempeño en todos los niveles organizacionales y la participación de la alta administración en la revisión del proceso de mejoras de calidad. Por último, hace hincapié en la importancia de proporcionar entrenamiento extensivo a todo el equipo de administración en el proceso, de manera que aprenda los métodos y las herramientas necesarios para establecer el programa de mejora de calidad anual. Conforme las prácticas de calidad evolucionan, las organizaciones van encontrando diferentes formas de realizar el mejoramiento de la calidad. Es muy asertiva la propuesta del autor sobre la implementación de proyectos de mejoramiento ya que siempre debemos estar aptos a comparar distintos proyectos ya que estos proyectos servirán indudablemente para mejorar los servicios que presta nuestra empresa. Aplicando la mejora de calidad se lograra ser más productivos y competitivos en el mercado, teniendo en cuenta que se previene errores y fallas en todos los procesos, mejorando los productos, servicios y reduciendo las quejas y reclamaciones de nuestros clientes.

V. CONCLUSIONES

Primera

A la emisión de los resultados obtenidos en referencia al objetivo general se ha determinado la existencia de una relación según rho de Spearman = 0,804 entre las variables: Calidad y mejora del servicio. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación alta. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Segunda

En cuanto se refiere al objetivo específico 1 se ha determinado la existencia de una relación según rho de Spearman = 0,706 entre las variables: Planeación de calidad y mejora del servicio. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación alta. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tercera

En cuanto se refiere al objetivo específico 2 se ha determinado la existencia de una relación según rho de Spearman = 0,737 entre las variables: Control de calidad y la mejora de servicio. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación alta. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Cuarta

En cuanto se refiere al objetivo específico 3 se ha determinado la existencia de una relación según rho de Spearman = 0,696 entre las variables: Mejoramiento de calidad y la mejora de servicio. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación moderada. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

VI. RECOMENDACIONES

Primera

Al rector de la Universidad deben promover la difusión de los mecanismos de desarrollo del proceso de Admisión que permite garantizar una atención de calidad y un buen servicio a los postulantes de la Universidad Nacional de Ingeniería

Segunda:

Al rector de la Universidad deben promover con antelación la planeación de calidad y dentro de las actividades deben fomentar la capacitación del personal encargado de la conducción del Concurso de Admisión, preparación de los ambientes, equipos de computos y otros que permite garantizar la transparencia en el proceso de Admisión.

Tercera:

Al rector de la Universidad deben promover un sistema de control de la calidad para garantizar los resultados en un tiempo real para evitar suspicacias del proceso de Admisión.

Cuarta:

Al rector de la Universidad deben tomar en cuenta los estándares de calidad en la elaboración de los exámenes para el proceso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017, para el mejoramiento de calidad.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABET (2004). *Criteria for Accrediting Engineering Programs*. Recuperado de <http://www.abet.org/accreditation/accreditation-criteria/criteria-for-accrediting-engineering-programs-2016-2017/>

Alonso, J. y López, G. (1999). *Efectos motivacionales de las actividades docentes en función de las motivaciones de los alumnos*. Recuperado de http://sohs.pbs.uam.es/webjesus/motiv_ev_autorr/valor.pdf

Arellano, R. (2002). *Comportamiento del Consumidor*. México: McGraw-Hill.

Avizienis, A., Laprie, J. y Randell, B. (2001). *Fundamental Concepts of Dependability*. Recuperado de <https://pld.ttu.ee/IAF0530/16/avi1.pdf>

Batson, D. (1998). *Altruism and prosocial behavior*. Recuperado de https://is.muni.cz/el/1441/podzim2012/SZk1025a/um/Handbook_Of_Psychology_-_Personality_And_Social_Psychology__Malestrom_.pdf#page=486

Boza, R. y Solano, E. (2017). *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante Febrero y Marzo del año 2016*. Recuperado de <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1659/1/Percepcci%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20que%20tienen%20los%20usuarios%20sobre%20la%20atenci%C3%B3n%20que%20brinda%20la%20Unidad%20de%20Cuidados%20Intensivos%20del%20Hospital%20Nacional%20de%20Ni%C3%B1os.pdf>

Cano, E. (1998). *Evaluación de la Calidad Educativa*. Madrid: La Muralla

- Carlón, C (2015). *Plan de mejora en el servicio al cliente para UNIDEP La Paz, Mexico*. (Tesis de posgrado). Recuperado de <http://posgrado.itlp.edu.mx/uploads/55f080f709395.pdfpdf>
- Castilla, A. (2002). Calidad en la educación para el trabajo. Educación. *La educación superior y el mercado laboral*, 16 (1), 109 – 122.
- Cohen, R. (2001). *Pruebas y evaluación psicológicas: Introducción a las pruebas y a la medición*. México: McGraw-Hill
- Crosby, P. B. (1980) *Quality is free: The art of making quality certain*. New York: New American Library
- DAPE. (2000). *Plan Estratégico Institucional 2000 – 2010*. Lima: Pontificia
- Davis, M. H. (1996). *Empathy: a social psychological approach*. Boulder, CO: Westview Press.
- Egea, P. (2001). Criterios de calidad en centros universitarios según el alumnado: implicaciones laborales y organizacionales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 7 (2), 219-231.
- Enríquez, A. y Sánchez, J. (2007). *Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Flores, J. (2003). *La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior*. *Investigación Educativa*. Recuperado de <file:///C:/Users/Heraclio/Desktop/8178-28547-1-PB.pdf>
- Flores, J. (2006). *Encuesta de satisfacción estudiantil*. Lima: Universidad Ricardo Palma

- García, M., Yunque, J. y Ráez, L. (1999). Modelo de implementación de métodos modernos para mejorar la calidad de los servicios académicos administrativos en la facultad de Ingeniería Industrial- U.N.M.S.M. *Industrial Data*, 2(1), 21-28.
- Gento, S. (2002). *La evaluación de la satisfacción educativa en un enfoque de calidad institucional. En Castillo, S. (Coord.). Compromisos de la evaluación educativa.* Madrid: Prentice Hall
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R. y Black, W. (1999). *Análisis Multivariante.* Madrid. Prentice Hall.
- Henao, F. (2010). *Salud ocupacional: conceptos básicos* (2da ed.). Colombia: Ecoe Ediciones.
- Hernández, R.; Fernández, C.; & Baptista, P. (1998). *Métodos de Investigación.* México: McGraw-Hill
- Hoffman, L. (2000). *Empathy and moral development: Implications for caring and justice.* Nueva York: Cambridge University Press.
- Juran, J. (2004). *Architect of Quality.* México: McGraw-Hill.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2001). *Investigación del comportamiento.* México: McGraw-Hill
- Kinichi, A. y Kreitner, R. (2003). *Comportamiento Organizacional.* México: McGraw-Hill
- Kline, P. (1994). *An easy guide to Factor Analysis [Una guía fácil para el análisis factorial].* New York: Routledge

- León, C. (2014). *Mejora de la gestión de procesos añadiendo valor a la cadena de servicio de una empresa consultora de estudios civiles, Perú*. Recuperado de http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/2550/1/leon_gm.pdf
- Liza, C. y Siancas, C. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo, 2016, Perú*. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10969/Liza%20Soriano%20de%20Silva%20Claudia%20Milsa%20-%20Siancas%20Ascoy%20Cecilia%20de%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, C., Fernández, K., y Mariel, P. (2002). *Índices de satisfacción del consumidor*. España: Universidad del País Vasco, Departamento de Econometría y Estadística.
- Murillo, W. (2008). *La investigación científica*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos15/investigacion/investigacion.shtm>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing (Fall)*, 49 (4), 41-50.
- Pico, S. (2016). *Evaluación de la calidad del servicio a los clientes de una empresa cartonera, Ecuador*. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/15710/1/TESIS%202016%20SHILEY%201.5%20%281%29.pdf>
- PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Recuperado de

<http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>

Pozo, I. (1990). *Estrategias de aprendizaje*. Madrid: Alianza

Preston, D. y De Waal, M. (2002). Empathy: Its ultimate and proximate bases. *Behavioral and Brain Sciences*, 25 (1), 1-20.

Ramírez, C. (2008). *Seguridad Industrial: Un enfoque integral* (3ª ed.). México: Limusa, S.A.

Rivera, G (2014). *Propuestas de mejora en la gestión del servicio de tutoría universitaria para estudiantes becarios, Perú*. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5700/RIVERA_TALAVERA_GONZALO_PROPUESTAS_BECARIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson

Rubio, R. (2016). *La gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la clínica Robles S.A.C. Chimbote, 2016, Perú*. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1216/CALIDAD_DE_ATENCION_RUBIO_CASTILLO_ROBERT_SIMON.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Santana, J. (2016). *Análisis de la calidad del servicio para el posicionamiento de las pymes dedicadas a la fabricación de textiles en el distrito metropolitano de Quito, Ecuador*. Recuperado de <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/15038/1/CD-6850.pdf>

Stotland, E. (1969). Exploratory investigations of empathy, *Advances in experimental social psychology*, 4 (2), 271-314.

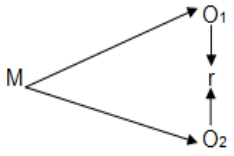
Tonato, B. (2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito metropolitano de Quito, 2014-2016, Ecuador.* Recuperado de <http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/4385/1/TESIS-BLANCA%20TONATO.pdf>

Zárate, J. (2016). *Calidad de servicios para estudiantes de posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú.* Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/7949/ZARATE_CORDOVA_JENNIFER_CALIDAD_DE_SERVICIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

VIII. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017.																																																				
AUTOR: Ponce Sánchez, Carlos Fidel																																																				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																																																	
<p>Formulación del problema</p> <p>Problema general. ¿Cuál es la relación entre la calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017?</p> <p>Problema específico 1 ¿Qué relación existe la planeación de calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017?</p> <p>Problema específico 2 ¿Qué relación existe entre control de calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017?</p> <p>Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre Mejoramiento de calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre la calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017.</p> <p>Objetivos específicos 1 Determinar la relación entre la planeación de calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017.</p> <p>Objetivos específicos 2 Determinar la relación entre control de calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017.</p> <p>Objetivos específicos 3 Determinar la relación entre Mejoramiento de calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017</p> <p>Hipótesis específicas 1 Existe relación entre la planeación de calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017</p> <p>Hipótesis específicas 2 Existe relación entre el control de calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017</p> <p>Hipótesis específicas 3 Existe relación entre Mejoramiento de calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017.</p>	<p>Variable 1: Calidad Tabla 6.</p> <p><i>Operacionalización del variable calidad</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicador</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de medición</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">Planeación de calidad</td> <td>Identificación</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Determinar sus necesidades</td> <td>1,2,3,4</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Comunicación</td> <td>5,6</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Desarrollo del Proceso de admisión</td> <td>7,8</td> <td>(1) Nunca</td> <td>Deficiente (1) 40 al 54</td> </tr> <tr> <td>Control de operaciones</td> <td>9,10</td> <td>(2) Casi Nunca</td> <td>Regular (2) 55 al 69</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Control de calidad</td> <td>Retroalimentaciones</td> <td>11,12</td> <td>(3) Algunas veces</td> <td>Bueno (3) 70 al 84</td> </tr> <tr> <td>Calidad evaluación de procesos</td> <td>13,14</td> <td>(4) Casi siempre</td> <td>Excelente (4) 85 al 99</td> </tr> <tr> <td>Comité de calidad</td> <td>15,16</td> <td>(5) Siempre</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Mejoramiento de calidad</td> <td>Evaluación de desempeño</td> <td>17,18</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Entrenamiento al equipo administrativo</td> <td>19,20,21 22,23,24</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	Planeación de calidad	Identificación				Determinar sus necesidades	1,2,3,4			Comunicación	5,6			Desarrollo del Proceso de admisión	7,8	(1) Nunca	Deficiente (1) 40 al 54	Control de operaciones	9,10	(2) Casi Nunca	Regular (2) 55 al 69	Control de calidad	Retroalimentaciones	11,12	(3) Algunas veces	Bueno (3) 70 al 84	Calidad evaluación de procesos	13,14	(4) Casi siempre	Excelente (4) 85 al 99	Comité de calidad	15,16	(5) Siempre		Mejoramiento de calidad	Evaluación de desempeño	17,18			Entrenamiento al equipo administrativo	19,20,21 22,23,24		
			Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos																																													
			Planeación de calidad	Identificación																																																
Determinar sus necesidades	1,2,3,4																																																			
Comunicación	5,6																																																			
Desarrollo del Proceso de admisión	7,8	(1) Nunca		Deficiente (1) 40 al 54																																																
Control de operaciones	9,10	(2) Casi Nunca		Regular (2) 55 al 69																																																
Control de calidad	Retroalimentaciones	11,12	(3) Algunas veces	Bueno (3) 70 al 84																																																
	Calidad evaluación de procesos	13,14	(4) Casi siempre	Excelente (4) 85 al 99																																																
	Comité de calidad	15,16	(5) Siempre																																																	
Mejoramiento de calidad	Evaluación de desempeño	17,18																																																		
	Entrenamiento al equipo administrativo	19,20,21 22,23,24																																																		
		<p>Variable 2: Mejora del servicio Tabla 7.</p> <p><i>Operacionalización del variable mejora del servicio</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escalas de Medición</th> <th>Niveles y Rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Elementos tangibles</td> <td>Instalaciones y servicios</td> <td>1,2,3,4,5</td> <td>(1)</td> <td>Deficiente (42- 56)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Confiabilidad</td> <td rowspan="2">Prestaciones de servicio</td> <td rowspan="2">6,7,8,9,</td> <td>Totalmente en desacuerdo</td> <td>Regular (57-71)</td> </tr> <tr> <td>(2)</td> <td>Bueno (72-86)</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> <td>Atención del personal</td> <td>10, 11,12,13</td> <td>En desacuerdo (3)</td> <td>Excelente (87-101)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Seguridad</td> <td rowspan="2">Confianza y seguridad</td> <td rowspan="2">14,15,16,17</td> <td>A veces de acuerdo (4)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(5)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>Participación afectiva</td> <td>18,19,20,21,22</td> <td>De acuerdo (5)</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Totalmente de acuerdo</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de Medición	Niveles y Rangos	Elementos tangibles	Instalaciones y servicios	1,2,3,4,5	(1)	Deficiente (42- 56)	Confiabilidad	Prestaciones de servicio	6,7,8,9,	Totalmente en desacuerdo	Regular (57-71)	(2)	Bueno (72-86)	Capacidad de respuesta	Atención del personal	10, 11,12,13	En desacuerdo (3)	Excelente (87-101)	Seguridad	Confianza y seguridad	14,15,16,17	A veces de acuerdo (4)		(5)		Empatía	Participación afectiva	18,19,20,21,22	De acuerdo (5)					Totalmente de acuerdo										
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de Medición	Niveles y Rangos																																																
Elementos tangibles	Instalaciones y servicios	1,2,3,4,5	(1)	Deficiente (42- 56)																																																
Confiabilidad	Prestaciones de servicio	6,7,8,9,	Totalmente en desacuerdo	Regular (57-71)																																																
			(2)	Bueno (72-86)																																																
Capacidad de respuesta	Atención del personal	10, 11,12,13	En desacuerdo (3)	Excelente (87-101)																																																
Seguridad	Confianza y seguridad	14,15,16,17	A veces de acuerdo (4)																																																	
			(5)																																																	
Empatía	Participación afectiva	18,19,20,21,22	De acuerdo (5)																																																	
			Totalmente de acuerdo																																																	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR								
<p>Tipo de Estudio</p> <p>Para Murillo (2008) la investigación aplicada recibe el nombre de investigación práctica o empírica, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad (p.74).</p> <p>Diseño de Investigación</p> <p>El diseño de investigación es no experimental correlacional transversal. Según Hernández, Fernández y Baptista (2003, p.67), considera esta investigación como un estudio no experimental no se manipulan variables, solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Es correlacionar porque el investigador describe las relaciones entre dos o más variables en un momento determinado, se tratan también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean éstas puramente correlacionales o relaciones causales.</p> <p>Diagrama de estudio es el siguiente:</p>  <p>Dónde: M, es la muestra de estudiantes O₁, es la observación de la variable 1: Calidad r, es el coeficiente de correlación entre las dos variables O₂, es la observación de la variable 2: Mejora del servicio</p>	<p>Población muestra y muestreo</p> <p>Población La población fue conformada por los estudiantes de la Universidad Nacional De Ingeniería, 2017, la cual asciende a 1320 postulantes.</p> <p>Tabla 8.</p> <p><i>Distribución de la población de postulantes a la Universidad Nacional Ingeniería; 2017</i></p> <table border="1" data-bbox="724 414 1144 479"> <tr> <td></td> <td>Postulantes</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>1320</td> </tr> </table> <p>Muestra La muestra de investigación la integran 298 postulantes a la Universidad Nacional Ingeniería; 2017</p> <p>Tabla 9.</p> <p><i>Distribución de la muestra de postulantes a la Universidad Nacional Ingeniería; 2017</i></p> <table border="1" data-bbox="724 706 1144 771"> <tr> <td></td> <td>postulantes</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>298</td> </tr> </table> <p>La muestra fue seleccionada a través de un muestreo probabilístico (muestreo aleatorio simple), para el cual se utilizó la siguiente fórmula:</p> $n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$ <p>Dónde: N: tamaño de la población = 1320 Z: Nivel de confianza = 1,96 (95%) p: Probabilidad de ocurrencia = 0,5 q: Probabilidad de no ocurrencia = 0,5 E: Error absoluto = 0,05</p> $n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 310}{0,05^2 * (310 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$ $n = \frac{0,7725 + 3,8416 * 0,25}{297,724}$ $n = \frac{1,7329}{1,7329}$ <p>n= 298</p>		Postulantes	Total	1320		postulantes	Total	298	<p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</p> <p>Para la variable 1: Calidad. Técnicas: Técnica de la encuesta Instrumentos: Cuestionario. Dimension 1: Planeación de calidad Dimension 2: Control de calidad Dimension 3: Mejoramiento de calidad Indicadores: Identificación, determinar sus necesidades, comunicación, desarrollo del proceso de admisión, control de operaciones, retroalimentaciones, Calidad evaluación de procesos, comité de calidad, evaluación de desempeño, entrenamiento al equipo administrativo.</p> <p>Para la variable 2. Técnicas: Técnica de la encuesta Instrumentos: Cuestionario Dimension 1: Elementos tangibles Dimension 2: Confiabilidad Dimension 3: Capacidad de respuesta Dimension 4: Seguridad Dimension 5: Empatía Indicadores: Instalaciones y servicios, prestaciones de servicio, atención del personal, confianza y seguridad, participación afectiva.</p>	<p>DESCRIPTIVA Se usará el análisis descriptivo para el cual se hará uso de cuadros estadísticos</p> <p>Confiabilidad La información obtenido del estudio de campo fueron sometidos a un estudio metódico que se empleó el análisis e interpretación adecuado en cuanto a la asociación entre las variables, el cual nos accedió estimar el grado de relación existente entre las variables. Se utilizó el software estadístico SPSS para determinar la asociación entre las variables estudiadas a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman.</p>
	Postulantes										
Total	1320										
	postulantes										
Total	298										

Anexo 2. Instrumento de evaluación

INSTRUMENTO PARA EVALUAR LA CALIDAD EN LOS POSTULANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA –2017

- El propósito de este cuestionario es conocer sus opiniones de los postulantes en el proceso de Admisión
- Marcar con un aspa (X) en los casilleros que aparecen al lado derecho de cada afirmación, la alternativa que según su opinión describe con mayor exactitud **LO QUE UD PIENSA**.
- Se solicita responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

N°	Leyenda
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	Algunas Veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

ITEMS	N°		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: PLANEACIÓN DE CALIDAD							
Identificación	1.	La difusión del Concurso de Admisión llegó a los postulantes a nivel nacional					
	2.	Cuando postula a la universidad se identifica con la especialidad de su vocación					
Determinar sus necesidades	3.	Se informo sobre las becas y semibecas que ofrece la universidad en el concurso de admision					
	4.	La Universidad conoce las necesidades de sus postulantes, por ello si otorga facilidades de pago según gestión educativa.					
Comunicación	5.	Revisa el Reglamento de Admisión de la Universidad...?					
	6.	Revisa las Redes Sociales en donde brindamos información constante del Concurso de Admisión...?					
Desarrollo del proceso	7.	Esta informado de las modalidades de ingreso a la Universidad....					
	8.	Tuvo dificultades en el proceso de inscripción del postulante.					
DIMENSIÓN: CONTROL DE CALIDAD							
Control de operación	9.	Al realizar los pagos en el banco fue de manera correcta					
	10.	En la aplicación de la prueba tubo algún inconveniente					
Retorno de información	11.	En el ingreso a la universidad es informado nuevamente que esta prohibido traer equipos electrónicos....					
	12.	En el aula los docentes informan nuevamente que entreguen sus equipos electrónicos...?					
Calidad de evaluación de Procesos	13.	El contenido de la prueba considera exigente...?					
	14.	Se encuentra satisfecho con los resultados obtenidos en la aplicación de la prueba...?					
	15.	La guía de inscripción al concurso de admisión fue útil para la entrega de su ficha de postulante.					
	16.	La orientación del personal administrativo fue cordial al momento de ingresar a la universidad					
DIMENSIÓN: MEJORAMIENTO DE CALIDAD							
Comité de calidad	17.	Tiene conocimiento sobre la participación de una comisión de postulantes que menciona el reglamento					
	18.	Los docentes supervisores de aula cumplen eficientemente el cuidado de la aplicación de la prueba					
Evaluación de desempeño	19.	Si no lograría ingresar a la universidad se prepararía nuevamente y volvería a postular.					
	20.	Si tuviera algunas consultas al correo sobre el examen de admisión, estas son respondidas de manera satisfactoria.					
	21.	El sistema de inscripción fue ordenado y eficiente.					
Entrenamiento al equipo de administración	22.	El personal de informes respondió de manera adecuada sus preguntas					
	23.	El personal guía oriento de manera ordenada a los postulantes					
	24.	Los resultados generales fueron los esperados					

**INSTRUMENTO PARA EVALUAR LA MEJORA DEL SERVICIO DE LOS POSTULANTES DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA –2017**

Estimado postulante:

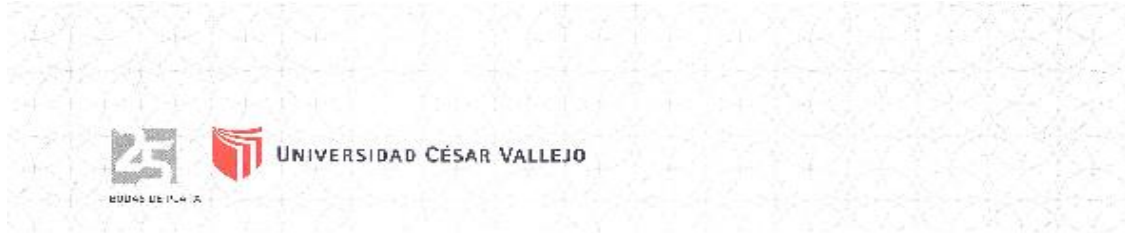
En nuestro intento por brindarle siempre un mejor servicio, le pedimos nos ayude a conocer las expectativas que tiene usted con respecto a la experiencia que esta por vivir en nuestra Universidad.

Le pedimos que responda a este cuestionario de manera sincera, evaluando cada pregunta en una escala del 1 al 5, siendo (1) totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) A veces de acuerdo, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo.

¡Muchas gracias por su ayuda y que tenga una feliz estancia!

N°	DIMENSIONES	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1. ELEMENTOS TANGIBLES					
1.	La Universidad cuenta con instalaciones modernas y atractivas.					
2.	Los empleados de la Universidad tienen una apariencia limpia y agradable.					
3.	La Universidad cuenta con todos los servicios necesarios para sentirme cómodo durante mi estancia.					
4.	La Universidad cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que para realizar el proceso de Admisión					
5.	El servicio de alimentos y restaurantes con que cuenta la Universidad ofrecen comida de calidad, con menús amplios y de excelente cocina.					
	DIMENSIÓN 2. CONFIABILIDAD					
6.	Si alguien de la Universidad se compromete a hacer algo por mí, lo hará.					
7.	Los distintos servicios que me presta la Universidad son presentados correctamente desde la primera vez.					
8.	El servicio medico es importante en la permanencia de los postulantes en el campus de la universidad.					
9.	En todo momento, desde el ingreso y salida de la Universidad recibo un servicio de calidad.					
	DIMENSIÓN 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10.	El personal docente y administrativo en la Oficina Central de Admision siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme.					
11.	Si se me presenta un problema o necesito ayuda a nivel informatico, el personal de la Oficina Central de Admision me ayudará a resolverlo inmediatamente.					
12.	Si solicito semibeca al personal de la Universidad, me informarán exactamente cuando me lo proporcionarán, y cumplirán con ello.					
13.	Si quiero cambiarme de modalidad se efectua de manera practica y ordenada.					
	DIMENSIÓN 4. SEGURIDAD					
14.	Me siento seguro de dejar mis pertenencias al frente del aula					
15.	Confío en la integridad de las personas que trabajan en la Universidad.					
16.	Confío en que nunca entrará en la Universidad alguien que no esté autorizado para hacerlo.					
17.	Me siento tranquilo y seguro dentro de la Universidad.					
	DIMENSIÓN 5. EMPATIA					
18.	El personal de la Universidad siempre está atento a mis consultas sobre el concurso de admisión					
19.	El personal de la Universidad siempre demuestra amabilidad y se muestra interesado por servir a los postulantes.					
20.	En la Universidad me prestan una atención muy personal.					
21.	El ambiente que hay en la Universidad me hace sentir cómodo(a), como en casa.					
22.	Los ambientes que cuenta la Universidad son espaciosos y agradables.					

Anexo 3. Carta de presentación



Escuela de Posgrado

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 22 de mayo de 2017

Carta P. 218 – 2017 EPG – UCV LE

Señor(a)

Mg. Silvio Quinteros Chavez

Universidad Nacional de Ingeniería

Atención:

Jefe de la Oficina Central de Admisión

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CARLOS FIDEL PONCE SANCHEZ** identificado(a) con DNI N.º **10212510** y código de matrícula N.º **7000264893**; estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Calidad y mejora del servicio al postulante en el concurso de admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería 2017"

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Areñas

Jefe de la Escuela de Posgrado – Campus Lima Este

IPMR

UCV.EDU.PE

Anexo 4. Autorización de la institución que acredite el estudio realizado



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA

Oficina Central de Admisión

Lima, 30 de Junio de 2017

Of. N° 3251 – UNI – OCAD - 2017

Ing. CIP
CARLOS FIDEL PONCE SANCHEZ

Presente.-

Referencia:	Carta P. 218 – 2017 EPG – UCV LE
--------------------	---

De mi consideración,

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y en atención al documento de la referencia, manifestarle que cuenta con la autorización de esta oficina, para desarrollar su Proyecto de Investigación Titulado "CALIDAD Y MEJORA DEL SERVICIO AL POSTULANTE EN EL CONCURSO DE ADMISION DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA – 2017", así como también se autoriza a las Oficinas dependientes de la Oficina Central de Admisión, para que le brinden la información necesaria para el desarrollo del mencionado proyecto, el cual redundará en beneficio de la UNI.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,



Mag. Ing. Silvio Quinteros Chávez
Jefe Oficina Central de Admisión

Anexo 5. Validación de instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS: CALIDAD

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	RESPUESTA					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES	
				1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
				1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= A veces de acuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo														
CALIDAD	PLANIFICACIÓN DE CALIDAD	Determinar sus necesidades	La difusión del Concurso de Admisión llegó a los postulantes a nivel nacional							✓		✓		✓				
			Cuando postula a la universidad se identifica con la especialidad de su vocación						✓		✓		✓		✓			
			Se informó sobre las becas y semibecas que ofrece la universidad en el Concurso de Admisión						✓		✓		✓		✓			
		Comunicación	La Universidad conoce las necesidades de sus postulantes, por ello si otorga facilidades de pago según gestión educativa.						✓		✓		✓		✓			
			Revisa el Reglamento de Admisión de la Universidad...?						✓		✓		✓		✓			
			Revisa las Redes Sociales en donde brindamos información constante del Concurso de Admisión...?						✓		✓		✓		✓			
	Desarrollo del Proceso	Esta informado de las modalidades de ingreso a la Universidad....						✓		✓		✓		✓				
		Tuvo dificultades en el proceso de inscripción del postulante.						✓		✓		✓		✓				
	CONTROL DE CALIDAD	Control	Al realizar los pagos en el banco fue de manera correcta						✓		✓		✓		✓			
			En la aplicación de la prueba tubo algún inconveniente						✓		✓		✓		✓			
		Reorientación	En el ingreso a la universidad es informado nuevamente que está prohibido traer equipos electrónicos....						✓		✓		✓		✓			
			En el aula los docentes informan nuevamente que entreguen sus equipos electrónicos....?						✓		✓		✓		✓			
		Evaluación de Proceso	El contenido de la prueba considera exigente....?						✓		✓		✓		✓			
			Se encuentra satisfecho con los resultados obtenidos en la aplicación de la prueba...?						✓		✓		✓		✓			
	Calidad	La guía de inscripción al concurso de admisión fue útil para la entrega de su ficha de postulante.						✓		✓		✓		✓				
		La orientación del personal administrativo fue cordial al momento de ingresar a la universidad						✓		✓		✓		✓				
	MEJORAMIENTO DE CALIDAD	Comité de Calidad	Tiene conocimiento sobre la participación de una comisión de postulantes que menciona el reglamento						✓		✓		✓		✓			
			Los docentes supervisores de aula cumplen eficientemente el cuidado de la aplicación de la prueba						✓		✓		✓		✓			
		Evaluación de desempeño	Si no lograría ingresar a la universidad se prepararía nuevamente y volvería a postular.						✓		✓		✓		✓			
			Si tuviera algunas consultas al correo sobre el examen de admisión, estas son respondidas de manera satisfactoria.						✓		✓		✓		✓			
Entrenamiento al equipo administrativo		El sistema de inscripción fue ordenado y eficiente.						✓		✓		✓		✓				
		El personal de informes respondió de manera adecuada sus preguntas						✓		✓		✓		✓				
		El personal guía oriento de manera ordenada a los postulantes					✓		✓		✓		✓					
		Los resultados generales fueron los esperados					✓		✓		✓		✓					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Matriz de Validación de instrumentos: CALIDAD

OBJETIVO:

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer la percepción de los postulantes a la Universidad Nacional de Ingeniería, respecto a la CALIDAD

DIRIGIDO A:

Postulantes a la Universidad Nacional de Ingeniería

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALIDACIÓN:

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------


Mg. ROMMEL LIZANDRO CRISPIN
DOCENTE POST GRADO
UNUCV
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS: CALIDAD

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	RESPUESTA					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES
				1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
				1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= A veces de acuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo													
CALIDAD	PLANIFICACIÓN DE CALIDAD	Determinar sus necesidades	La difusión del Concurso de Admisión llegó a los postulantes a nivel nacional							✓		✓		✓		✓	
			Cuando postula a la universidad se identifica con la especialidad de su vocación							✓		✓		✓		✓	
			Se informó sobre las becas y semibecas que ofrece la universidad en el Concurso de Admisión							✓		✓		✓		✓	
			La Universidad conoce las necesidades de sus postulantes, por ello se otorga facilidades de pago según gestión educativa.							✓		✓		✓		✓	
		Comunicación	Revisa el Reglamento de Admisión de la Universidad...?							✓		✓		✓		✓	
			Revisa las Redes Sociales en donde brindamos información constante del Concurso de Admisión...?							✓		✓		✓		✓	
	Desarrollo del Proceso	Esta informado de las modalidades de ingreso a la Universidad....							✓		✓		✓		✓		
		Tuvo dificultades en el proceso de inscripción del postulante.							✓		✓		✓		✓		
	CONTROL DE CALIDAD	Control	Al realizar los pagos en el banco fue de manera correcta							✓		✓		✓		✓	
			En la aplicación de la prueba tubo algún inconveniente							✓		✓		✓		✓	
		Retroalimentación	En el ingreso a la universidad es informado nuevamente que está prohibido traer equipos electrónicos....							✓		✓		✓		✓	
			En el aula los docentes informan nuevamente que entreguen sus equipos electrónicos...?							✓		✓		✓		✓	
		Evaluación de Proceso	El contenido de la prueba considera exigente...?							✓		✓		✓		✓	
			Se encuentra satisfecho con los resultados obtenidos en la aplicación de la prueba...?							✓		✓		✓		✓	
	MEJORAMIENTO DE CALIDAD	Calidad	La guía de inscripción al concurso de admisión fue útil para la entrega de su ficha de postulante.							✓		✓		✓		✓	
			La orientación del personal administrativo fue cordial al momento de ingresar a la universidad							✓		✓		✓		✓	
		Comité de Calidad	Tiene conocimiento sobre la participación de una comisión de postulantes que menciona el reglamento							✓		✓		✓		✓	
			Los docentes supervisores de aula cumplen eficientemente el cuidado de la aplicación de la prueba							✓		✓		✓		✓	
		Evaluación de desempeño	Si no lograría ingresar a la universidad se prepararía nuevamente y volvería a postular.							✓		✓		✓		✓	
			Si tuviera algunas consultas al correo sobre el examen de admisión, estas son respondidas de manera satisfactoria.							✓		✓		✓		✓	
El sistema de inscripción fue ordenado y eficiente.									✓		✓		✓		✓		
Entrenamiento al equipo administrativo		El personal de informes respondió de manera adecuada sus preguntas							✓		✓		✓		✓		
		El personal guía oriento de manera ordenada a los postulantes							✓		✓		✓		✓		
		Los resultados generales fueron los esperados							✓		✓		✓		✓		



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Matriz de validación de instrumentos: Calidad

OBJETIVO:

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer la percepción de los postulantes a la Universidad Nacional de Ingeniería, respecto a la CALIDAD

DIRIGIDO A:

Postulantes a la Universidad Nacional de Ingeniería

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Canelo Sotelo, Cesar Aldo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Maestro en Ciencias

VALIDACIÓN:

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------

(Signature)
Mg. ING. CESAR ALDO CANELO SOTELO
DOCENTE
UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS: CALIDAD

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	RESPUESTA					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES
				1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
				1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= A veces de acuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo													
CALIDAD	PLANIFICACIÓN DE CALIDAD	Determinar sus necesidades	La difusión del Concurso de Admisión llegó a los postulantes a nivel nacional							✓		✓		✓		✓	
			Cuando postula a la universidad se identifica con la especialidad de su vocación							✓		✓		✓		✓	
			Se informó sobre las becas y semibecas que ofrece la universidad en el Concurso de Admisión							✓		✓		✓		✓	
			La Universidad conoce las necesidades de sus postulantes, por ello se otorga facilidades de pago según gestión educativa.							✓		✓		✓		✓	
		Comunicación	Revisa el Reglamento de Admisión de la Universidad...?							✓		✓		✓		✓	
			Revisa las Redes Sociales en donde brindamos información constante del Concurso de Admisión...?							✓		✓		✓		✓	
	Desarrollo del Proceso	Esta informado de las modalidades de ingreso a la Universidad....							✓		✓		✓		✓		
		Tuvo dificultades en el proceso de inscripción del postulante.							✓		✓		✓		✓		
	CONTROL DE CALIDAD	Control	Al realizar los pagos en el banco fue de manera correcta							✓		✓		✓		✓	
			En la aplicación de la prueba tubo algún inconveniente							✓		✓		✓		✓	
		Retroalimentación	En el ingreso a la universidad es informado nuevamente que está prohibido traer equipos electrónicos....							✓		✓		✓		✓	
			En el aula los docentes informan nuevamente que entreguen sus equipos electrónicos...?							✓		✓		✓		✓	
		Evaluación de Proceso	El contenido de la prueba considera exigente...?							✓		✓		✓		✓	
			Se encuentra satisfecho con los resultados obtenidos en la aplicación de la prueba...?							✓		✓		✓		✓	
	MEJORAMIENTO DE CALIDAD	Calidad	La guía de inscripción al concurso de admisión fue útil para la entrega de su ficha de postulante.							✓		✓		✓		✓	
			La orientación del personal administrativo fue cordial al momento de ingresar a la universidad							✓		✓		✓		✓	
		Comité de Calidad	Tiene conocimiento sobre la participación de una comisión de postulantes que menciona el reglamento							✓		✓		✓		✓	
			Los docentes supervisores de aula cumplen eficientemente el cuidado de la aplicación de la prueba							✓		✓		✓		✓	
		Evaluación de desempeño	Si no lograría ingresar a la universidad se prepararía nuevamente y volvería a postular.							✓		✓		✓		✓	
			Si tuviera algunas consultas al correo sobre el examen de admisión, estas son respondidas de manera satisfactoria.							✓		✓		✓		✓	
El sistema de inscripción fue ordenado y eficiente.									✓		✓		✓		✓		
Entrenamiento al equipo administrativo		El personal de informes respondió de manera adecuada sus preguntas							✓		✓		✓		✓		
		El personal guía oriento de manera ordenada a los postulantes							✓		✓		✓		✓		
		Los resultados generales fueron los esperados							✓		✓		✓		✓		



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Matriz de validación de instrumentos: Calidad

OBJETIVO:

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer la percepción de los postulantes a la Universidad Nacional de Ingeniería, respecto a la CALIDAD

DIRIGIDO A:

Postulantes a la Universidad Nacional de Ingeniería

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Flores Sotelo William Sebastian

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Mg. Gestión económica empresarial

VALIDACIÓN:

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------

X

FIRMA DEL EVALUADOR

Mag. William S. Flores Sotelo
UCV Docente Post Grado

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS: MEJORA DEL SERVICIO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	RESPUESTA					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES		
				1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
				1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= A veces de acuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo															
MEJORA DEL SERVICIO	Elementos tangibles	Instalaciones y Servicios	La Universidad cuenta con instalaciones modernas y atractivas.							✓		✓		✓					
			Los empleados de la Universidad tienen una apariencia limpia y agradable							✓		✓		✓					
			La Universidad cuenta con todos los servicios necesarios para sentirme cómodo durante mi estancia.							✓		✓		✓					
			La Universidad cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que para realizar el proceso de Admisión							✓		✓		✓					
			El servicio de alimentos y restaurantes con que cuenta la Universidad ofrecen comida de calidad, con menús amplios y de excelente cocina.							✓		✓		✓					
	Confiable	Prestaciones de Servicio	Si alguien de la Universidad se compromete a hacer algo por mí, lo hará.							✓		✓		✓					
			Los distintos servicios que me presta la Universidad son presentados correctamente desde la primera vez.							✓		✓		✓					
			El servicio médico es importante en la permanencia de los postulantes en el campus de la universidad.							✓		✓		✓					
			En todo momento, desde el ingreso y salida de la Universidad recibo un servicio de calidad.							✓		✓		✓					
	Capacidad de respuesta	Atención del Personal	El personal docente y administrativo en la Oficina Central de Admisión siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme.							✓		✓		✓					
			Si se me presenta un problema o necesito ayuda a nivel informático, el personal de la Oficina Central de Admisión me ayudará a resolverlo inmediatamente.							✓		✓		✓					
			Si solicito semibeca al personal de la Universidad, me informarán exactamente cuando me lo proporcionarán, y cumplirán con ello.							✓		✓		✓					
			Si quiero cambiarme de modalidad se efectúa de manera práctica y ordenada.							✓		✓		✓					
	Seguridad	Confianza y Seguridad	Me siento seguro de dejar mis pertenencias al frente del aula							✓		✓		✓					
			Confío en la integridad de las personas que trabajan en la Universidad							✓		✓		✓					
			Confío en que nunca entrará en la Universidad alguien que no esté autorizado para hacerlo.							✓		✓		✓					
	Empatía	Participación afectiva	Me siento tranquilo y seguro dentro de la Universidad.							✓		✓		✓					
			El personal de la Universidad siempre está atento a mis consultas sobre el concurso de admisión							✓		✓		✓					
			El personal de la Universidad siempre demuestra amabilidad y se muestra interesado por servir a los postulantes.							✓		✓		✓					
			En la Universidad me prestan una atención muy personal.							✓		✓		✓					
El ambiente que hay en la Universidad me hace sentir cómodo(a), como en casa.									✓		✓		✓						
		Los ambientes que cuenta la Universidad son espaciosos y agradables.							✓		✓		✓						

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Matriz de Validación de instrumentos: MEJORA DEL SERVICIO

OBJETIVO:

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer la percepción de los postulantes a la Universidad Nacional de Ingeniería, respecto a la MEJORA DEL SERVICIO

DIRIGIDO A:

Postulantes a la Universidad Nacional de Ingeniería

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALIDACIÓN:

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------


Mg. ROMMEL LIZANDRO CRISPÍN
DOCENTE POST GRADO
UCV
FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	RESPUESTA					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES		
				1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= A veces de acuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
				1	2	3	4	5											
MEJORA DEL SERVICIO	Elementos tangibles	Instalaciones y Servicios	La Universidad cuenta con instalaciones modernas y atractivas.							✓		✓		✓					
			Los empleados de la Universidad tienen una apariencia limpia y agradable.							✓		✓		✓					
			La Universidad cuenta con todos los servicios necesarios para sentirme cómodo durante mi estancia.							✓		✓		✓					
			La Universidad cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que para realizar el proceso de Admisión							✓		✓		✓					
			El servicio de alimentos y restaurantes con que cuenta la Universidad ofrecen comida de calidad, con menús amplios y de excelente cocina.							✓		✓		✓					
	Confidencialidad	Prestaciones de Servicio	Si alguien de la Universidad se compromete a hacer algo por mí, lo hará.							✓		✓		✓					
			Los distintos servicios que me presta la Universidad son presentados correctamente desde la primera vez.							✓		✓		✓					
			El servicio médico es importante en la permanencia de los postulantes en el campus de la universidad.							✓		✓		✓					
			En todo momento, desde el ingreso y salida de la Universidad recibo un servicio de calidad.							✓		✓		✓					
	Capacidad de respuesta	Atención del Personal	El personal docente y administrativo en la Oficina Central de Admisión siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme.							✓		✓		✓					
			Si se me presenta un problema o necesito ayuda a nivel informático, el personal de la Oficina Central de Admisión me ayudará a resolverlo inmediatamente.							✓		✓		✓					
			Si solicito semibeca al personal de la Universidad, me informarán exactamente cuando me lo proporcionarán, y cumplirán con ello.							✓		✓		✓					
			Si quiero cambiarme de modalidad se efectúa de manera práctica y ordenada.							✓		✓		✓					
	Seguridad	Confianza y Seguridad	Me siento seguro de dejar mis pertenencias al frente del aula							✓		✓		✓					
			Confío en la integridad de las personas que trabajan en la Universidad.							✓		✓		✓					
			Confío en que nunca entrará en la Universidad alguien que no esté autorizado para hacerlo.							✓		✓		✓					
			Me siento tranquilo y seguro dentro de la Universidad.							✓		✓		✓					
	Empatía	Participación afectiva	El personal de la Universidad siempre está atento a mis consultas sobre el concurso de admisión							✓		✓		✓					
			El personal de la Universidad siempre demuestra amabilidad y se muestra interesado por servir a los postulantes.							✓		✓		✓					
			En la Universidad me prestan una atención muy personal.							✓		✓		✓					
El ambiente que hay en la Universidad me hace sentir cómodo(á), como en casa.									✓		✓		✓						
Los ambientes que cuenta la Universidad son espaciosos y agradables.									✓		✓		✓						



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Matriz de validación de instrumentos: Mejora del Servicio

OBJETIVO:

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer la percepción de los postulantes a la Universidad Nacional de Ingeniería, respecto a la MEJORA DEL SERVICIO

DIRIGIDO A:

Postulantes a la Universidad Nacional de Ingeniería

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:


Canelo Sotelo, Cesar Aldo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Maestro en Ciencias

VALIDACIÓN:

MUY ALTO <input checked="" type="checkbox"/>	ALTO <input type="checkbox"/>	MEDIO <input type="checkbox"/>	BAJO <input type="checkbox"/>	MUY BAJO <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------


Mg. ING. CESAR ALDO CANELO SOTELO
DOCENTE
UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA
FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	RESPUESTA					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES		
				1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= A veces de acuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
				1	2	3	4	5											
MEJORA DEL SERVICIO	Elementos tangibles	Instalaciones y Servicios	La Universidad cuenta con instalaciones modernas y atractivas.							✓		✓		✓					
			Los empleados de la Universidad tienen una apariencia limpia y agradable.							✓		✓		✓					
			La Universidad cuenta con todos los servicios necesarios para sentirme cómodo durante mi estancia.							✓		✓		✓					
			La Universidad cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que para realizar el proceso de Admisión							✓		✓		✓					
			El servicio de alimentos y restaurantes con que cuenta la Universidad ofrecen comida de calidad, con menús amplios y de excelente cocina.							✓		✓		✓					
	Confidencialidad	Prestaciones de Servicio	Si alguien de la Universidad se compromete a hacer algo por mí, lo hará.							✓		✓		✓					
			Los distintos servicios que me presta la Universidad son presentados correctamente desde la primera vez.							✓		✓		✓					
			El servicio médico es importante en la permanencia de los postulantes en el campus de la universidad.							✓		✓		✓					
			En todo momento, desde el ingreso y salida de la Universidad recibo un servicio de calidad.							✓		✓		✓					
	Capacidad de respuesta	Atención del Personal	El personal docente y administrativo en la Oficina Central de Admisión siempre está dispuesto a atenderme y ayudarme.							✓		✓		✓					
			Si se me presenta un problema o necesito ayuda a nivel informático, el personal de la Oficina Central de Admisión me ayudará a resolverlo inmediatamente.							✓		✓		✓					
			Si solicito semibeca al personal de la Universidad, me informarán exactamente cuando me lo proporcionarán, y cumplirán con ello.							✓		✓		✓					
			Si quiero cambiarme de modalidad se efectúa de manera práctica y ordenada.							✓		✓		✓					
	Seguridad	Confianza y Seguridad	Me siento seguro de dejar mis pertenencias al frente del aula							✓		✓		✓					
			Confío en la integridad de las personas que trabajan en la Universidad.							✓		✓		✓					
			Confío en que nunca entrará en la Universidad alguien que no esté autorizado para hacerlo.							✓		✓		✓					
			Me siento tranquilo y seguro dentro de la Universidad.							✓		✓		✓					
	Empatía	Participación afectiva	El personal de la Universidad siempre está atento a mis consultas sobre el concurso de admisión							✓		✓		✓					
			El personal de la Universidad siempre demuestra amabilidad y se muestra interesado por servir a los postulantes.							✓		✓		✓					
			En la Universidad me prestan una atención muy personal.							✓		✓		✓					
El ambiente que hay en la Universidad me hace sentir cómodo(á), como en casa.									✓		✓		✓						
Los ambientes que cuenta la Universidad son espaciosos y agradables.									✓		✓		✓						



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Matriz de validación de instrumentos: Mejora del Servicio

OBJETIVO:

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer la percepción de los postulantes a la Universidad Nacional de Ingeniería, respecto a la MEJORA DEL SERVICIO

DIRIGIDO A:

Postulantes a la Universidad Nacional de Ingeniería

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Flores Sotelo Willian Sebastian


GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Mg. Gestión económica empresarial

VALIDACIÓN:

MUY ALTO	ALTO <input checked="" type="checkbox"/>	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	--	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR


Mag. Willian S. Flores Sotelo
UCV Docente Post Grado

Anexo 6. Matriz data de la prueba piloto

Variable 1. Calidad

VAR0 0000	VAR0 0001	VAR0 0002	VAR0 0003	VAR0 0004	VAR0 0005	VAR0 0006	VAR0 0007	VAR0 0008	VAR0 0009	VAR0 00110	VAR0 00111	VAR0 00112	VAR0 00113	VAR0 00114	VAR0 00115	VAR0 00116	VAR0 00117	VAR0 00118	VAR0 00119	VAR0 00220	VAR0 00221	VAR0 00222	VAR0 00223	VAR0 00224
1	3	4	3	5	5	2	4	5	4	3	3	4	3	2	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4
2	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4
3	3	4	5	4	3	5	5	4	2	3	4	4	3	3	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4
4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	4	2	4	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4
6	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	1	1	3	1	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2
7	3	4	4	5	5	4	5	4	3	5	3	5	5	4	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4
8	3	4	3	5	5	5	4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	3	4	5	5	3
9	3	4	4	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
11	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
13	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	5
14	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
15	4	3	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
16	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	3	3	5	3	4	3	5	5	4	3	5	5
17	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	4	2	4	5	2	4	4	5	2	4
19	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
20	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
21	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	5	3	5	5	4	3	4	5	4	3	4
22	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
23	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	2	3	3	2	2	3	3	2
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
27	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
28	3	3	4	4	4	3	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
29	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
30	5	3	4	5	3	5	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	4	3	5	5	4	3	5	5

Variable 2. Mejora del servicio

VAR00 000	VAR00 001	VAR00 002	VAR00 003	VAR00 004	VAR00 005	VAR00 006	VAR00 007	VAR00 008	VAR00 009	VAR00 010	VAR00 011	VAR00 012	VAR00 013	VAR00 014	VAR00 015	VAR00 016	VAR00 017	VAR00 018	VAR00 019	VAR00 020	VAR00 021	VAR00 022
1.	4	5	4	4	3	3	4	2	5	4	4	5	4	5	3	3	4	2	5	4	4	4
2.	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
3.	5	5	5	3	4	2	5	4	5	4	5	4	4	5	4	2	5	4	5	4	5	3
4.	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5.	3	3	5	4	1	2	2	4	2	4	3	4	2	3	1	2	2	4	2	4	5	4
6.	3	1	2	1	3	1	2	3		2	2	3	1	1	3	1	2	3	3	2	2	1
7.	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
8.	5	4	3	4	3	3	3	3	5	4	5	4	4	5	3	3	3	3	5	4	3	4
9.	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5
10	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
11	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3
12	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
13	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
15	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	3	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4
16	5	5	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	3
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
18	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
20	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
21	5	5	4	5	3	4	5	1	5	5	5	4	5	4	3	4	5	1	5	5	4	5
22	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
24	5	3	4	3	5	3	5	4	3	4	5	3	1	4	5	3	5	4	3	4	4	3
25	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	5	4	2	3	1	2	3	4	5	4	3	2
26	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
27	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5
28	5	4	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	5	4	5
29	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3
30	3	5	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	5	4	5	4

Anexo 7. Matriz data

Variable 1. Calidad

VAR	VAR	VAR	VAR	VAR	VAR	VAR	VAR	VAR	VAR	VARO	VARO	VARO	VARO	VARO	VARO	VARO	VARO	VARO	VARO	VARO	VARO	VARO	VARO	VARO
1	3	4	3	5	5	2	4	5	4	3	3	4	3	2	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4
2	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
3	3	4	5	4	3	5	5	4	2	3	4	4	3	3	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4
4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	4	2	4	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4
6	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	1	1	3	1	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2
7	3	4	4	5	5	4	5	4	3	5	3	5	5	4	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4
8	3	4	3	5	5	5	4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	3	4	5	5	3
9	3	4	4	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
11	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
13	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	5
14	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
15	4	3	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
16	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	3	3	5	3	4	3	5	5	4	3	5	5
17	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	4	2	4	5	2	4	4	5	2	4
19	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
20	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
21	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	5	3	5	5	4	3	4	5	4	3	4
22	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
23	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	2	3	3	2	2	3	3	2
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
27	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
28	3	3	4	4	4	3	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
29	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
30	5	3	4	5	3	5	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	4	3	5	5	4	3	5	5
31	3	4	3	4	5	3	3	5	5	5	3	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
32	3	5	2	5	4	3	4	5	2	4	3	5	4	3	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5
33	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
34	2	3	3	3	2	3	5	2	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
35	3	5	4	4	3	4	5	3	2	3	4	3	1	3	3	2	1	3	4	2	1	3	4	2

36	3	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	3	3	1	2	3
37	3	3	3	4	4	5	2	3	1	3	2	2	5	4	3	2	3	1	1	2	3	1	1	2
38	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	5	4	2	3	4	2	3	3	4	2	3
39	3	3	3	4	5	4	4	3	4	1	5	4	4	2	5	4	5	2	5	5	5	2	5	5
40	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	3
41	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	1	4	3	2	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4
42	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3
43	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3
44	3	3	2	4	3	4	5	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	5	3	2	3	5	3
45	3	4	2	5	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	2	2	4	4	5	2	4	4	5
46	4	2	4	3	5	3	4	5	4	2	4	3	4	4	4	3	5	4	2	4	5	4	2	4
47	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4
48	3	2	4	2	3	5	3	2	1	1	1	3	2	4	1	5	4	2	1	1	4	2	1	1
49	3	4	3	5	3	3	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3
50	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3
51	3	3	3	4	3	3	5	4	2	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
52	3	4	3	5	3	3	5	5	3	3	5	5	3	4	5	3	3	4	5	5	3	4	5	5
53	5	5	3	5	4	5	5	5	3	5	2	5	3	5	4	5	2	5	2	3	2	5	2	3
54	4	5	3	5	1	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	2	3	5	4	5	3	5	4	5
55	4	4	4	4	4	5	4	4	2	3	3	4	3	3	5	4	3	4	2	3	3	4	2	3
56	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	3
57	4	5	3	2	4	4	3	4	3	3	4	5	4	2	3	4	3	4	5	3	3	4	5	3
58	4	5	5	5	4	2	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	3	5	3	3	3	5	3	3
59	5	3	3	5	3	3	5	3	4	5	1	1	5	3	5	1	3	5	3	1	3	5	3	1
60	4	4	3	5	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5
61	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	3	4	3	4	5	3	3	4	5	3
62	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4
63	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4
64	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
65	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	3	5	2	3	3	5	2	3
66	5	5	4	4	5	5	5	3	2	4	4	3	4	5	5	4	2	2	3	5	2	2	3	5
67	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
68	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4
69	3	3	4	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	3	3	2	5	4	5	4	5	4	5	4
70	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3
72	3	5	4	3	5	4	4	2	5	3	2	3	3	5	4	2	2	4	3	4	2	4	3	4
73	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	5	2	3	4	3	5	4	5	3	5	4	5
74	3	4	3	5	5	2	4	5	4	3	3	4	3	2	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4

75	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4
76	3	4	5	4	3	5	5	4	2	3	4	4	3	3	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4
77	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
78	3	4	2	4	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4
79	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	1	1	3	1	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2
80	3	4	4	5	5	4	5	4	3	5	3	5	5	4	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4
81	3	4	3	5	5	5	4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	3	4	5	5	3
82	3	4	4	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
84	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
86	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	5
87	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
88	4	3	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
89	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	3	3	5	3	4	3	5	5	4	3	5	5
90	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	4	2	4	5	2	4	4	5	2	4
92	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
93	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
94	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	5	3	5	5	4	3	4	5	4	3	4
95	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
96	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	2	3	3	2	2	3	3	2
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
100	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
101	3	3	4	4	4	3	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
102	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
103	5	3	4	5	3	5	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	4	3	5	5	4	3	5	5
104	3	4	3	4	5	3	3	5	5	5	3	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
105	3	5	2	5	4	3	4	5	2	4	3	5	4	3	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5
106	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
107	2	3	3	3	2	3	5	2	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
108	3	5	4	4	3	4	5	3	2	3	4	3	1	3	3	2	1	3	4	2	1	3	4	2
109	3	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	3	3	1	2	3
110	3	3	3	4	4	5	2	3	1	3	2	2	5	4	3	2	3	1	1	2	3	1	1	2
111	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	5	4	2	3	4	2	3	3	4	2	3
112	3	3	3	4	5	4	4	3	4	1	5	4	4	2	5	4	5	2	5	5	5	2	5	5
113	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	3

114	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	1	4	3	2	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	
115	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
116	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	
117	3	3	2	4	3	4	5	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	5	3	2	3	5	3	
118	3	4	2	5	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	2	2	4	4	5	2	4	4	5	
119	4	2	4	3	5	3	4	5	4	2	4	3	4	4	4	3	5	4	2	4	5	4	2	4	
120	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	
121	3	2	4	2	3	5	3	2	1	1	1	3	2	4	1	5	4	2	1	1	4	2	1	1	
122	3	4	3	5	3	3	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
123	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	
124	3	3	3	4	3	3	5	4	2	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
125	3	4	3	5	3	3	5	5	3	3	5	5	3	4	5	3	3	4	5	5	3	4	5	5	
126	5	5	3	5	4	5	5	5	3	5	2	5	3	5	4	5	2	5	2	3	2	5	2	3	
127	4	5	3	5	1	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	2	3	5	4	5	3	5	4	5	
128	4	4	4	4	4	5	4	4	2	3	3	4	3	3	5	4	3	4	2	3	3	4	2	3	
129	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	3	
130	4	5	3	2	4	4	3	4	3	3	4	5	4	2	3	4	3	4	5	3	3	4	5	3	
131	4	5	5	5	4	2	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	3	5	3	3	3	5	3	3	
132	5	3	3	5	3	3	5	3	4	5	1	1	5	3	5	1	3	5	3	1	3	5	3	1	
133	4	4	3	5	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	
134	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	3	4	3	4	5	3	3	4	5	3	
135	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	
136	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	
137	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
138	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	3	5	2	3	3	5	2	3	
139	5	5	4	4	5	5	5	3	2	4	4	3	4	5	5	4	2	2	3	5	2	2	3	5	
140	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	
141	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	
142	3	3	4	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	3	3	2	5	4	5	4	5	4	5	4	
143	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	
145	3	5	4	3	5	4	4	2	5	3	2	3	3	5	4	2	2	4	3	4	2	4	3	4	
146	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	3	5	2	3	4	3	5	4	5	3	5	4	5
147	3	4	3	5	5	2	4	5	4	3	3	4	3	2	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	
148	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	
149	3	4	5	4	3	5	5	4	2	3	4	4	3	3	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	
150	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
151	3	4	2	4	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	
152	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	1	1	3	1	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	

153	3	4	4	5	5	4	5	4	3	5	3	5	5	4	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4
154	3	4	3	5	5	5	4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	3	4	5	5	3
155	3	4	4	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
156	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
157	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
159	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	5
160	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
161	4	3	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
162	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	3	3	5	3	4	3	5	5	4	3	5	5
163	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	4	2	4	5	2	4	4	5	2	4
165	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
166	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
167	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	5	3	5	5	4	3	4	5	4	3	4
168	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
169	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	2	3	3	2	2	3	3	2
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
173	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
174	3	3	4	4	4	3	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
175	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
176	5	3	4	5	3	5	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	4	3	5	5	4	3	5	5
177	3	4	3	4	5	3	3	5	5	5	3	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
178	3	5	2	5	4	3	4	5	2	4	3	5	4	3	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5
179	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
180	2	3	3	3	2	3	5	2	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
181	3	5	4	4	3	4	5	3	2	3	4	3	1	3	3	2	1	3	4	2	1	3	4	2
182	3	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	3	3	1	2	3
183	3	3	3	4	4	5	2	3	1	3	2	2	5	4	3	2	3	1	1	2	3	1	1	2
184	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	5	4	2	3	4	2	3	3	4	2	3
185	3	3	3	4	5	4	4	3	4	1	5	4	4	2	5	4	5	2	5	5	5	2	5	5
186	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	3
187	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	1	4	3	2	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4
188	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3
189	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3
190	3	3	2	4	3	4	5	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	5	3	2	3	5	3
191	3	4	2	5	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	2	2	4	4	5	2	4	4	5

231	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
232	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	5
233	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
234	4	3	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
235	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	3	3	5	3	4	3	5	5	4	3	5	5
236	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	4	2	4	5	2	4	4	5	2	4
238	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
239	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
240	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	5	3	5	5	4	3	4	5	4	3	4
241	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
242	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	2	3	3	2	2	3	3	2
244	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
245	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
246	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
247	3	3	4	4	4	3	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
248	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
249	5	3	4	5	3	5	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	4	3	5	5	4	3	5	5
250	3	4	3	4	5	3	3	5	5	5	3	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
251	3	5	2	5	4	3	4	5	2	4	3	5	4	3	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5
252	3	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
253	2	3	3	3	2	3	5	2	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
254	3	5	4	4	3	4	5	3	2	3	4	3	1	3	3	2	1	3	4	2	1	3	4	2
255	3	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	3	3	1	2	3
256	3	3	3	4	4	5	2	3	1	3	2	2	5	4	3	2	3	1	1	2	3	1	1	2
257	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	5	4	2	3	4	2	3	3	4	2	3
258	3	3	3	4	5	4	4	3	4	1	5	4	4	2	5	4	5	2	5	5	5	2	5	5
259	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	3
260	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	1	4	3	2	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4
261	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3
262	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3
263	3	3	2	4	3	4	5	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	5	3	2	3	5	3
264	3	4	2	5	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	2	2	4	4	5	2	4	4	5
265	4	2	4	3	5	3	4	5	4	2	4	3	4	4	4	3	5	4	2	4	5	4	2	4
266	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4
267	3	2	4	2	3	5	3	2	1	1	1	3	2	4	1	5	4	2	1	1	4	2	1	1
268	3	4	3	5	3	3	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3
269	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3

270	3	3	3	4	3	3	5	4	2	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
271	3	4	3	5	3	3	5	5	3	3	5	5	3	4	5	3	3	4	5	5	3	4	5	5	
272	5	5	3	5	4	5	5	5	3	5	2	5	3	5	4	5	2	5	2	3	2	5	2	3	
273	4	5	3	5	1	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	2	3	5	4	5	3	5	4	5	
274	4	4	4	4	4	5	4	4	2	3	3	4	3	3	5	4	3	4	2	3	3	4	2	3	
275	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	3	
276	4	5	3	2	4	4	3	4	3	3	4	5	4	2	3	4	3	4	5	3	3	4	5	3	
277	4	5	5	5	4	2	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	3	5	3	3	3	5	3	3	
278	5	3	3	5	3	3	5	3	4	5	1	1	5	3	5	1	3	5	3	1	3	5	3	1	
279	4	4	3	5	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	
280	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	3	4	3	4	5	3	3	4	5	3	
281	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	
282	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	
283	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
284	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	3	5	2	3	3	5	2	3
285	5	5	4	4	5	5	5	3	2	4	4	3	4	5	5	4	2	2	3	5	2	2	3	5	
286	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	
287	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	
288	3	3	4	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	3	3	2	5	4	5	4	5	4	5	4	
289	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
290	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	
291	3	5	4	3	5	4	4	2	5	3	2	3	3	5	4	2	2	4	3	4	2	4	3	4	
292	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	5	2	3	4	3	5	4	5	3	5	4	5	
293	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	
294	3	3	4	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	3	3	2	5	4	5	4	5	4	5	4	
295	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
296	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	
297	3	5	4	3	5	4	4	2	5	3	2	3	3	5	4	2	2	4	3	4	2	4	3	4	
298	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	2	3	5	2	3	4	3	5	4	5	3	5	4	5	

Variable 2. Mejora del servicio

VAR00000	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0
1.	4	5	4	4	3	3	4	2	5	4	4	5	4	5	3	3	4	2	5	4	4	4
2.	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
3.	5	5	5	3	4	2	5	4	5	4	5	4	4	5	4	2	5	4	5	4	5	3
4.	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5.	3	3	5	4	1	2	2	4	2	4	3	4	2	3	1	2	2	4	2	4	5	4
6.	3	1	2	1	3	1	2	3		2	2	3	1	1	3	1	2	3	3	2	2	1
7.	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
8.	5	4	3	4	3	3	3	3	5	4	5	4	4	5	3	3	3	3	5	4	3	4
9.	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5
10.	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
11.	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3
12.	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
13.	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5
14.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
15.	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	3	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4
16.	5	5	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	3
17.	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
18.	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
19.	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
20.	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
21.	5	5	4	5	3	4	5	1	5	5	5	4	5	4	3	4	5	1	5	5	4	5
22.	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
23.	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
24.	5	3	4	3	5	3	5	4	3	4	5	3	1	4	5	3	5	4	3	4	4	3
25.	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	5	4	2	3	1	2	3	4	5	4	3	2
26.	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
27.	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5
28.	5	4	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	5	4	5
29.	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3
30.	3	5	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	5	4	5	4
31.	3	4	2	5	2	1	3	4	5	5	5	4	4	4	2	1	3	4	5	5	2	5
32.	3	4	2	4	2	3	4	2	5	5	5	3	5	4	2	3	4	2	5	5	2	4
33.	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
34.	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2
35.	4	2	4	2	4	3	3	1	4	3	5	3	5	5	4	3	3	1	4	3	4	2
36.	3	2	5	3	5	5	2	4	4	3	2	4	2	4	5	5	2	4	4	3	5	3

37.	5	2	3	1	1	3	4	2	2	5	4	3	2	5	1	3	4	2	2	5	3	1	
38.	2	3	5	2	3	4	3	3	4	4	3	2	3	5	3	4	3	3	4	4	4	5	2
39.	5	4	2	2	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	2	2	
40.	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	
41.	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
42.	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
43.	2	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	
44.	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
45.	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	
46.	3	3	4	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	4	2	3	4	2	3	4	4	2	
47.	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	
48.	5	3	4	1	2	1	1	3	4	2	3	5	4	2	2	1	1	3	4	2	4	1	
49.	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	3	3	4	4	4	
50.	4	5	5	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	5	4	
51.	3	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	
52.	4	4	4	5	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	3	3	4	3	5	4	4	5	
53.	2	4	2	1	4	5	2	5	2	3	3	4	2	2	4	5	2	5	2	3	2	1	
54.	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4	5	5	4	
55.	4	4	4	3	3	2	4	3	5	4	4	4	4	3	3	2	4	3	5	4	4	3	
56.	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	
57.	5	2	4	2	4	2	4	3	4	3	5	4	5	3	4	2	4	3	4	3	4	2	
58.	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	
59.	3	1	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	
60.	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	3	
61.	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	
62.	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	
63.	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	5	5	4	5	5	3	4	5	4	3	5	4	
64.	5	4	3	4	3	3	4	5	4	3	5	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	
65.	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	
66.	5	4	4	4	5	4	2	4	4	5	4	5	4	1	5	4	2	4	4	5	4	4	
67.	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	
68.	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	
69.	3	3	1	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	1	3	
70.	5	3	3	4	4	3	4	3	5	4	4	5	3	3	4	3	4	3	5	4	3	4	
71.	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
72.	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	
73.	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	
74.	4	5	4	4	3	3	4	2	5	4	4	5	4	5	3	3	4	2	5	4	4	4	
75.	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	

115.	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
116.	2	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3
117.	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4
118.	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4
119.	3	3	4	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	4	2	3	4	2	3	4	4	2
120.	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
121.	5	3	4	1	2	1	1	3	4	2	3	5	4	2	2	1	1	3	4	2	4	1
122.	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	3	3	4	4	4
123.	4	5	5	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	5	4
124.	3	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5
125.	4	4	4	5	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	3	3	4	3	5	4	4	5
126.	2	4	2	1	4	5	2	5	2	3	3	4	2	2	4	5	2	5	2	3	2	1
127.	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4	5	5	4
128.	4	4	4	3	3	2	4	3	5	4	4	4	4	3	3	2	4	3	5	4	4	3
129.	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5
130.	5	2	4	2	4	2	4	3	4	3	5	4	5	3	4	2	4	3	4	3	4	2
131.	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
132.	3	1	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5
133.	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	3
134.	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
135.	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
136.	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	5	5	4	5	5	3	4	5	4	3	5	4
137.	5	4	3	4	3	3	4	5	4	3	5	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4
138.	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5
139.	5	4	4	4	5	4	2	4	4	5	4	5	4	1	5	4	2	4	4	5	4	4
140.	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5
141.	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4
142.	3	3	1	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	1	3
143.	5	3	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	3	4	3	4	3	5	4	3	4
144.	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
145.	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5
146.	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4
147.	4	5	4	4	3	3	4	2	5	4	4	5	4	5	3	3	4	2	5	4	4	4
148.	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
149.	5	5	5	3	4	2	5	4	5	4	5	4	4	5	4	2	5	4	5	4	5	3
150.	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
151.	3	3	5	4	1	2	2	4	2	4	3	4	2	3	1	2	2	4	2	4	5	4
152.	3	1	2	1	3	1	2	3	3	2	2	3	1	1	3	1	2	3	3	2	2	1
153.	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4

154.	5	4	3	4	3	3	3	3	5	4	5	4	4	5	3	3	3	3	5	4	3	4
155.	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5
156.	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
157.	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3
158.	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
159.	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5
160.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
161.	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	3	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4
162.	5	5	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	3
163.	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
164.	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
165.	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
166.	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
167.	5	5	4	5	3	4	5	1	5	5	5	4	5	4	3	4	5	1	5	5	4	5
168.	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
169.	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
170.	5	3	4	3	5	3	5	4	3	4	5	3	1	4	5	3	5	4	3	4	4	3
171.	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	5	4	2	3	1	2	3	4	5	4	3	2
172.	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
173.	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5
174.	5	4	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	5	4	5
175.	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3
176.	3	5	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	5	4	5	4
177.	3	4	2	5	2	1	3	4	5	5	5	4	4	4	2	1	3	4	5	5	2	5
178.	3	4	2	4	2	3	4	2	5	5	5	3	5	4	2	3	4	2	5	5	2	4
179.	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
180.	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2
181.	4	2	4	2	4	3	3	1	4	3	5	3	5	5	4	3	3	1	4	3	4	2
182.	3	2	5	3	5	5	2	4	4	3	2	4	2	4	5	5	2	4	4	3	5	3
183.	5	2	3	1	1	3	4	2	2	5	4	3	2	5	1	3	4	2	2	5	3	1
184.	2	3	5	2	3	4	3	3	4	4	3	2	3	5	3	4	3	3	4	4	5	2
185.	5	4	2	2	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	2	2
186.	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4
187.	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
188.	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
189.	2	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3
190.	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4
191.	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4
192.	3	3	4	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	4	2	3	4	2	3	4	4	2

193.	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
194.	5	3	4	1	2	1	1	3	4	2	3	5	4	2	2	1	1	3	4	2	4	1
195.	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	3	3	4	4	4
196.	4	5	5	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	5	4
197.	3	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5
198.	4	4	4	5	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	3	3	4	3	5	4	4	5
199.	2	4	2	1	4	5	2	5	2	3	3	4	2	2	4	5	2	5	2	3	2	1
200.	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4	5	5	4
201.	4	4	4	3	3	2	4	3	5	4	4	4	4	3	3	2	4	3	5	4	4	3
202.	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5
203.	5	2	4	2	4	2	4	3	4	3	5	4	4	5	3	4	2	4	3	4	3	2
204.	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
205.	3	1	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5
206.	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	3
207.	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
208.	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
209.	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	5	5	4	5	5	3	4	5	4	3	5	4
210.	5	4	3	4	3	3	4	5	4	3	5	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4
211.	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5
212.	5	4	4	4	5	4	2	4	4	5	4	5	4	1	5	4	2	4	4	5	4	4
213.	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5
214.	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4
215.	3	3	1	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	1	3
216.	5	3	3	4	4	3	4	3	5	4	4	5	3	3	4	3	4	3	5	4	3	4
217.	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
218.	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5
219.	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4
220.	4	5	4	4	3	3	4	2	5	4	4	5	4	5	3	3	4	2	5	4	4	4
221.	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
222.	5	5	5	3	4	2	5	4	5	4	5	4	4	5	4	2	5	4	5	4	5	3
223.	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
224.	3	3	5	4	1	2	2	4	2	4	3	4	2	3	1	2	2	4	2	4	5	4
225.	3	1	2	1	3	1	2	3	3	2	2	3	1	1	3	1	2	3	3	2	2	1
226.	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
227.	5	4	3	4	3	3	3	3	5	4	5	4	4	5	3	3	3	3	5	4	3	4
228.	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5
229.	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
230.	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3
231.	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4

232.	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5
233.	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
234.	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	3	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4
235.	5	5	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	3
236.	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
237.	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
238.	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
239.	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
240.	5	5	4	5	3	4	5	1	5	5	5	4	5	4	3	4	5	1	5	5	4	5
241.	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
242.	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
243.	5	3	4	3	5	3	5	4	3	4	5	3	1	4	5	3	5	4	3	4	4	3
244.	5	4	3	2	1	2	3	4	5	4	5	4	2	3	1	2	3	4	5	4	3	2
245.	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
246.	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5
247.	5	4	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	5	4	5
248.	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3
249.	3	5	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	5	4	5	4
250.	3	4	2	5	2	1	3	4	5	5	5	4	4	4	2	1	3	4	5	5	2	5
251.	3	4	2	4	2	3	4	2	5	5	5	3	5	4	2	3	4	2	5	5	2	4
252.	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
253.	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2
254.	4	2	4	2	4	3	3	1	4	3	5	3	5	5	4	3	3	1	4	3	4	2
255.	3	2	5	3	5	5	2	4	4	3	2	4	2	4	5	5	2	4	4	3	5	3
256.	5	2	3	1	1	3	4	2	2	5	4	3	2	5	1	3	4	2	2	5	3	1
257.	2	3	5	2	3	4	3	3	4	4	3	2	3	5	3	4	3	3	4	4	5	2
258.	5	4	2	2	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	2	2
259.	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4
260.	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
261.	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
262.	2	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3
263.	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4
264.	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4
265.	3	3	4	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	4	2	3	4	2	3	4	4	2
266.	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
267.	5	3	4	1	2	1	1	3	4	2	3	5	4	2	2	1	1	3	4	2	4	1
268.	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	3	3	4	4	4
269.	4	5	5	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	5	4
270.	3	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5

271.	4	4	4	5	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	3	3	4	3	5	4	4	5
272.	2	4	2	1	4	5	2	5	2	3	3	4	2	2	4	5	2	5	2	3	2	1
273.	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4	5	5	4
274.	4	4	4	3	3	2	4	3	5	4	4	4	4	3	3	2	4	3	5	4	4	3
275.	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5
276.	5	2	4	2	4	2	4	3	4	3	5	4	5	3	4	2	4	3	4	3	4	2
277.	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
278.	3	1	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5
279.	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	3
280.	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
281.	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
282.	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	5	5	4	5	5	3	4	5	4	3	5	4
283.	5	4	3	4	3	3	4	5	4	3	5	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4
284.	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5
285.	5	4	4	4	5	4	2	4	4	5	4	5	4	1	5	4	2	4	4	5	4	4
286.	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5
287.	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4
288.	3	3	1	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	1	3
289.	5	3	3	4	4	3	4	3	5	4	4	5	3	3	4	3	4	3	5	4	3	4
290.	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
291.	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5
292.	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4
293.	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4
294.	3	3	1	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	1	3
295.	5	3	3	4	4	3	4	3	5	4	4	5	3	3	4	3	4	3	5	4	3	4
296.	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
297.	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5
298.	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4

Anexo 8. Reglamento de admision 2017-2

REGLAMENTO DEL CONCURSO DE ADMISIÓN 2017-2 PARA ESTUDIOS DE ANTEGRADO

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Del objeto del Reglamento

Art. 1º.- Es objeto del presente Reglamento establecer las normas y procedimientos del **Concurso de Admisión** para los estudios de pregrado en la Universidad Nacional de Ingeniería.

Del Concurso de Admisión

Art. 2º.- El Concurso de Admisión consiste en la evaluación de conocimientos, aptitudes, intereses vocacionales y la formación integral de los postulantes.

Art. 3º.- El Concurso de Admisión está a cargo de la Oficina Central de Admisión. Se realiza dos veces al año, uno para cada semestre académico: Concurso de Admisión1 y Concurso de Admisión2.

Art. 4º.- La participación de un postulante en el Concurso de Admisión significa la total aceptación y sujeción al presente Reglamento.

De la Comisión de Admisión

Art. 5º.- El Concurso de Admisión está dirigido por la Comisión de Admisión presidida por el Rector, e integrada por los Vicerrectores, la Comisión Supervisor, y el Jefe de la Oficina Central de Admisión, quien actúa como secretario.

La Comisión de Admisión, bajo responsabilidad del Presidente de la Comisión, deberá reunirse en la semana siguiente al término de cada Concurso de Admisión, para tomar conocimiento de lo sucedido durante éste proceso, con lo cual se dará por finalizado el Concurso de Admisión

correspondiente.

Art. 6º.- La Comisión de Admisión resolverá sobre las situaciones no previstas en el presente Reglamento, dando cuenta al Consejo Universitario.

De la Comisión Supervisora del Concurso de Admisión

Art. 7º.- La Comisión Supervisora del Concurso de Admisión es la encargada de supervisar el desarrollo de las actividades del Concurso de Admisión respectivo, y está conformada por dos decanos, lo preside el mas antiguo en la categoría de profesor principal, y un alumno del tercio estudiantil, designados por el Consejo Universitario.

Art. 8º.- La Comisión Supervisora inicia sus funciones en cada semestre con el Primer Examen Parcial del CEPRE-UNI y culmina al presentar la OCAD, para su aprobación, el Informe Técnico y Económico del Concurso de Admisión del semestre ante el Consejo Universitario, en un plazo máximo de tres (3) semanas después de publicarse los resultados del Concurso de admisión respectivo.

Art. 9º.- Son atribuciones de la Comisión Supervisora:

- a) Supervisar el normal desarrollo de las actividades del Concurso de Admisión de acuerdo al Reglamento vigente.
- b) Revisar los informes de las comisiones de vigilancia y coordinadores responsables de la aplicación de las pruebas de todas las modalidades del Concurso de Admisión y verificar el cumplimiento de las directivas aprobadas.
- c) Informar oportunamente a la Comisión de Admisión sobre la marcha del concurso y de cualquier irregularidad de que tome conocimiento durante el Concurso de Admisión.
- d) Informar al Consejo Universitario de sus actividades.

De la Oficina Central de Admisión

Art. 10º.- La Oficina Central de Admisión (OCAD) es la encargada de planificar, organizar y ejecutar las actividades del Concurso de Admisión, aprobadas por el Consejo Universitario y el Rector.

Del número de vacantes, cronograma de actividades y tarifas

Art. 11º.- El Consejo Universitario ratifica el número de vacantes, aprobadas por los Consejos de Facultad para cada Concurso de Admisión a propuesta de sus respectivas Escuelas Profesionales, de acuerdo con el presupuesto y el plan estratégico de la Universidad. Las vacantes extraordinarias de acuerdo a ley, no podran ser modificadas luego de ejecutadas las pruebas del Concurso de Admision. Estas vacantes en caso de no ser cubiertas no podran ser reasignadas a ninguna otra modalidad.

Constituye la Oferta Inicial de Vacantes, las vacantes ofertadas por la UNI entre el primer y ultimo dia de la Inscripcion de Postulantes en cada Concurso. La Oferta Final de Vacantes es la actualización de la Oferta Inicial de Vacantes modificando solo su componente Ordinario por la adición del resultado positivo de la diferencia entre el número de vacantes menos el número de postulantes a cada especialidad de las modalidades Extraordinario 1. La Oferta Final de vacantes será publicada al dia siguiente de finalizada la fecha de Inscripcion de Postulantes de cada Concurso.

Las vacantes para el ingreso por la modalidad “Extraordinario1- Titulado o Graduado” serán determinadas semestralmente por cada Consejo de Facultad.

Art. 12º.- El Consejo Universitario aprueba el cronograma de actividades y las tarifas por los trámites de los procedimientos administrativos y por los servicios prestados en exclusividad en el Concurso de Admisión.

Art. 13º.- Los pagos realizados a favor de la Universidad por los conceptos establecidos en el Concurso de Admisión, se realizan en las entidades financieras que la Universidad autorice. Los pagos efectuados no serán reembolsados.

Del Prospecto de Admisión

Art. 14º.- El prospecto de admisión contiene toda la información relacionada con el Concurso de Admisión, es indispensable y forma parte de los servicios prestados en exclusividad, el cual será adquirido vía internet en la página web de la OCAD y/o en los establecimientos autorizados. La OCAD publicará en su página web el Reglamento del Concurso de Admisión y el cronograma de actividades.

De la Comisión de Postulantes

Art. 15º.- La Comisión de Postulantes es designada por sorteo, está conformada por dos postulantes titulares y un accesitario para cada prueba. Esta Comisión es la encargada de observar los procesos de lectura óptica y calificación de las pruebas del Concurso de Admisión.

Del ingreso

Art. 16º.- Para ingresar a la Universidad Nacional de Ingeniería, el postulante debe obtener en su modalidad: 1) una nota final en las pruebas de conocimiento y aptitud académica en el Concurso de Admisión igual o mayor a ONCE (11), en la escala vigesimal; 2) haber elegido una Especialidad/Facultad; y 3) haber alcanzado vacante, de acuerdo al procedimiento de asignación de vacantes.

El postulante a una Especialidad/Facultad para la cual se exija el examen de aptitud vocacional respectivo, debe obtener una nota igual o mayor a ONCE (11) como requisito previo para ser considerado en el procedimiento de asignación de vacantes en su modalidad correspondiente.

Art. 17º.- El resultado de la calificación de cualquiera de las pruebas o exámenes del Concurso de Admisión es inapelable.

De la prohibición, separación o inhabilitación de un postulante

Art. 18º.- No se admitirá como postulante a quien haya sido sancionado por medida disciplinaria en alguna universidad del país o del extranjero.

Art. 19º.- El postulante que, en cualquier forma, atente contra el orden o el patrimonio de la UNI, que falte a la verdad en la información registrada durante su inscripción o que participe en la comisión del delito de suplantación o fraude, será separado del Concurso de Admisión o perderá la vacante de ingreso obtenida y será inhabilitado definitivamente para postular a la UNI en futuros Concursos de Admisión, sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponder.

Art. 20º.- La Comisión de Admisión emitirá la resolución de separación o inhabilitación de un postulante dando cuenta de ello al Consejo Universitario.

CAPÍTULO II

DE LAS MODALIDADES DE ADMISIÓN

Art. 21º.- Son modalidades de Admisión: Ordinario, y Extraordinario. La modalidad Extraordinario comprende las alternativas Extraordinario1 y Extraordinario2. Extraordinario1: Dos Primeros Alumnos, Deportista Calificado de Alto Nivel, Diplomado con Bachillerato Internacional, Víctima del Terrorismo, Persona con Discapacidad, Convenio Andrés Bello, Traslado Externo, Titulados o Graduados, y Convenio Diplomático e Hijo o Cónyuge de Diplomático. Extraordinario2: Ingreso Directo CEPRE (ID-CEPRE), e Ingreso Escolar Nacional (IEN-UNI).

De la modalidad Ordinario

Art. 22º.- La modalidad "Ordinario" está dirigida a los postulantes que culminaron sus estudios de educación secundaria en instituciones educativas del país o su equivalente en el extranjero.

De la modalidad Extraordinario

Extraordinario 1

Art. 23º.- La modalidad "Extraordinario1" está dirigida a los postulantes clasificados como:

a. Dos Primeros Alumnos

Postulantes considerados como dos primeros alumnos en las instituciones educativas del país, que hayan culminado sus estudios secundarios dentro de los dos años anteriores a la fecha del Concurso de Admisión.

b. Deportista Calificado de Alto Nivel

Deportistas que reúnan los requisitos que establece y certifica el Instituto Peruano del Deporte según leyes específicas.

c. Diplomado con Bachillerato Internacional

Quienes hayan obtenido los diplomas de Bachillerato Alemán, Francés o Internacional.

d. Víctima del Terrorismo

Egresados de educación secundaria o provenientes de otras universidades del país, calificados como víctimas de actos de terrorismo o hijos de víctimas del terrorismo, inscritos en el Registro Único de Víctimas de la Violencia ocurrida durante el período de mayo de 1980 a noviembre de 2000 (Ley N° 28592 y su Reglamento).

e. Persona con Discapacidad

Egresados de educación secundaria o proveniente de otras universidades, calificados como personas con discapacidad (Ley N° 29973 y su reglamento).

f. Convenio Andrés Bello para iniciar estudios universitarios

Quienes provienen de los Estados miembros de este convenio: Bolivia, Colombia, Chile, Ecuador, España, Panamá y Venezuela, y deseen iniciar estudios universitarios en la UNI.

g. Convenio Andrés Bello para continuar estudios universitarios

Quienes provienen de los Estados miembros de este convenio: Bolivia, Colombia, Chile, Ecuador, España, Panamá y Venezuela, y deseen continuar estudios universitarios en la UNI.

h. Traslado Externo

Estudiantes de otras universidades, del país o del extranjero, que deseen concluir

sus estudios en la UNI.

i. Titulados o Graduados

Quienes hayan obtenido, en el país o en el extranjero, grados o títulos universitarios, y desean estudiar otra especialidad. El número de vacantes por especialidad será determinado por cada Facultad. Los Titulados o Graduados UNI ingresan directamente sin rendir examen.

j. Convenio Diplomático e Hijo o Cónyuge de Diplomático

Egresados de educación secundaria o provenientes de otras universidades, considerados en convenios diplomáticos, hijos o cónyuges de diplomáticos extranjeros acreditados en el Perú e hijos o cónyuges de diplomáticos peruanos que retornan al país al término de su misión y deseen iniciar o continuar estudios universitarios. Los postulantes por esta modalidad ingresan directamente sin rendir examen.

Extraordinario 2

De la modalidad Extraordinario2-Ingreso Directo CEPRE (ID-CEPRE)

Art. 24º.- La modalidad Extraordinario2- Ingreso Directo CEPRE (ID-CEPRE) está dirigida a los alumnos del Centro Preuniversitario CEPRE-UNI, matriculados en el ciclo preuniversitario coincidente con un Concurso de Admisión semestral, y que reúnan los requisitos de postulación establecidos.

Art. 25º.- El número de vacantes establecidas para la modalidad ID-CEPRE es el 30% del total de vacantes ofrecidas por las Facultades para egresados de secundaria, considerando sólo a las modalidades Ordinario, Ingreso Directo CEPRE y Dos Primeros Alumnos.

Art. 26º.- Para que los alumnos del CEPRE-UNI obtengan vacante por la modalidad ID-CEPRE, deben estar previamente inscritos en el Concurso de Admisión conducido por OCAD. Los que no encuentren vacante en esta modalidad, podrán luego ser considerados postulantes en la modalidad Ordinario o Extraordinario¹, siempre y cuando así conste en su Inscripción.

De la modalidad Extraordinario 2- Ingreso Escolar Nacional (IEN-UNI)

Art. 27º.- La modalidad Extraordinario²- Ingreso Escolar Nacional IEN-UNI está dirigida a estudiantes que estén cursando el quinto año de secundaria de Educación Básica Regular o Educación Básica Alternativa en instituciones educativas del país.

Art. 28º.- El número de vacantes establecidas para la modalidad IEN-UNI es el 10% de las vacantes comprometidas en la oferta final de vacantes para la UNI. El postulante sólo postulara para una sola Especialidad y Facultad. Las vacantes ofertadas para la modalidad Ingreso Escolar Nacional IEN-UNI, forman parte de la oferta total de vacantes de cada Escuela Profesional y Facultad, de no cubrirse todas las vacantes, el saldo de vacantes se transferira a la modalidad Ordinario.

Art. 29º.- El ingreso por la modalidad Ingreso Escolar Nacional IEN-UNI, es valido para el ingreso conjunto con los admitidos en el Concurso de Admisión de cada semestre, siempre y cuando cumplan con los requisitos de ingreso a la UNI. Esta preferencia de ingreso directo es incompatible con cualquier otra preferencia de ingreso directo, hasta después de un concurso de admisión semestral.

Art. 30º.- La modalidad Ingreso Escolar Nacional IEN-UNI consiste en una prueba comprensiva de tres partes: I) Aptitud Académica y Humanidades, II) Matemática, y III) Física - Química; mas una de Aptitud Vocacional solo para quienes postulan a Arquitectura. Siendo el nivel de profundidad y estructura de las pruebas para escolares del quinto año de secundaria, el mismo que para la modalidad Ordinario.

El postulante se inscribirá vía internet, introduciendo sus datos personales, y aceptará haber leído y comprendido los Términos y Condiciones para postular a la UNI, lo cual tiene valor de Declaración Jurada.

Art. 31º.- Los postulantes que logren la nota final de mayor o igual a 11, en las pruebas de conocimientos y aptitud académica, en la modalidad Ingreso Escolar Nacional IEN-UNI, formaran parte del Cuadro de Postulantes específico para los efectos de la asignación de Vacantes por Especialidad-Facultad y Modalidad IEN-UNI de postulación, entre los cuales se hará la asignación meritoria de vacantes según dicha nota final. En el caso del postulante a Arquitectura, deberá además obtener una nota mayor o igual a 11 en la prueba de Aptitud Vocacional, como requisito indispensable para ser considerado en el Cuadro de Postulantes IEN-UNI y en la asignación meritoria de vacantes respectiva. Las vacantes no asignadas en esta modalidad IEN-UNI serán transferidas a la modalidad Ordinario.

Art. 32º.- Las asignaturas que se evalúan son las establecidas en el Art. 47º del Reglamento; más la de Aptitud Vocacional para los postulantes a la especialidad de Arquitectura:

ESPECIALIDAD ASIGNATURA	Ingeniería y Ciencias		Arquitectura	
	Prueba	Puntos	Prueba	Puntos
Aptitud Académica y Humanidades	EE1	320	EEA1	224
Matemática	EE2	264	EEA2	184
Física y Química	EE3	216	EEA3	152
TOTAL1		800		560
Aptitud Vocacional			EEA4	240
TOTAL2				800

Art. 33º.- Los ingresantes por esta modalidad asistirán al Ciclo Introdutorio especial,

antes del inicio del semestre académico, como requisito indispensable para su matrícula inmediata o posterior.

CAPITULO III

DE LA POSTULACIÓN E INSCRIPCIÓN

De los postulantes

Art. 34º.- Serán considerados postulantes en el Concurso de Admisión a la UNI quienes cumplan con los siguientes requisitos:

1. Haber culminado los estudios secundarios (de Educación Básica Regular [EBR] o de Educación Básica Alternativa [EBA]) en el país o su equivalente en el extranjero y deseen iniciar o continuar estudios universitarios. Para el caso IEN-UNI, según lo establecido en su modalidad. También, quienes, habiendo culminado sus estudios universitarios en la UNI o en otra universidad, y deseen estudiar otra carrera profesional.
2. Haber pagado la tarifa por los trámites de los procedimientos administrativos y por los servicios en exclusividad de la UNI para cada Concurso de Admisión semestral, que comprende entre otros, los servicios de Postulación e Inscripción. La Postulación consiste en la difusión, información, asesoría, y gestión especial, así como en proporcionar el Prospecto de Admisión que contiene el Reglamento del Concurso de Admisión, la Guía de Inscripción, el Catálogo de los Estudios de Pregrado, y el Solucionario del Examen de Admisión último anterior.
3. Haber realizado el pago por el concepto de Inscripción, en la modalidad que le corresponda, según las tarifas del Concurso de Admisión.
4. Haber realizado su inscripción vía Internet aceptando los Términos y Condiciones correspondientes. En casos especiales, la OCAD programará inscripciones presenciales.

5. Para el caso de los postulantes a la especialidad de Arquitectura, haber abonado el monto establecido para rendir la Prueba de Aptitud Vocacional, como postulante ordinario o como postulante CEPRE-UNI, u otra modalidad que le corresponda.

Del Proceso de inscripción

Art. 35º.- La inscripción al Concurso de Admisión se realiza por, Especialidad/Facultad, indicando la Modalidad de postulación.

Art. 36º.- Los postulantes por la modalidad Extraordinario²- Ingreso Directo CEPRE, deben estar inscritos en el Concurso de Admisión, con dos o más semanas de anticipación al día del Examen Final CEPRE – UNI, del semestre correspondiente.

Art. 37º.- Los postulantes, al inscribirse en la Modalidad Ordinario o en una de las modalidades Extraordinarias, deberán elegir una sola Especialidad/Facultad.

Art. 38º.- La inscripción al Concurso de Admisión se realiza por Internet en la página web **www.admision.uni.edu.pe**, según el procedimiento señalado en la Guía de Inscripción y de acuerdo al calendario de Inscripción. Luego de informarse, el postulante deberá Aceptar los Términos y Condiciones de postulación, por la cual declara bajo juramento contar con todos los documentos originales exigidos y así mismo se compromete a presentarlos en las fechas fijadas para la entrega de la Constancia de Ingreso, cuando le corresponda. El postulante deberá adjuntar en formato digital JPG con resolución igual o mayor a 200 dpi, las imágenes de los siguientes documentos:

1. Fotografía actual del postulante, tomado en estudio fotográfico, con fondo blanco, sin lentes ni prendas en la cabeza.
2. Otros documentos adicionales para la modalidad Extraordinario¹.

No se autorizará la inscripción de ningún postulante que no cumpla con todos éstos requisitos a la fecha del cierre de Inscripción, ni se reembolsará los pagos realizados, bajo responsabilidad del propio postulante.

Art. 39°.- Luego que el postulante cumpla con lo establecido en el Art. 38°, el Sistema de Inscripción originará una Ficha de Inscripción que será aceptada por éste. Verificado lo anterior, el postulante deberá auto imprimir su Ficha de Postulante, dando por terminada su inscripción. Este documento deberá ser presentado en las diferentes pruebas y gestiones durante el Concurso de Admisión.

Art. 40°.- La Ficha de Postulante es el único documento de identificación del postulante durante el Concurso de Admisión.

De los documentos adicionales a presentar por la modalidad Extraordinario1 para la obtención de su Constancia de Ingreso

Art. 41°.- Los postulantes por la modalidad Extraordinario (excepto los Titulados o graduados en la UNI y Convenio diplomático e hijo o cónyuge de diplomático, quienes si deberán entregar sus documentos originales en el proceso de Inscripción), presentarán los siguientes documentos originales, cuando les corresponda solicitar su Constancia de Ingreso:

a. Dos primeros alumnos

1. Acta que acredite haber obtenido uno de los dos primeros puestos en sus estudios secundarios de Educación Básica Regular o Educación Básica Alternativa, firmada por el director del plantel, sellada y visada por la unidad de gestión educativa (UGEL) competente.
2. Certificado de estudios con el cuadro de orden de mérito en la parte posterior, firmado y sellado por el director del plantel, sellado y visado por la unidad de gestión educativa competente (UGEL).

b. Deportista Calificado de Alto Nivel

1. Carta u Oficio de presentación de deportistas calificados de alto nivel para su incorporación a universidades, expedido por el IPD con antigüedad no mayor de un año, presentando al solicitante, cuya participación deportiva haya ocurrido dentro de los tres últimos años (D.S. N° 010-2009-ED TUPA/IPD, procedimiento N° 19), y
2. Carta de compromiso con firma legalizada notarialmente, de participar obligatoriamente, representando a la UNI, en las competencias deportivas en las que ella intervenga.

c. Diplomado con Bachillerato Internacional

1. Diploma de bachillerato, y
2. Certificado de estudios aprobados, en idioma español, que contenga las asignaturas de matemática, física, y, química o biología y promedio ponderado igual o mayor a once (11) o su equivalente en la escala vigesimal.

d. Titulado o Graduado en otra universidad

1. Título profesional o grado de bachiller,
2. Certificado de estudios universitarios, y
3. Sílabos de las asignaturas aprobadas en la universidad de origen.

e. Titulado o Graduado en la UNI

1. Copia certificada o fedateada del diploma de bachiller o del título profesional otorgado por la UNI,
2. Certificado de estudios universitarios, y
3. Sílabos de las asignaturas aprobadas en la UNI, sellados por la dirección de la escuela profesional correspondiente.

f. Traslado Externo

1. Certificado de estudios, que acredite haber aprobado dos o más semestres académicos del plan de estudios, o un mínimo de 36 créditos,
2. Sílabos de las asignaturas aprobadas, sellados por la universidad de origen, y Constancia de no haber sido sometido a sanción disciplinaria en su universidad de origen, expedida dentro de los seis (6) meses anteriores al momento de su postulación.

g. Convenio Andrés Bello

1. Carné de extranjería o DNI (en el caso de peruanos que han estudiado en el extranjero),
2. Certificado consular que indique su permanencia regular en el país (no necesario en el caso de peruanos que han estudiado en el extranjero),
3. Certificado de estudios secundarios del 1º al 5º año o su equivalente, refrendado por el respectivo Consulado Peruano, en idioma español, con la Apostilla de La Haya (para quienes deseen iniciar estudios universitarios), y
4. Certificado de estudios acompañado de los sílabos de las asignaturas aprobadas, sellados y visados por la universidad de origen (para quienes deseen continuar estudios universitarios).

h. Víctima del Terrorismo

Certificado de Acreditación, otorgado por el Consejo de Reparaciones - Registro Único de Víctimas (Ley N° 28592 y su Reglamento). El postulante por esta modalidad está exonerado del pago por concepto de inscripción, por lo que deberá acercarse a la OCAD portando este documento para realizar su inscripción.

i. Persona con Discapacidad

Certificado médico expedido por un centro hospitalario del Ministerio de Salud, de Defensa, del Interior o del Seguro Social de Salud (ESSALUD), en el que se indique que la persona tiene discapacidad.

j. Convenio Diplomático e Hijo o Cónyuge de Diplomático (presentar documentos en original)

Convenio diplomático

1. Fotocopia del carné de extranjería,
2. Certificado de estudios universitarios con las asignaturas cursadas en la institución de origen, acompañado de los sílabos respectivos sellados por la universidad de origen,
3. Carta de presentación del funcionario con derecho, emitida por la embajada, y
4. Solicitud de exoneración del examen presentada por el funcionario con derecho o tutor del postulante.

Hijo o cónyuge de Diplomático (presentar documentos en original)

1. Acreditar su condición de hijo o cónyuge del diplomático con derecho, Certificado de estudios, oficialmente traducido. Si continúa estudios universitarios, deberá incluir los sílabos de las asignaturas aprobadas, sellados y visados por la universidad de origen, y Carta de presentación del funcionario con derecho, emitida por la embajada.

CAPÍTULO IV

DEL EXAMEN DE ADMISIÓN

De los tipos de Examen de Admisión

Art. 42º.- Se aplicarán los siguientes tipos de Examen de Admisión: i) General, ii) Ingreso Directo CEPRE, iii) Ingreso Escolar Nacional, iv) Traslado Externo, v) Titulado o Graduado en otra Universidad, y vi) Prueba de Aptitud Vocacional, cuando sea el caso.

Art. 43º.- Las pruebas serán elaboradas en la víspera de su aplicación y se aplicarán únicamente en las fechas y horas señaladas en el cronograma de actividades.

Del Examen de Admisión General

Art. 44º.- El Examen de Admisión General se aplica a los postulantes de todas las modalidades, excepto los de la modalidad Ingreso Directo CEPRE, e Ingreso Escolar Nacional IEN-UNI.

Art. 45º.- El Examen de Admisión General consta de Examen1, Examen2 y Examen3, con los siguientes puntajes:

1. **Examen1: (E1)**
Prueba de Aptitud Académica y Humanidades 745 puntos
2. **Examen2 (E2)**
Prueba de Matemática
600 puntos
3. **Examen3: (E3)**
Prueba de Física y Química 500 puntos

Puntaje total máximo: 1,845 puntos, equivalente a veinte (20) en la escala

vigesimal.

Art. 46º.- Los postulantes a la especialidad de Arquitectura por cualquier modalidad, deben además, rendir la Prueba de Aptitud Vocacional, que forma parte de la nota final, en fecha anterior a la tercera prueba del Examen de Admisión General.

Art. 47º.- Las asignaturas que se evalúa en el Examen de Admisión General son:

- **Matemática:** Aritmética, Álgebra, Geometría y Trigonometría.
- **Física y Química:** Física, Química, Ciencia, Tecnología y Ambiente
- **Aptitud Académica:** Razonamiento matemático y Razonamiento verbal.
- **Humanidades:** Comunicación, Lengua, Literatura, Historia del Perú y del Mundo, Geografía y Desarrollo Nacional, Economía, Filosofía, Lógica, Psicología, Inglés y Actualidad.

Art. 48º.- Para los postulantes de las modalidades Traslado Externo y Titulado o Graduado en otra Universidad, la prueba de Matemática comprenderá las siguientes asignaturas: Cálculo Diferencial, Cálculo Integral, Matemática Básica I y Matemática Básica II.

Del Examen de Admisión Modalidad Extraordinario2 - Ingreso Directo CEPRE

Art. 49º.- El Examen de Admisión Modalidad Extraordinario2-Ingreso Directo CEPRE), se aplica a los postulantes de la modalidad Ingreso Directo a través de la CEPRE-UNI. Comprende siete (7) Pruebas Calificadas, dos (2) Exámenes Parciales y un (1) Examen Final. En el caso de los postulantes a la especialidad de Arquitectura, éstos deberán rendir la Prueba de Aptitud Vocacional para Arquitectura para la modalidad Ingreso Directo CEPRE, en fecha anterior al Examen Final.

Del Examen de Admisión Modalidad Extraordinario2 - Ingreso Escolar Nacional

IEN-UNI

Art. 50°.- El Examen de Admisión de la Modalidad Extraordinario² – Ingreso Escolar Nacional IEN-UNI, consiste en una prueba que se aplica a nivel nacional a los estudiantes inscritos del quinto año de secundaria, quienes pueden postular por esta modalidad al Concurso de Admisión¹ o Concurso de Admisión² que se programen para el año académico inmediato posterior al año calendario de su promoción. En cualquier evento, sólo iniciarán sus estudios universitarios luego de concluir y aprobar sus estudios secundarios.

Art. 51°.- Las asignaturas que se evalúan en Ingreso Escolar Nacional son:

- **Matemática:** Aritmética, Álgebra, Geometría y Trigonometría.
- **Física y Química:** Física, Química, Ciencia, Tecnología y Ambiente.
- **Aptitud Académica:** Razonamiento matemático y Razonamiento verbal.
- **Humanidades:** Comunicación, Lengua, Literatura, Historia del Perú y del Mundo, Geografía y Desarrollo Nacional, Economía, Filosofía, Lógica, Psicología, Inglés y Actualidad.

CAPÍTULO V

DE LA CALIFICACIÓN

De la calificación de las pruebas

Art. 52º.- La calificación de cada prueba del Concurso de Admisión se realiza en forma anónima y automática, en hojas ópticas procesadas inmediatamente después de su aplicación. La Prueba de Aptitud Vocacional es de calificación anónima y semiautomática, con excepción de la modalidad Ingreso Escolar Nacional que es anónima y automática.

Art. 53º.- Las pruebas del Examen General de Admisión se califican en presencia de los integrantes de la Comisión de Admisión, la Comisión Supervisora de Admisión, el Secretario General y la Comisión de Postulantes. La no asistencia de la Comisión de postulantes no impide el proceso de calificación.

Art. 54º.- Las pruebas de la modalidad Ingreso Escolar Nacional IEN-UNI se califican en presencia del Vicerrector Académico, el Secretario General, y el Jefe OCAD, e intervienen los miembros de la Comisión de Admisión.

Art. 55º.- Los exámenes parciales y final de la modalidad Ingreso Directo CEPRE, son calificados en presencia del Vicerrector Académico, el Secretario General y el Jefe OCAD, además, en la calificación del Examen Final, intervienen los miembros de la Comisión de Admisión.

Art. 56º.- Se calificará con puntaje CERO UNO (01) al postulante que no haya marcado ninguna respuesta y también al que hubiera obtenido puntaje menor a uno (01).

Art. 57º.- Se anulará y se calificará con la nota 0,0A (CERO A) la prueba del postulante en los siguientes casos: por copiar o intentar copiar, recibir o intentar recibir algún tipo de ayuda externa para la resolución de la prueba, poseer un equipo o aparato de comunicación, encendido o apagado, alterar el orden o no acatar las instrucciones impartidas durante el desarrollo de la prueba.

De la nota final

Art. 58º.- La nota final que obtenga el postulante permite establecer el orden de mérito en cada Especialidad/Facultad, según la modalidad de postulación.

Art. 59º.- La Nota Final (**N**) del postulante en el Examen de Admisión General será la sumatoria de los puntajes obtenidos en cada uno de los exámenes especiales ($E_1 + E_2 + E_3$), convertida a la escala vigesimal, de acuerdo con la siguiente expresión:

$$N = ((E_1 + E_2 + E_3) / 1845) * 20$$

Art. 60º.- La nota final (**NE**) por la modalidad Ingreso Escolar Nacional (IEN-UNI) para las especialidades de ingeniería y ciencias se obtiene según la siguiente expresión convertida a la escala vigesimal:

$$NE = ((EE1 + EE2 + EE3) / 800) * 20$$

Donde:

NE = Nota final de ingreso a la Universidad, Admisión Ingreso Escolar Nacional IEN-UNI

Art. 61º.- La Nota Final (**NID**) del postulante de la modalidad Ingreso Directo a través de la CEPRE-UNI para todas las especialidades (excepto Arquitectura) es el promedio ponderado de sus notas, según la siguiente expresión:

$$NID = (S + 2EP_1 + 4EP_2 + 6EF) / 18$$

Donde:

S = Es la suma de las 5 mejores notas de las 6 primeras pruebas calificadas, más la nota de la séptima prueba, que hacen un total de 6 notas.

EP₁ = Primer examen parcial

EP₂ = Segundo examen parcial

EF = Examen final

La Nota Final (**NAD**) del postulante de la modalidad Ingreso Directo CEPRE a la especialidad de Arquitectura, se obtiene de acuerdo con la siguiente expresión:

$$\mathbf{NAD} = 0,7 \mathbf{NID} + 0,3 \mathbf{NVD}$$

Donde:

NAD = Nota final y total del Concurso de Admisión para el postulante a Arquitectura de la modalidad Ingreso Directo CEPRE,

NID= Nota final del postulante de la modalidad Ingreso Directo CEPRE,

NVD= Nota del Examen de Aptitud Vocacional de la modalidad Ingreso Directo CEPRE.

Art. 62º.- La Nota Final (**NEA**) y total por la modalidad Ingreso Escolar Nacional IEN-UNI para la especialidad de Arquitectura, se obtiene según la siguiente expresión convertida a la escala vigesimal:

$$\mathbf{NEA} = 0,7 \mathbf{NEC} + 0,3 \mathbf{NEV}$$

$$\mathbf{NEC} = ((\mathbf{EEA1} + \mathbf{EEA2} + \mathbf{EEA3}) / 560) * 20$$

$$\mathbf{NEV} = ((\mathbf{EEA4}) / 240) * 20, \text{válido siempre que sea } \geq 11/20$$

Donde:

NEA = Nota final y total,, especialidad Arquitectura, Ingreso Escolar Nacional IEN-UNI,

NEC = Nota de conocimientos y aptitud academica-humanidades, especialidad Arquitectura, modalidad IEN-UNI,

NEV = Nota Vocacional, especialidad Arquitectura, modalidad IEN-UNI.

Art. 63º.- Todas las notas serán truncadas al milésimo.

Art. 64º.- El resultado de cada prueba se publica en la página web www.admision.uni.edu.pe, conforme a la Ley de protección de datos personales. El resultado final del Concurso de Admisión se publica en la misma página web OCAD, y también dentro del campus universitario, preferentemente el mismo día de su aplicación.

CAPÍTULO VI

DE LA ASIGNACIÓN DE VACANTES

De la asignación de vacantes en general

Art. 65º.- La asignación de vacantes se realiza por Especialidad/Facultad, y modalidad de postulación, en base al orden de mérito en el Cuadro de Postulantes específico, conformado según la nota final del postulante.

Art. 66º.- Si en la asignación de la última vacante a una Especialidad/Facultad en cualquier modalidad e instancia de asignación de vacantes, se presentará un empate en la nota final, se asignará vacante a todos ellos en esta Especialidad/Facultad, creándose, para tal efecto, vacantes adicionales por empate.

De la asignación de vacantes para la especialidad de arquitectura

Art. 67º.- Se asignará las vacantes empleando el Cuadro de Postulantes por orden de mérito en base a la nota final NA, NAD, NEA correspondiente, siempre y cuando hayan obtenido en sus pruebas de conocimientos y aptitud académica, así como en la de aptitud vocacional, una nota mayor o igual a 11 en la escala vigesimal.

Art. 68º.- Si el número de vacantes asignadas en la modalidad Ingreso Directo CEPRE no cubre el número de vacantes disponibles para esta modalidad, las vacantes no

asignadas pasarán a la modalidad Ordinario.

De la asignación general de vacantes, excepto Arquitectura, por cualquier modalidad

Art. 69º.- Los postulantes que hayan obtenido una nota final igual o mayor a ONCE (11), constituirán el Cuadro de Postulantes (CP) por Especialidad/Facultad, en cada Modalidad y ordenados según su nota final. Las vacantes de la especialidad serán asignadas por orden de mérito.

CAPÍTULO VII

DE LOS INGRESANTES

De la entrega de documentos originales por parte de los Postulantes, y la entrega de la Constancia de Ingreso

Art. 70º.- El ingresante deberá entregar en físico:

- a) Los originales de los documentos, según su modalidad, además de los siguientes documentos: partida de nacimiento (excepto los ingresantes por la modalidad Titulados o Graduados UNI), recibos de pago en un Banco autorizado por la OCAD por Proceso de Identificación y por Examen Médico y/o evaluación psicológica del Ingresante. Luego, recibirá su Constancia de Ingreso, documento indispensable para matricularse o solicitar postergación de matrícula.
- b) Un formato con el(los) nombre(s), apellidos, número de teléfono, email y domicilio del padre o apoderado.

Art. 71º.- Los documentos deberán reunir los siguientes requisitos:

- a. Los nombres y apellidos en cada uno de los documentos deben coincidir, exactamente, con los nombres y apellidos de la partida de nacimiento,
- b. Los certificados de estudios deberán estar sellados por la Dirección y la Secretaría de la Institución Educativa que los expide,
- c. En los certificados de estudios, todos los cursos deberán aparecer con notas aprobatorias,
- d. Las fotografías en los certificados deberán estar selladas por la institución educativa de procedencia y,
- e. No deberán presentar borrones, enmendaduras o modificaciones.

Art. 72º.- Los ingresantes por la modalidad Titulados o Graduados en la UNI deberán presentar copia certificada del título profesional o del grado de bachiller.

De la condición de estudiante

Art. 73º.- Adquiere la condición de estudiante de la Universidad Nacional de Ingeniería, quien haya obtenido una vacante en el Concurso de Admisión, haya cumplido con los demás requisitos establecidos por la Universidad y se haya matriculado.

Art. 74º.- Para matricularse, el ingresante deberá presentar la Constancia de Ingreso OCAD y el certificado médico expedido por el Departamento Médico de la Universidad.

Art. 75º.- El ingresante podrá solicitar postergación de matrícula, sólo por el semestre académico inmediato al Concurso de Admisión en el que ingresó, en las fechas señaladas en el cronograma de actividades.

De la pérdida de ingreso

Art. 76º.- Pierde el derecho de ingreso, quien:

- 1 No entregue todos los documentos originales (o copias certificadas, de ser el caso así determinado como requisito) solicitados y conforme con los Términos y Condiciones, según modalidad, en el período de Identificación del Ingresante y entrega de constancias de ingreso.
- 2 Haya sido sancionado en aplicación del presente reglamento.
- 3 Renuncie a la vacante otorgada.
- 4 No se matricule en el semestre correspondiente a su ingreso o no solicite postergación de matrícula, o habiéndolo solicitado no se matricule luego de manera inmediata.
- 5 Haya cometido un acto ilícito en cualquier etapa del Concurso de Admisión, comprobado en fecha posterior.
- 6 No solicite la convalidación de las materias cursadas en su universidad de origen (solo para el ingresante por la modalidad Titulado o Graduado en otra Universidad, Traslado Externo y Titulado o Graduado en la UNI).

Las vacantes dejadas libres en aplicación del presente artículo, quedarán desiertas.

De la convalidación de asignaturas

Art. 77º.- El ingresante por la modalidad Titulado o Graduado en otra Universidad, Traslado Externo y Titulado o Graduado en la UNI, deberá solicitar obligatoriamente la convalidación por la UNI de las asignaturas aprobadas en su universidad de origen, luego de abonar los derechos correspondientes.

Art. 78º.- La convalidación es procedente cuando los objetivos y contenidos de las asignaturas son similares, no excede los 140 créditos y se realiza en las Escuelas Profesionales correspondientes, antes de la matrícula, bajo los siguientes criterios:

- a) Titulado o Graduado en otra universidad y Traslado Externo, no se registra calificación, únicamente el término "Reconocido".
- b) Titulado o Graduado en la UNI, conserva la misma calificación

De los derechos de enseñanza

Art. 79º.- Los Titulados o Graduados, en la UNI o en otra Universidad, deberán abonar los derechos de enseñanza por crédito de las asignaturas en que se inscriban, como condición previa para su matrícula en el período académico correspondiente.

CAPÍTULO VIII

DE LAS RENUNCIAS Y REASIGNACIONES DE VACANTES

De las renunciaciones y reasignaciones de vacantes en la modalidad Ingreso Directo CEPRE

Art. 80º.- Si un ingresante desea renunciar a la vacante asignada por la modalidad Ingreso Directo CEPRE, en una Especialidad/Facultad, deberá hacerlo el primer día laborable posterior a la fecha del Examen Final del CEPRE-UNI entre las 9h00 y las 16h00 en la Oficina de la Dirección del CEPRE - UNI, en el formato establecido para este fin, lo cual deberá ser puesto en conocimiento de la OCAD, y como máximo dos días laborables antes del primer Examen de Admisión General, con lo cual quedará expedito para su postulación.

Art. 81º.- Vencido el plazo señalado en el artículo anterior, se generará a los ingresantes CEPRE-UNI un código provisional como alumnos de la UNI.

Art. 82º.- Las vacantes generadas por las renunciaciones señaladas, serán reasignadas respetando el Cuadro de Postulantes – CEPRE por Especialidad/Facultad. Si después de aplicar este criterio aun quedaran vacantes sin asignar, estas serán reasignadas a la modalidad Ordinario, en la Especialidad/Facultad correspondiente. En caso de empate, se asignará la vacante al postulante que posea la mayor nota de ingreso en la Prueba de Selección al CEPRE - UNI.

Art. 83º.- Si un ingresante desea renunciar a la vacante reasignada, deberá hacerlo en la OCAD, el día siguiente a la reasignación entre las 09h00 y las 16h00, en el formato que se le suministrará para ello. Las vacantes renunciadas pasarán a la modalidad Ordinario.

De la renuncia y reasignación a la vacante de ingreso en la modalidad ordinario y otros

Art. 84º.- Quienes hayan ingresado a la Universidad Nacional de Ingeniería por el Concurso de Admisión, a excepción de los titulados o graduados en la UNI, no podrán volver a postular a esta universidad, salvo que renuncien por escrito a su vacante, en el período señalado por el cronograma de actividades del Concurso de Admisión, correspondiente al semestre de su ingreso. Los estudiantes pueden renunciar a su vacante hasta el plazo máximo que culmine el cuarto semestre académico contado desde que ingresaron y se matricularon. Los que no solicitaron postergación de matrícula o simplemente no se matricularon en el semestre de su ingreso, pierden automáticamente su vacante de ingreso.

Art. 85º.- Si un ingresante renuncia, a su vacante ordinaria o no se matricula en el semestre académico de su ingreso, no podrá volver a postular a la UNI hasta después de dos Concursos de Admisión, contados a partir del semestre de su ingreso.

Art. 86º.- En cualquier caso, el ingresante podrá renunciar a su vacante con una anticipación mínima de un mes calendario al inicio de la inscripción para el curso de admisión semestral inmediato al cual obtuvo su ingreso. Estas vacantes se declaran desiertas.

Art 87º.- Las vacantes generadas por las renunciaciones señaladas en el artículo anterior en una especialidad, se reasignarán según sus méritos a los postulantes de las diferentes modalidades que continúen en el Cuadro de Postulantes por Especialidad/Facultad, y sólo para quienes tengan a esta especialidad, que deberá realizarse en el plazo de 24 horas de vencido el plazo anterior indicado.

Art. 88º.- Si luego de la reasignación de vacantes se produjeran renunciaciones, éstas quedarán desiertas.

CAPÍTULO IX

DE LA REDUCCIÓN DE LOS DERECHOS DE INSCRIPCIÓN

De las becas o semibecas

Art. 89º.- La UNI otorgará semi becas o becas en el Concurso de Admisión, a aquellos postulantes egresados de educación secundaria que hayan tenido buen rendimiento académico y se encuentren en situación de insolvencia económica debidamente comprobada según los criterios establecidos. La suma del número de semi becas y becas no excederá el 10% del número total de postulantes. En el caso de los

postulantes con certificación SISPHO, éstos quedaran exonerados de pagar los derechos de inscripción, en el semestre de su expedición.

Art. 90º.- Las solicitudes de beca o semibeca se presentarán ante la OCAD, vía internet, en las fechas señaladas en el cronograma de actividades, debiendo efectuarse el pago de la solicitud en los Bancos autorizados por OCAD.

De la Comisión de Becas

Art. 91º.- El Consejo Universitario designa a la Comisión de Becas, integrada por dos señores decanos y un alumno del Tercio Estudiantil del Consejo Universitario, encargada de estudiar las solicitudes y otorgar las becas o semi becas.

Del derecho a la reducción

Art. 92º.- Tienen derecho a la reducción en los pagos de las tarifas que les corresponde, los hijos del siguiente personal de la Universidad Nacional de Ingeniería:

- Docentes ordinarios,
- Docentes contratados con tres o más años de antigüedad,
- Trabajadores administrativos nombrados,
- Trabajadores administrativos contratados con tres o más años de antigüedad, y
- Personal cesante con más de 20 años de servicios.

La reducción en la tarifa de inscripción será:

- a. Por la primera postulación de hijo (a): 100%
- b. Por la segunda postulación de hijo (a): 50%

Art. 93º.- El personal licenciado por cumplimiento del Servicio Militar y el personal en Servicio Militar en el Activo, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 29248 – Ley del Servicio Militar en el Activo (Art. N° 54, inciso 14 de dicha ley), debidamente

acreditados, tienen un descuento del 50% en el pago por derechos de inscripción al Concurso de Admisión y en el proceso de identificación y examen médico del ingresante.

Art. 94º.- Los postulantes por la modalidad Extraordinario: Víctimas del Terrorismo, están exentos del pago de la tarifa establecida por concepto de Inscripción (Ley N° 28592 y su Reglamento).

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA: Los miembros de la comunidad universitaria de la UNI vinculados a colegios secundarios, academias de preparación o centros preuniversitarios, incluido el CEPRE - UNI, están impedidos de participar en las actividades relacionadas con el Concurso de Admisión; asimismo, quienes tengan algún grado de parentesco con el postulante dentro del tercer grado de consanguinidad o segundo de afinidad: padres e hijos, hermanos entre sí, abuelos y nietos, tíos y sobrinos directos, esposos, cuñados y suegros.

SEGUNDA: Cualquier miembro de la comunidad universitaria de la UNI que participará de alguna acción que atente contra el normal desarrollo del Concurso de Admisión será sancionado con la anulación definitiva de su participación en cualquier actividad del Concurso de Admisión en marcha o siguientes, independientemente de las acciones administrativas o legales a que hubiera lugar.

TERCERA: Quedan derogadas todas las disposiciones que se opongan al presente Reglamento, así como los reglamentos de concursos de admisión anteriores.

CUARTA: El presente Reglamento entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en “La Gaceta”, órgano oficial de la Universidad Nacional de Ingeniería.

Anexo 9. Artículo científico

Calidad y mejora del servicio al postulante

Carlos Fidel Ponce Sánchez

Universidad César Vallejo

CALIDAD Y MEJORA DEL SERVICIO AL POSTULANTE EN ADMISIÓN DE LA UNI

Resumen

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, el método general que se utilizó fue el científico, el específico hipotético deductivo, de tipo básica, de nivel Correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 1320 postulantes a la Universidad, se aplicó el muestreo estratificado que dio como resultado 298 postulantes. Se usó la técnica de la encuesta para la recopilación de datos de la calidad y mejora del servicio, se usó como instrumento un cuestionario, el instrumento de recolección de datos y su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, cuyo valor fue 0,951 para ambas variables.

Los resultados de la investigación demuestran que existe relación directa entre la Calidad y Mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017.

Palabras claves: Calidad, servicio, gestión, administración, planificación, satisfacción

Abstract

The research was a quantitative approach, the general method used was the scientific, the specific hypothetical deductive, basic type, Correlational level, with a non-experimental, cross-sectional design. The population was conformed by 1320 postulants to the University, was applied the stratified sampling that resulted in 298 postulants. The survey technique was used to collect data on Quality and Service Improvement. A questionnaire, the data collection instrument and its reliability were used as the instrument of Cronbach's Alpha, whose value was 0.951 for both variables.

The results of the research show that there is a direct relationship between the Quality and Improvement of the service to the applicant in the Admission Contest of the CALIDAD Y MEJORA DEL SERVICIO AL POSTULANTE EN ADMISIÓN DE LA UNI

Keywords: Quality, service, management, administration, planning, satisfaction

Introducción

En la tesis se describe las indagaciones de la investigación, teniendo como objetivo determinar la relación entre la calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017. A continuación se exhibe en detalle los seis capítulos propuestos por la Universidad: (a) Introducción, (b) marco metodológico, (c) resultados, (d) discusión, (e) conclusiones, (f) recomendaciones, (g) referencias bibliográficas.

Antecedentes del Problema

Tonato (2017) presentó la tesis titulada “La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito metropolitano de Quito, 2014-2016”. Su objetivo general fue analizar las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y burocracia callejera para determinar cómo estas inciden en la percepción que tiene el cliente externo sobre la calidad del servicio. Desarrolló una investigación de tipo mixta, descriptiva, la población estuvo conformada por 434.337 usuarios atendidos y la muestra por 384 usuarios. En conclusión, para el proceso de atención que siguen los ciudadanos para acceder a los servicios dados por CAU del IESS, se caracteriza por tener un serio de problema tipo estructural, comunicacional, y de talento humano.

Rubio (2016) presentó su tesis titulada “La gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la clínica Robles S.A.C. Chimbote, 2016”. El objetivo general fue determinar la relación entre la gestión de calidad, basado en el servicio de atención al cliente, y los factores demográficos de los

clientes atendidos. La investigación utilizada fue de nivel racional y con enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por 600 pacientes y la muestra por 185 clientes atendidos en este servicio y en los meses de julio, agosto y setiembre del 2016. En conclusión, para la variable CALIDAD Y MEJORA DEL SERVICIO AL POSTULANTE EN ADMISIÓN DE LA UNI

Revisión de la literatura

Juran (1992) aseveró que “la calidad consiste en aquellas características del producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias” (p.16).

Problema

Problema General:

¿Cuál es la relación entre la calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la planeación de calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre el control de calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre el mejoramiento de calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017?

Objetivo

Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017.

Objetivos específicos

Objetivos específicos 1

Determinar la relación entre la planeación de calidad y mejora del servicio al postulante
CALIDAD Y MEJORA DEL SERVICIO AL POSTULANTE EN ADMISIÓN DE LA UNI

Determinar la relación entre el control de calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017.

Objetivos específicos 3

Determinar la relación entre el mejoramiento de calidad y mejora del servicio al postulante en el Concurso de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería, 2017.

Metodología

Se empleó el método Hipotético - Deductivo - Cuantitativo. Según Bunge (2010, p.48) las etapas fundamentales del método hipotético deductivo son la formulación de la hipótesis y deducción de consecuencias que deberán ser contrastadas con la experiencia. Este método obliga al científico a combinar la reflexión racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación).

Tipo de estudio

Para Murillo (2008) la investigación aplicada recibe el nombre de investigación práctica o empírica, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad (p.74).

Diseño

El diseño de investigación es no experimental correlacional transversal. Según Hernández, Fernández y Baptista (2003, p.67), considera esta investigación como un estudio no experimental no se manipulan variables, solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Es correlacional porque el investigador describe las relaciones entre dos o más variables en un momento determinado, se tratan también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean éstas puramente correlacionales o relaciones causales.

Población, muestra y muestreo

CALIDAD Y MEJORA DEL SERVICIO AL POSTULANTE EN ADMISIÓN DE LA UNI

La muestra de investigación la integran 298 postulantes a la Universidad Nacional Ingeniería; 2017

Análisis de Fiabilidad

Tabla 1

Resultados de la confiabilidad de la prueba piloto del cuestionario de la variable 1 y 2: Calidad y Mejora del servicio

Variables	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Calidad	0.944	30
Mejora del servicio	0.952	30

Resultados

Hipótesis general

Ho: No existe una relación significativa entre la calidad y la mejora de servicio al postulante en el Concurso de Admisión a la Universidad Nacional de Ingeniería 2017

Ha: Existe una relación significativa entre la calidad y la mejora de servicio al postulante en el Concurso de Admisión a la Universidad Nacional de Ingeniería 2017

Tabla 22

Coefficiente de correlación de Spearman de las variables: Calidad y mejora del servicio

			Calidad	Mejora del Servicio
Rho Spearman	de Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,804**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	298	298
	del Mejora Servicio	Coeficiente de correlación	,804**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	298	298

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

CALIDAD Y MEJORA DEL SERVICIO AL POSTULANTE EN ADMISIÓN DE LA UNI

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación positiva según rho de Spearman = 0,804 entre las variables: Calidad y mejora del servicio. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación alta.

Discusión

En cuanto a los resultados de la comprobación de la hipótesis general según el análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación positiva según rho de Spearman = 0,804 entre las variables: Calidad y mejora del servicio y tiene un nivel de correlación alta. Este resultado es sustentado por Pico (2016) presentó su tesis titulada “Evaluación de la calidad del servicio a los clientes de una empresa cartonera”, el objetivo general fue evaluar la percepción de la calidad del servicio a los clientes externos de Machala de la empresa cartonera ABC en el año 2015 para mantener la

fidelidad y el crecimiento de los clientes. Desarrolló un estudio de tipo transversal, diseño no experimental, exploratorio, descriptivo y correlacional, la recolección de datos se hizo a través de una encuesta, la población estuvo conformada por 56 clientes y la muestra por 38 clientes. En conclusión, la aceptación del servicio al cliente externo al respecto de las vetas de cartón en el cumplimiento de cantidades, de tiempos, de cordialidad y atención está valorado de bueno hasta excelente, mas solo un 2.6% califica regular la respuesta ante urgencias. Para mejorar estos porcentajes, es necesario de acuerdo a la teoría de marketing de servicio y atención al cliente diseñar unas estrategias de respuesta

Conclusiones

El coeficiente de correlación según rho de Spearman = 0,804 entre las variables: Calidad y mejora del servicio. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación alta.

Referencias

- ABET (2004). *Criteria for Accrediting Engineering Programs*. Recuperado de <http://www.abet.org/accreditation/accreditation-criteria/criteria-for-accrediting-engineering-programs-2016-2017/>
- Alonso, J. y López, G. (1999). *Efectos motivacionales de las actividades docentes en función de las motivaciones de los alumnos*. Recuperado de http://sohs.pbs.uam.es/webjesus/motiv_ev_autorr/valor.pdf
- Arellano, R. (2002). *Comportamiento del Consumidor*. México: McGraw-Hill.
- Avizienis, A., Laprie, J. y Randell, B. (2001). *Fundamental Concepts of Dependability*. Recuperado de <https://pld.ttu.ee/IAF0530/16/avi1.pdf>
- Batson, D. (1998). *Altruism and prosocial behavior*. Recuperado de https://is.muni.cz/el/1441/podzim2012/SZk1025a/um/Handbook_Of_Psychology_-_Personality_And_Social_Psychology__Malestrom_.pdf#page=486
- Boza, R. y Solano, E. (2017). *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la unidad de cuidados intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante Febrero y Marzo del año 2016*. Recuperado de <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1659/1/Percepci%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20que%20tienen%20los%20usuarios%20sobre%20la%20atenci%C3%B3n%20que%20brinda%20la%20Unidad%20de%20Cuidados%20Intensivos%20del%20Hospital%20Nacional%20de%20Ni%C3%B1os.pdf>
- Cano, E. (1998). *Evaluación de la Calidad Educativa*. Madrid: La Muralla

- Carlón, C (2015). *Plan de mejora en el servicio al cliente para UNIDEP La Paz, Mexico*. (Tesis de posgrado). Recuperado de <http://posgrado.itlp.edu.mx/uploads/55f080f709395.pdf>
- Castilla, A. (2002). Calidad en la educación para el trabajo. Educación. *La educación superior y el mercado laboral*, 16 (1), 109 – 122.
- Cohen, R. (2001). *Pruebas y evaluación psicológicas: Introducción a las pruebas y a la medición*. México: McGraw-Hill
- Crosby, P. B. (1980) *Quality is free: The art of making quality certain*. New York: New American Library
- DAPE. (2000). *Plan Estratégico Institucional 2000 – 2010*. Lima: Pontificia
- Davis, M. H. (1996). *Empathy: a social psychological approach*. Boulder, CO: Westview Press.
- Egea, P. (2001). Criterios de calidad en centros universitarios según el alumnado: implicaciones laborales y organizacionales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 7 (2), 219-231.
- Enríquez, A. y Sánchez, J. (2007). *Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Flores, J. (2003). *La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior*. *Investigación Educativa*. Recuperado de <file:///C:/Users/Heraclio/Desktop/8178-28547-1-PB.pdf>

- Flores, J. (2006). *Encuesta de satisfacción estudiantil*. Lima: Universidad Ricardo Palma
- García, M., Yunque, J. y Ráez, L. (1999). Modelo de implementación de métodos modernos para mejorar la calidad de los servicios académicos administrativos en la facultad de Ingeniería Industrial- U.N.M.S.M. *Industrial Data*, 2(1), 21-28.
- Gento, S. (2002). *La evaluación de la satisfacción educativa en un enfoque de calidad institucional*. En Castillo, S. (Coord.). *Compromisos de la evaluación educativa*. Madrid: Prentice Hall
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R. y Black, W. (1999). *Análisis Multivariante*. Madrid. Prentice Hall.
- Henao, F. (2010). *Salud ocupacional: conceptos básicos*. 2da edición. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Hernández, R.; Fernández, C.; & Baptista, P. (1998). *Métodos de Investigación*. México: McGraw-Hill
- Hoffman, L. (2000). *Empathy and moral development: Implications for caring and justice*. Nueva York: Cambridge University Press.
- Juran, J. (2004). *Architect of Quality*. México: McGraw-Hill.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2001). *Investigación del comportamiento*. México: McGraw-Hill
- Kinichi, A. y Kreitner, R. (2003). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill

- Kline, P. (1994). *An easy guide to Factor Analysis [Una guía fácil para el análisis factorial]*. New York: Routledge
- León, C. (2014). *Mejora de la gestión de procesos añadiendo valor a la cadena de servicio de una empresa consultora de estudios civiles, Perú*. Recuperado de http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/2550/1/leon_gm.pdf
- Liza, C. y Siancas, C. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo, 2016, Perú*. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10969/Liza%20Soriano%20de%20Silva%20Claudia%20Milsa%20-%20Siancas%20Ascoy%20Cecilia%20de%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, C., Fernández, K., y Mariel, P. (2002). *Índices de satisfacción del consumidor*. España: Universidad del País Vasco, Departamento de Econometría y Estadística.
- Murillo, W. (2008). La investigación científica. Consultado el 18 de abril de 2008 de [http://www.monografias.com/trabajos15/investigacion/investigacion.shtm](http://www.monografias.com/trabajos15/investigacion/investigacion/investigacion.shtm)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing (Fall)*, 49 (4), 41-50.
- Pico, S. (2016). *Evaluación de la calidad del servicio a los clientes de una empresa cartonera, Ecuador*. Recuperado de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/15710/1/TESIS%202016%20SHILEY%201.5%20%281%29.pdf>

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>

Pozo, I. (1990). *Estrategias de aprendizaje*. Madrid: Alianza

Preston, D. y De Waal, M. (2002). Empathy: its ultimate and proximate bases. *Behavioral and Brain Sciences*, 25 (1), 1-20.

Ramírez, C. (2008). *Seguridad Industrial: Un enfoque integral*. Tercera edición. México: Limusa, S.A.

Rivera, G (2014). *Propuestas de mejora en la gestión del servicio de tutoría universitaria para estudiantes becarios, Perú*. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5700/RIVERA_TALAVERA_GONZALO_PROPUESTAS_BECARIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson

Rubio, R. (2016). *La gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la clínica Robles S.A.C. Chimbote, 2016, Perú*. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1216/CALIDAD_DE_ATENCION_RUBIO_CASTILLO_ROBERT_SIMON.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Santana, J. (2016). *Análisis de la calidad del servicio para el posicionamiento de las pymes dedicadas a la fabricación de textiles en el distrito metropolitano de Quito, Ecuador*. Recuperado de <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/15038/1/CD-6850.pdf>
- Stotland, E. (1969). Exploratory investigations of empathy, *Advances in experimental social psychology*, 4 (2), 271-314.
- Tonato, B. (2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso centro de atención universal del IESS del distrito metropolitano de Quito, 2014-2016, Ecuador*. Recuperado de <http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/4385/1/TESIS-BLANCA%20TONATO.pdf>
- Zárate, J. (2016). *Calidad de servicios para estudiantes de posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú*. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/7949/ZARATE_CORDOVA_JENNIFER_CALIDAD_DE_SERVICIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y