



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“El nivel de satisfacción del ciudadano en la
Superintendencia Nacional de Educación Superior
Universitaria 2018”**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Helen Paola Iraita Salcedo

ASESORA:

Dra. Mercedes Nagamine Miyashiro

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): IRAITA SALCEDO, HELEN PAOLA

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión pública*, ha sustentado la tesis titulada:

EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA, 2018

Fecha: 31 de agosto de 2018

Hora: 2:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Chantal Jara Aguirre

Firma:

SECRETARIO: Mg. Guido Junior Bravo Huaynates

Firma:

VOCAL: Dra. Mercedes María Nagamine Miyashiro

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Formato APA*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

Dedico esta investigación a todos mis familiares que me apoyaron el camino de mi preparación profesional, especialmente a mis padres que día a día me motivan para salir adelante.

Así mismo, dedico la investigación a mis compañeros de estudio, porque el enfoque profesional que cada uno tiene me ayudó a determinar el siguiente peldaño a desarrollarme en el ámbito profesional.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme salud y fuerzas para salir adelante en el camino de mi vida profesional.

Agradezco por el apoyo brindado a mi asesora Dra. Mercedes Nagamine Miyashiro, en base al curso de elaboración de proyecto e informe final de tesis, así mismo en su capacidad y tiempo brindado para un desarrollo adecuado.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Helen Paola Iraitá Salcedo, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “El nivel de satisfacción del ciudadano en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, 2018”, presentada, en 107 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de julio de 2018

El autor

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “El nivel de satisfacción del ciudadano en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, 2018” cuyo contenido constituye el informe de tesis de investigación realizada, con el propósito de optar el Grado de Magister en Gestión Pública.

La presente investigación de tesis cuenta con 8 Capítulos que son:

En el Capítulo I se aborda lo referente a la realidad problemática, los trabajos previos, teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación de los estudios, las hipótesis y los objetivos.

En el Capítulo II, se abordó el método de la investigación; que comprende las variables y su Operacionalización, la metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y los aspectos éticos.

Con respecto al Capítulo III, se presenta los resultados, los mismos que se presentan de manera descriptiva en función a la variable y sus respectivos indicadores en estudio.

Dentro del Capítulo IV, se detalla la discusión, el mismo que consta de la contratación de los resultados con el marco teórico y los resultados de otras investigaciones, con la finalidad de fundamentar las razones de los valores obtenidos para cada una de las variables en estudio.

Respecto al Capítulo V, se presenta las conclusiones de acuerdo a los objetivos de la investigación.

Referente al Capítulo VI, se concentra las recomendaciones con respecto a las conclusiones del estudio.

En el Capítulo VII, se presentan las referencias bibliográficas.

Finalmente, en el Capítulo VIII se presenta los anexos, como el artículo científico y la matriz de consistencia.

El autor

Lista de Contenidos

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Lista de Contenidos	vii
Lista de Tablas	viii
Lista de Figuras	x
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	13
1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Trabajos Previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	29
1.5. Justificación	29
1.6. Hipótesis	30
1.7. Objetivos	31
II. Método	32
2.1. Diseño de Investigación	33
2.2. Variable, Operacionalización Variable	33
2.3. Población y muestra	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección, validez y confiabilidad	37
2.5. Métodos de Análisis de Datos	39
2.6. Aspectos éticos	39
III. Resultados	40
IV. Discusión	68
V. Conclusiones	74
VI. Recomendaciones	77
VII. Referencias	80
Anexos	84

Lista de Tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de variable: Satisfacción del Ciudadano	34
Tabla 2	Población	36
Tabla 3	Muestra	36
Tabla 4	Técnicas e instrumentos	37
Tabla 5	Ficha Técnica del cuestionario de Satisfacción del Ciudadano	38
Tabla 6	Validación de instrumentos	39
Tabla 7	Estadísticos de Fiabilidad Satisfacción del Ciudadano	39
Tabla 8	Distribución de los Ciudadanos Usuarios según Nacionalidad.	41
Tabla 9	Distribución de los Ciudadanos Usuarios según al Sexo	42
Tabla 10	Distribución de los Ciudadanos Usuarios según Grado de Instrucción	43
Tabla 11	Distribución de Niveles según la Dimensión de Fiabilidad	44
Tabla 12	Información cruzada Niveles Dimensión de Fiabilidad y Sexo	45
Tabla 13	Información cruzada Niveles Dimensión de Fiabilidad y Nacionalidad	46
Tabla 14	Información cruzada de Niveles según la Dimensión de Fiabilidad y Grado de Instrucción	47
Tabla 15	Distribución de Niveles según la Dimensión de Seguridad	48
Tabla 16	Información cruzada de la Dimensión de Seguridad y Nacionalidad	50
Tabla 17	Información cruzada de la Dimensión de Seguridad y Sexo	49
Tabla 18	Información cruzada de la Dimensión de Seguridad y Grado de Instrucción	51
Tabla 19	Distribución de Niveles según la Dimensión de Capacidad de Respuesta	52
Tabla 20	Información cruzada de la Dimensión de Capacidad de Respuesta y Nacionalidad	54
Tabla 21	Información cruzada de la Dimensión de Capacidad de Respuesta y Sexo	53
Tabla 22	Información cruzada de la Dimensión de Capacidad de Respuesta y Grado de Instrucción	55
Tabla 23	Distribución de Niveles según la Dimensión de Empatía	56
Tabla 24	Información cruzada de la Dimensión de Empatía y Nacionalidad	58
Tabla 25	Información cruzada de la Dimensión de Empatía y Sexo	57

Tabla 26	Información cruzada de la Dimensión de Empatía y Grado de Instrucción	59
Tabla 27	Distribución de niveles según la Dimensión de Tangibilidad	60
Tabla 28	Información cruzada de la Dimensión de Tangibilidad y Nacionalidad	62
Tabla 29	Información cruzada de la Dimensión de Tangibilidad y Sexo	61
Tabla 30	Información cruzada de la Dimensión de Capacidad de Respuesta y Grado de Instrucción	63
Tabla 31	Percepción de la Satisfacción del Ciudadano, según Niveles	64
Tabla 32	Información cruzada de Sexo y Satisfacción del Ciudadano	65
Tabla 33	Información cruzada Nacionalidad y Satisfacción del Ciudadano	66
Tabla 34	Información cruzada de Grado de Instrucción y Satisfacción del Ciudadano	67

¡Error! Marcador no definido.

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1: Distribución de los Ciudadanos Usuarios según Nacionalidad.	41
Figura 2: Distribución de los Ciudadanos Usuarios según al Sexo	42
Figura 3: Distribución de los Ciudadanos Usuarios según Grado	43
Figura 4: Resultados de Dimensión Fiabilidad	44
Figura 4: Información cruzada de Niveles según la Dimensión de Fiabilidad y Sexo	45
Figura 4: Información cruzada de Niveles según la Dimensión de Fiabilidad y Nacionalidad	46
Figura 7: Información cruzada de Niveles según la Dimensión de Fiabilidad y Grado de Instrucción	47
Figura 8: Resultados de Dimensión Seguridad	48
Figura 9: Información cruzada de la Dimensión de Seguridad y Nacionalidad	50
Figura 10: Información cruzada de la Dimensión de Seguridad y Sexo	49
Figura 11: Información cruzada de la Dimensión de Seguridad y Grado de Instrucción	51
Figura 12: Resultados de la Dimensión Capacidad de Respuesta	52
Figura 13: Información cruzada de la Dimensión de Capacidad de Respuesta y Nacionalidad	54
Figura 14: Información cruzada de la Dimensión de Capacidad de Respuesta y Sexo	53
Figura 15: Información cruzada de la Dimensión de Capacidad de Respuesta y Grado de Instrucción	55
Figura 16: Resultados de la Dimensión Empatía	56
Figura 17: Información cruzada de la Dimensión de Empatía y Nacionalidad	58
Figura 15: Información cruzada de la Dimensión de Empatía y Género	57
Figura 19: Información cruzada de la dimensión de Empatía y Grado de Instrucción	59
Figura 20: Resultados de la Dimensión de Tangibilidad	60
Figura 21: Información cruzada Dimensión de Tangibilidad y Nacionalidad	62
Figura 22: Información cruzada Dimensión de Tangibilidad y Sexo	61
Figura 23: Información cruzada Dimensión de Tangibilidad y Grado de Instrucción	63

Figura 24: Percepción de la Satisfacción del Ciudadano, según niveles	64
Figura 25: Información cruzada de Sexo y Satisfacción del Ciudadano	65
Figura 26: Información cruzada Nacionalidad y Satisfacción del Ciudadano	66
Figura 27: Información cruzada de Grado de Instrucción y Satisfacción del Ciudadano	67

Resumen

En la presente investigación que tiene como título “El nivel de satisfacción del ciudadano en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria 2018”, en la cual tiene como objetivo analizar el nivel de satisfacción del ciudadano en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria 2018.

En cuanto a la metodología de investigación se aplicó un diseño de tipo descriptivo y con la aplicación de un cuestionario de preguntas adecuado para la medición del nivel de satisfacción del ciudadano en la Sunedu. El nivel de satisfacción del ciudadano en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria es bajo.

En base a las conclusiones se afirma que la satisfacción de los ciudadanos se encuentra valorada como regular en la institución, ello se encuentra determinado por diferentes dimensiones donde las que presentaron niveles más bajos son Seguridad y Tangibilidad, haciendo hincapié en el trato ofrecido a los ciudadanos y en la identificación de los trabajadores ya que estos no se encuentran correctamente uniformados, además de ello cabe señalar que la metodología basada en SERVPERF, ha sido de gran ayuda para la investigación permitiendo identificar con precisión los puntos críticos en el servicio desde la perspectiva del ciudadano.

Palabras Claves: Satisfacción, Ciudadano, Sunedu, Fiabilidad y Empatía.

Abstract

In this research, which has the title "The level of satisfaction of the citizen in the National Superintendence of Higher Education University, 2018", which aims to analyze the level of satisfaction of the citizen in the National Superintendence of Higher Education University, 2018

Regarding the research methodology, a descriptive design is applied and with the application of a questionnaire of appropriate questions for measuring the level of satisfaction of the citizen in the Sunedu through the level of satisfaction of the citizen in the Superintendence National Higher Education University is low.

Based on the conclusions it is stated that the satisfaction of citizens is valued as regular in the institution, this is determined by different dimensions, where levels are offered to citizens and in the identification of the workers since these are not the only ones in uniform, in addition to the methodology based on SERVPERF, it has been of great help for the investigation, it can be identified with the critical points in the service from the perspective of the citizen

Keywords: Satisfaction, Citizen, Sunedu, Reliability and Empathy.

I.Introducción

1.1. Realidad Problemática

En la actualidad, acorde a los avances tecnológicos surgen varias teorías con respecto a la optimización de recursos laborales, el gusto de los ciudadanos para mejorar la renta de la sociedad y distintos indicadores de medición de servicio brindado por estas. En estos tiempos se conoce que el consumidor ya no es fiel, es tan cambiante que la lucha constante de crear alternativas para satisfacer sus necesidades puede llegar a ser exhaustiva. La optimización de recursos ya no solo está basada en mejorar procesos tras la separación de áreas y la asignación de funciones recargando puestos laborales, hoy en día va más allá de eso, es decir convertir todo en cuantitativo para ser medible. (Belén, 2013).

En un aspecto internacional de la problemática, podemos observar que los mercados la conquista actualmente se concentran en entregarle al cliente una asistencia de mucha excelencia, y se perseveran en llegar a un nivel en que el cliente tenga una experiencia inigualable, que desee frecuentar.

En el contexto institucional de la SUNEDU no se evidencia estudios relacionados a la satisfacción de ciudadanos, por lo que es importante dar el énfasis respectivo para su investigación; de esa manera poder contar con material de estudio para las próximas investigaciones en la región.

Partiendo de la premisa de gestión pública, se determina que la investigación en la satisfacción de los ciudadanos que asisten a la SUNEDU, siendo esta una entidad dedicada a la supervisión de los lineamientos educativos de la educación superior universitaria, con el control de las universidades públicas, privadas y escuelas de rango superior del Perú, se afianza en la atención de ciudadanos para la validación y revalidación de títulos universitarios de las universidades con licenciamiento y con reconocimiento educativo. (Castellanos, 2017).

En observación a la insatisfacción que presentan a través de quejas y recomendaciones los ciudadanos usuarios respecto al resultado y al proceso de la gestión que actualmente existe en los diferentes servicios que brinda la

institución, así como las recomendaciones que brindan los ciudadanos usuarios que asisten a la SUNEDU cuando inician un proceso de trámites de documentos y esto se evidencia en la falta de comunicación externa con los usuarios interesados, la falta de agilización de las gestiones, la inexistencia de facilitar la obtención de documentos, así como la cantidad de pasos y documentos requeridos para los trámites entre otros. Así mismo, la falta de dinamismo, de amabilidad, de igualdad de trato y la carencia de rapidez en la atención a los ciudadanos usuarios y la organización que presenta. Todo ello afecta considerablemente los resultados de bienestar de atención y se puede catalogar que el mecanismo de la atención al ciudadano el cual es el principal factor determinante de una posible deficiente satisfacción. Camisón y Gonzáles, (2014).

En base a ello la investigación presente desea calcular el nivel de satisfacción del ciudadano usuario dentro de la funcionalidad en la SUNEDU, tratando de encontrar la mayor prevalencia en cuanto a las dimensiones relacionados a la resolución de problemas o la empatía que pone un trabajador de la institución hacia el público, ya que dentro de ello se encuentra el presupuesto, apuntando a la satisfacción, y por lo cual la SUNEDU como institución que muestra un nivel de calidad óptimo, por ser única en su género.

1.2. Trabajos Previos

Internacional

Castellanos (2017) "*Análisis de la calidad del servicio posventa y la satisfacción de clientes de los concesionarios de la industria automotriz en Colombia*". (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia. Tiene como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio posventa y la satisfacción de clientes. Con lo cual a través de un tipo de investigación no experimental y la aplicación de cuestionario de preguntas a 10 empresas automotrices se genera los siguientes resultados. Para medir la calidad del servicio en los negocios con la posibilidad de abarcar a los concesionarios con presencia a nivel nacional. Se realizó un muestreo no probabilístico por cuotas con los clientes de 2

concesionarios Chevrolet de Colombia, dando lugar a 139 encuestas individuales para el análisis, complementada con entrevistas a profundidad a clientes de concesionarios de otras marcas y a los Gerentes de Servicio Posventa. Con lo cual se concluye que la calidad de servicio posventa es mala y la satisfacción de clientes es regular.

Rojas (2015) *“Un modelo de satisfacción de ciudadanos como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad”* Universidad de Chile (Tesis de maestría). Tiene como objetivo general diseñar un modelo de satisfacción y atención a los ciudadanos para dar apoyo a la gestión municipal de la Municipalidad. La investigación muestra una metodología de tipo descriptivo y con una muestra de 8 municipalidades de Chile, presenta los siguientes resultados. La generalidad de los municipios en Chile, a razón de que la principal función reside en compensar las necesidades de los vecindarios de su comuna, no refiere con las herramientas que permitan gestionarlas. Con ello se concluye que para corregir esta debilidad, dicho trabajo propone una metodología de medición y priorización de toma de decisiones en base al nivel más alto de satisfacción.

Droguett (2013) *“Calidad y satisfacción en el servicio a ciudadanos de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Ciudadanos”*. (Tesis de maestría). Universidad de Chile. El estudio presenta el objetivo principal de evaluar la calidad y satisfacción en el servicio a ciudadanos en una industria automotriz y determinar la relación entre ellas. La investigación cuenta con una metodología de tipo correlacional. Este estudio se realiza tomando en cuenta que no existe un proceso de servicio único, sino que son dos procesos de servicio con características propias (ventas y servicio al vehículo), pero sin olvidar que los ciudadanos ven a las marcas como un todo y que, por lo tanto, debe existir coherencia en el desempeño de ambos servicios. Concluye que el servicio automotriz no basa su enfoque de satisfacción en la calidad del servicio sino en el tiempo de reparación de los automóviles que se requieran.

Belén (2013) *“Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha”*. (tesis de maestría). Universidad San Francisco de Quito. Tiene como objetivo evaluar el estudio de satisfacción del usuario externo en base a una metodología de tipo inductivo y con un cuestionario aplicado a los usuarios del Patronato Provincial de Pichincha. Llegando a los siguientes resultados y conclusiones. el nivel de satisfacción en general del UI es del 90%. La edad promedio es de 40 años, en su mayoría de sexo femenino 71,3%, con un tiempo promedio de trabajo de 4 años, el cargo de mayor porcentaje es médicos y odontólogos 34,65%. El nivel de satisfacción percibido del usuario interno y externo en las unidades de salud del PPP, se encuentra en niveles altos, lo cual refleja la calidad de atención que brinda el Patronato a la población de la provincia de Pichincha

Fuentes (2013). *“Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)* (Tesis de maestría). Universidad Rafael Landívar. Tiene como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción y la productividad. Aplicado a trabajadores del organismo judicial y se llegaron a los siguientes resultados y conclusiones. Con base a los resultados se estableció que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos). Se concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información

Nacionales

Ramírez (2016) *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016”*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. Tiene como objetivo general determinar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción en el hospital. Se aplicó una metodología de tipo inductivo en base a un cuestionario de preguntas a 79 trabajadores del hospital y se llegaron a los siguientes resultados. Se determina una relación directa y positiva con un coeficiente de 0.2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa

Gema de Yurimaguas, 2016. Se concluye que existe un relación altamente positiva entre las variables de estudio.

Castañeda (2016) Informe de tesis “*La gestión Administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo- 2015*” (Tesis de posgrado). El objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción en la escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Pedro Ruiz Gallo. Tipo de investigación: de alcance correccional. Población estuvo representada por 1200 estudiantes entre maestrantes y doctorandos de la escuela universitaria. En base a una muestra de 114 estudiantes y mediante un método descriptivo - correlacional aplicando una cuestionario de preguntas se obtuvo que la gestión administrativa. En cuanto a la planificación los trabajadores afirman que el 53% no tienen un punto de vista en base a la visión, misión y objetivos de la institución.

Urbina (2015) en su investigación “*La calidad de servicio y la satisfacción de los ciudadanos de la empresa: Corporación Norte S.A.C.-Ciudad Trujillo 2014*”. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. La presente investigación tiene como objetivo determinar el influjo de la calidad de servicio en la satisfacción de los ciudadanos de la empresa, el cual se empleó un tipo de investigación descriptiva-transversal, aplicado a una muestra de 143 empresas las cuales son ciudadanos de la corporación, para finalmente concluir que la calidad de servicio interviene de forma favorable en la satisfacción de los ciudadanos de la empresa de Trujillo para el año 2014, así mismo, los ciudadanos divisan la calidad de servicio en un nivel medio, resaltando aspectos como la empatía y la seguridad, es importante destacar que en la medición en la calidad de servicio estuvo a 0.05 para llegar a calidad alta, además la satisfacción ponderada coincide con el nivel de calidad de la empresa y se ubicó en un nivel a solo 5.5% para ser considerado como satisfacción alta. La investigación se relaciona con dicho estudio dado que se pretendió analizar el grado de relación de la primera variable sobre la segunda.

Inca (2015) *“Calidad de servicio y satisfacción de los ciudadanos de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015”*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional José María Arguedas. La investigación tuvo como objetivo principal la determinación en la relación del servicio y satisfacción de los ciudadanos en la Municipalidad distrital de Pacucha. La investigación es de tipo relacional y se conforma por 2,919 ciudadanos que acuden la Municipalidad aplicado en base a un cuestionario de tipo Likert. Obteniendo de esta manera resultados como que se viven una ansiedad existente por la fortuna los ciudadanos, como el único imparcial de lograr aumentar su nivel de complacencia y la familiaridad en el servicio de urgencias. Lo cual lleva a concluir que la calidad de servicio y la satisfacción muestran un nivel de relación alto a través de la prueba Rho de Spearman ($r = 0.001$).

Velásquez (2014) En el informe de tesis *“Planeamiento estratégico y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas públicas, secundaria de Imperial – Cañete”*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle. Cañete. El estudio tuvo como objetivo general el de diseñar un plan estratégico y medir la calidad de servicio educativa en las I.E. públicas del distrito de Cañete. Siendo así un estudio de tipo básico de nivel descriptivo correlacional. Diseño no experimental. Con una muestra de 4 instituciones educativas, se llegó a los siguientes resultados, mediante un cuestionario, se evidencia una correlación significativa poco moderada y más fuerte de acuerdo a la relación del planeamiento estratégico y la calidad de los servicios en las carreras de Ingeniería Industrial de la UNMSM. Y por lo cual se concluye en base a la prueba de Rho de Spearman igual a 0,599 ($p < 0,05$) se determina una relación aceptable.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Definición de Satisfacción

Frecuencia con la que recomienda la empresa: para poder determinar si un cliente se encuentra fidelizado, basta con consultar a las personas que acuden al establecimiento e identificar si algún cliente ha “recomendado”. En la medida de que el cliente hable bien de la

empresa, y lo sugiera como punto principal en el cual se realice la acción de compra, se podrá hablar de un cliente fiel a la marca y a la empresa. (Navarro y Muñoz, 2015).

Valoración de la empresa: es cuando las necesidades y las expectativas reales del cliente son cubiertas a través del servicio otorgado o el producto adquirido, esto se refleja en la calidad percibida por parte del cliente, lo que se traduce en el comportamiento que impulsa a siempre utilizar el mismo servicio o adquirir el mismo producto, por la creación de valor que le genera. (Navarro y Muñoz 2015).

Kotler y Keller (2012) La satisfacción de ciudadano es el contexto humano en el que se desarrollan las actividades de los ciudadanos de una institución o las características del ambiente de trabajo que perciben y que influye directamente en su conducta.

Elementos de la satisfacción

Pérez (2011) establece que “la satisfacción laboral corresponde a unas características relativas permanente del ambiente interno, que experimenta los miembros del grupo de una institución, que intervienen en la conducta y que describen la función”.

Kotler y Keller (2012) define a la satisfacción:

como la acción o el concepto con que se tranquiliza y responde adecuadamente a una queja y razón contraria, o como el desempeño del deseo o de gusto, es decir que, teniendo en cuenta esta definición se puede manifestar que la satisfacción de los ciudadanos como el cumplimiento de sus expectativas en relación a la recepción de un producto o servicio. En ese sentido para relacionar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios, además manifiestan que la medición de la satisfacción del cliente es un proceso que consiste en acopiar de manera sistemática pesquisa de las clarividencias de los

ciudadanos sobre los propiedades o dimensiones de calidad anticipadamente reconocidos.

Camisón, Cruz y Gonzáles (2014) refiere que el cálculo de la satisfacción del cliente se realizará mediante en un proceso de recolectar información de manera sistemática las percepciones de las personas sobre los bienes, servicios recibidos frente a los atributos o dimensiones de calidad identificados de mencionados productos, si se ha logrado satisfacer las expectativas previas, se han superado o simplemente se obtiene un resultado por debajo de lo esperado, entonces se estaría frente a una situación de insatisfacción del ciudadano, situación de inconformidad que es necesario que sea revertida a la brevedad posible; en ello radica la importancia de la medición de la satisfacción recibida por los ciudadanos, ya que es un indicador que nos permitirá conocer cómo se está realizando la gestión del servicio reflejada en la percepción del ciudadano, si se está cumpliendo con lo establecido, tal es el caso en las empresas, donde el cliente representa el recurso que le brinda rentabilidad, e ingresos y por ende crecimiento de la organización, tanto para empresas productoras de bienes o servicios, del sector público, privado o mixtas.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (2012), manifiestan que la satisfacción del cliente se encuentra regida como el juicio completo de los ciudadanos de las expectativas o superioridad del servicio, frente a las percepciones aproxima del desempeño del servicio recibido; para ello brinda un modelo de deficiencias o conocidas como:

Deficiencia 1: Diferencia entre las expectativas de los ciudadanos y los conocimientos que proporcionan los profesionales de una institución hacia ellos, relacionado en forma positiva con los niveles directivos de una organización y en forma negativa con la comunicación asertiva de manera ascendente y la investigación de mercado en la organización.

Deficiencia 2: Discrepancia en las descripciones de calidad del diseño de servicio y el servicio verdaderamente ofrecido que es la realización, analiza los aspectos relativos en dimensión funcional de calidad y en forma negativa la

existencia o sentimiento de compromiso en equipo desarrollado dentro de la empresa, personal en los puestos de trabajo rescatados, sistema de control y supervisión adecuados y en forma positiva con la presencia de anfibología y aprieto de roles intrínsecamente de la organización.

Deficiencia 3: Diferencia entre el servicio realmente ofrecido por la institución y lo que notifica a los ciudadanos acerca de ello. Este último Gap, involucra la calidad de las relaciones horizontales de una organización y la tendencia de realizar promesas con exageración.

Dimensiones de la satisfacción

Pérez (2011), menciona que “la satisfacción del individuo es la evaluación del derrochador en relación a una transacción determinada y también experiencia de dispendio”.

Martínez (2009) menciona que:

las ilustraciones de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientelas y ciudadanos tienen en frecuente la costumbre que se considera un punto de vista de los ciudadanos finales al apreciar los efectos que las instituciones son capaces de suministrar.

Dimensiones de la Satisfacción del Ciudadano

El Modelo SERVPERF (Service Perfomance)

Según Ibarra y Casas (2014) quienes manifiestan que el Modelo SERVPERF, brinda una valoración al desempeño para la medida y evaluación de la calidad, según su metodología es similar al Modelo SERVQUAL, solo se diferencia porque elimina las expectativas del cliente; es decir, se fundamenta exclusivamente en las percepciones omitiendo por completo las expectativas del cliente. Según Kotler y Armstrong (2015), el Modelo de SERVPERF, hace uso exclusivo de las percepciones, como una aproximación a la satisfacción del cliente. El Modelo SERVPERF, considera la sumatoria de las percepciones que tiene el cliente por el bien consumido, servicio adquirido o transacción realizada:

$$SERVPERF = \sum PJ$$

Con ello se tiene que mejorar la calidad de servicio, cuando las percepciones de los ciudadanos sean mayores, en cuanto a sus puntuaciones.

Asimismo el Modelo SERVPERF, presenta ciertas ventajas, dentro de ellas, se tendrá menos tiempo para la aplicación del cuestionario, ya que sólo se pregunta una sola vez por ítem o característica de servicio, las medidas de valoración muestra mejor la satisfacción, el trabajo de interpretación y análisis es más fácil; debido a que solo se fundamenta en las percepciones, ello implica reducir el 50% de preguntas; por lo que a través del Modelo SERVPERF, el encuestado ocupará menor tiempo en el desarrollo del cuestionario, porque se debe responder una sola pregunta por ítem, adeudos de interpretación y exámenes más sencillos, no quiere decir que se perderá información, ya que las preguntas están interrelacionadas; por otras parte los resultados de las expectativas previas, siendo obtenidas mediante aplicación de técnicas cualitativas. El Modelo SERVPERF, está enfocado en cinco dimensiones de la calidad de servicio: responsabilidad, confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, incluye 22 declaraciones que buscan recolectar, medir en escala de siete niveles de Likert, la percepción del cliente en relación al servicio brindado. (Ibarra y Casas, 2014).

Sin embargo este modelo es bastante general por lo que debe ser adaptado a la realidad de cada empresa, es decir adaptar el cuestionario que se aplicará con la finalidad de que este permita obtener información detallada referente a la satisfacción de los ciudadanos por el servicio de calidad brindado, el análisis no termina ahí, ya que para conocer la satisfacción del cliente, se debe restar los resultados obtenidos menos los resultados de las expectativas, lo que dará como resultado la calidad percibida.

Modelo de Atención

Berry (2013) indica que es un modelo de atención que buscar ir más allá de brindar un buen servicio. Además, menciona que un caritativo esmero ya no alcanza para avalar la diferencia, originar a los colocados a optimizar sus

compromisos o para conseguir rendimientos económicos. Existen la Calidad Teórica que es departir sobre ella y la Calidad Práctica que es la que el comprador observa en el servicio que se le facilita.

En base a los conocimientos que aporta Berry 2013, se da origen al modelo de atención Imagine que busca ir más allá de brindar un buen servicio ya que perfecciona técnicas de atención en los ciudadanos, dinamiza el servicio y mediante cambios en la colocación del mobiliario y colores agrupados, abastece la indagación despejada y acertada a través de folletería.

Para Berry (2013) se encuentra dividido en 3 factores importantes.

Evaluación del Modelo de atención

Calidad de servicio

De acuerdo a la calidad de servicio en un método de atención se considera el proceso de atención y la atención personalizada del colaborador.

El autor menciona en su investigación que la dimensión será medida en base a los siguientes indicadores:

Procedimientos de atención

Para Berry (2013), el procedimiento de atención: Embarca una serie de pasos importantes, los cuales son: sonreír, mirar y saludar, identificación al cliente, aclaramiento de lo requerido al cliente en base a la empatía y actualización de datos.

Atención Personalizada

Para romper el hielo con los ciudadanos, y así permitir tener apertura de nuestra atención y ofrecimiento una conversación fluida que beneficie a ambas partes. Se considera como atención personalizada el acompañar a los ciudadanos el momento que realizan sus transacciones, (Berry, 2013).

Tiempos de atención

Se considera como tiempos de atención al valor de tiempo, y en base al modelo de atención Imagine, un cliente máximo se puede tardar en ser atendido en un

lapso de 30 minutos, o extenderse hasta una hora aproximadamente. (Berry, 2013).

Innovación tecnológica.

Para Berry (2013), la Tecnología es un instrumento, un canal para lograr la destreza deseada. Al igual que la destreza, con la tecnología se puede emplear los materiales y métodos adecuados. Las empresas que brindan servicios serían los de mayores ganancias, porque son consideradas las que conciertan adecuadas tecnologías para optimizar paralelamente los materiales directos y los métodos que amparan en la prestación.

Con respecto a los alcances tecnológicos para Berry (2013), primero se tiene que saber que la tecnología no se llega a solucionar el problema de un método de servicio mal diseñado. Es ineludible delinear nuevamente las sistematizaciones para recobrar la efectividad antes de completar la tecnología. Dentro de los adelantos tecnológicos que deben de detallar en la empresa que encontramos herramientas como Wally – Dispositivo para programar la atención de los ciudadanos, dispensador de café, pantallas LED.

Satisfacción del ciudadano

Con respecto a Lovelock (2011), dice que:

los estudiosos objetan que el entorno de los servicios requiere un procedimiento característico para puntualizar y calcular su disposición. La naturaleza impalpable e interdisciplinaria de los servicios entorpece la evaluación de la eficacia. Debido a que con periodicidad los ciudadanos participan en la elaboración de un favor y es necesario generar un nivel alto de gentileza entre el proceso de la prestación y la escapatoria real del servicio.

Para Lovelock (2011), se identificaron discernimientos que utilizan los compradores para evaluar la calidad de servicio.

Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Empatía y Seguridad

Tangibles: Las subestructuras y equipo, así como el aspecto del particular. Los palpables incluyen infraestructuras atractivas, honorarios arreglados de modo apropiado y conveniencias conforme trazadas fáciles de descifrar. Para evaluar los instrumentos tangibles de la empresa se considera la apariencia de la infraestructura del local, la apariencia del personal de trabajo y los materiales de trabajo.

Según Lovelock (2011), infraestructura del local:

Se analiza plenamente la forma del local, de su fácil acceso y ubicación. Se considera la iluminación como factor infraestructural. Apariencia del personal: Se considera el uniforme del personal y la impecabilidad que trae para el desarrollo de sus actividades. Materiales: Pueden ser las boletas, facturas y señalización de seguridad, incluso los utensilios, servilletas y entre otro tipo, cuando hablamos de calidad de servicio en restaurantes.

Lovelock (2011), continúa con la confiabilidad:

La suministración de lo pactado, con seguridad y fidelidad. Como ejemplo, son los histriones de transacciones al cliente que reconocen en el tiempo propuesto, perseguir las conjeturas del ciudadano, proporcionar cuentas y hacer los resarcimientos en forma delicada. Se evalúa el desempeño de los trabajadores, la puntualidad y la seguridad del local. Desempeño: Enfocado a la visión del cliente con respecto al desenvolvimiento del colaborador en su área de trabajo y fuera de ella. Puntualidad: Considera la hora de entrada del trabajador o la percepción de haber llegado a un horario adecuado antes del inicio de la atención a los ciudadanos. Seguridad: Se considera el nivel de seguridad que tiene el local, como también el personal propicio para el cuidado y mantenimiento.

Lovelock (2011), continúa con capacidad de Respuesta:

La práctica para complementario a los compradores y suministrarles una asistencia oportuna. Como ejemplos se tiene proceder con prisa para acreditar con urgencia la mercadería reembolsada y sustituir los bienes imperfectos. Dentro de la capacidad de Respuesta se evalúa la prontitud de resolución de

problemas, y la capacidad del trabajador para resolver los problemas. Capacidad de resolución de problemas: Es la percepción de los ciudadanos con respecto a la capacidad con la cuenta el colaborador para ejercer las actividades dentro de su empresa. Prontitud de resolución de problemas: Se evalúa la rapidez con la que cuenta cada uno de los problemas a resolverse dentro de la empresa, como también la rapidez con la que genera el colaborador.

Lovelock (2011), continúa con Empatía: Nivel de pulido y esmero propio que se brinda a los compradores. Cualesquiera los ejemplos que pudiera ser la habilidad para proyectar los pagos a beneficio del cliente, exponer la expresión técnica utilizando palabras más adecuada para dirigirse a los individuos. Se evalúa la comunicación de los trabajadores con el cliente y la cortesía del trabajador. Comunicación: El cliente evalúa la capacidad con la que cuenta el colaborador para hablar y dirigirse a sus jefes y compañeros de trabajo. Como también. Cortesía: Mide la capacidad del colaborador para poder asimilar la información, sugerencia o reclamo del cliente con amabilidad.

Kotler (2013), se precisa que “la satisfacción del cliente como el horizonte de etapa de esfuerzo de una persona que secuela al cotejar el provecho descubierto de un producto o servicio con sus perspectivas”.

Arellano (2010), señala que, “desde un punto ajustadamente de marketing, la opción del privilegio de un cliente es bueno. Porque en base a que el cliente resalta la importancia de decidir comprar, enfocándose en las virtudes de un producto o servicios en base a sus necesidades”.

Gosso (2010), menciona que:

la calidad y servicio en un cliente es un requisito de medición muy indispensable porque se gana un lugar en la mente del ciudadano, a través del mercado meta. Con lo cual se actualiza los objetivos de la mantener la satisfacción en los clientes en base al desarrollo de áreas de mercadotécnica, constitución de objetivos y existen diversos beneficios que toda empresa u organización pueden obtener al lograr la satisfacción de sus ciudadanos, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente.

Modelos de Satisfacción en base a la calidad del servicio

Villafaña (2007), menciona que la satisfacción del cliente es un concepto que está inmerso al ámbito empresarial, y que implica como su denominación, satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido, cumpliendo con las sus expectativas. Se evaluará en base a la percepción del cliente con respecto a los siguientes indicadores: Infraestructura: Es todo aquello que puede ser palpable o probado de alguna forma. Este indicador se medirá en base a la percepción que el cliente tiene sobre la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal, materiales visuales e impresos.

Confiabilidad: Se define como la capacidad de un ítem de desempeñar una función requerida. Se evaluará en base a la habilidad del personal para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Capacidad de respuesta: Es la capacidad de responder de forma eficaz ante una situación determinada. Se evaluará en base al nivel de conocimiento y atención que brinda el personal de la empresa a los ciudadanos. Cortesía: es la demostración, acto o cosa con que se manifiesta amabilidad y buena educación. Por lo tanto, la atención, respeto, consideración y amabilidad del personal de contacto, debe ser adecuada al momento de atender al cliente.

Seguridad: En este ámbito los ciudadanos que hacen uso de algún servicio deben sentirse libre de peligro, riesgo o duda. Accesibilidad: Se define como la posibilidad de acceder a cierta cosa o facilidad de hacerlo. Este indicador se evaluará en base al acercamiento y la facilidad con lo que cuenta los ciudadanos para contarse con la empresa.

Comunicación: Es la relación o correspondencia entre dos personas, mediante el uso de un código y medio de comunicación. Se conoce que para atraer y mantener el flujo específico de turistas hacia un destino determinando, depende mucho de la satisfacción que se les dé, es por ese motivo que el autor nos menciona 10 indicadores con el que podemos medir la satisfacción del turista, ya que cada uno de estos indicadores son de vital importancia para lograr que el cliente se identifique con la empresa.

1.4. Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción del ciudadano en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria 2018?

Problemas específicos

PE1: ¿Cuál es el nivel de los elementos tangibles del ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria?

PE2: ¿Cuál es el nivel de fiabilidad de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria?

PE3: ¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria?

PE4: ¿Cuál es el nivel de seguridad de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria?

PE5: ¿Cuál es el nivel de empatía de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria?

1.5.- Justificación

Justificación teórica

La investigación muestra una justificación teórica válidas de la cual se toman en cuenta para realizar la búsqueda teórica del modelo Servpef, porque la información utilizada muestra conveniencia en base a la recopilación de los datos, esto ayudó a conocer el nivel de satisfacción del ciudadano en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. Debido a que en base a la evaluación del método Servpef se midió adecuadamente la satisfacción de los ciudadanos que son el pilar fundamental para el funcionamiento de la institución.

Justificación Práctica

La investigación se justifica de manera práctica porque se muestra un reconocimiento derivados del problema central de la satisfacción del ciudadano en la atención efectiva del trabajador y que se encuentra relacionado con los

factores de calidad que la SUNEDU debe de presentar para con la sociedad, en base a ello la investigación justifica su ajuste de información a la medición del ciudadano, para poder tener un panorama amplio de las deficiencias en cuanto a la atención y procesos que la institución cuenta con respecto a las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Justificación metodológica

El estudio se justifica a nivel metodológico porque se ha utilizado instrumentos adecuados para la evaluación en los ciudadanos, dentro de ello se sitúa la afirmación del uso de los instrumentos para una realidad geográfica semejante. Ya que el instrumento SERVPEF se puede utilizar en diversas instituciones utilizando además el instrumento cuestionario.

1.6.- Hipótesis

Hipótesis general

Hi: El nivel de satisfacción del ciudadano en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria es bajo.

Hipótesis Específicas

H1: El nivel de los elementos tangibles de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria es regular.

H2: El nivel de fiabilidad de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria es medio.

H3: El nivel de capacidad de respuesta de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria es bajo.

H4: El nivel de seguridad de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria es bajo.

H5: El nivel de empatía de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria es bajo.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Analizar el nivel de satisfacción del ciudadano en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria 2018.

Objetivos Específicos

OE1: Describir el nivel de los elementos tangibles de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.

OE2: Describir el nivel de fiabilidad de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.

OE3: Describir el nivel de la capacidad de respuesta de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.

OE4: Describir el nivel de seguridad de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.

OE5: Describir el nivel de empatía de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.

II. Método

2.1. Diseño de Investigación

En el presente estudio se define que el tipo de investigación se estipula en tipo no experimental, porque en base al discernimiento de teorías básicas que parten de la satisfacción del ciudadano (Hernández, Fernández. y Baptista, 2015).

La investigación muestra un diseño Descriptivo, a razón que se utilizarán teorías relacionadas con la variable de investigación y que se encuentra de acuerdo a los aspectos elementales de la investigación. (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

Dónde:

M ----- O₁

M: Ciudadanos que realizan trámites en la SUNEDU

O₁: satisfacción del ciudadano

2.2. Variable, Operacionalización Variable

Variable 1: Satisfacción del ciudadano

Definición Conceptual

La satisfacción del ciudadano se entiende como el sentimiento o emoción que deriva de una persona con respecto al proceso de haber experimentado un acción u actividad de importancia, es decir el sentimiento que se deriva hacia una institución empresa donde sido participante del proceso de servicio. Es por ello que Según Ibarra y Casas (2014) quienes manifiestan que el Modelo SERVPERF, brinda una valoración al desempeño (Service Perfomance) para la medición y evaluación de la calidad del servicio fundamentada exclusivamente en las percepciones omitiendo por completo las expectativas del cliente.

Operacionalización de la variable.

Tabla 1

Operacionalización de variable: Satisfacción del ciudadano

Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escalas de medición	Nivel y Rango
Satisfacción del Ciudadano (Usuario)	Tangibilidad	Equipamiento de aspecto moderno	19	Ordinal	Muy Bajo (4-6)
		Instalaciones físicas visualmente atractivas	20		Bajo (7-9)
		Apariencia pulcra de los colaboradores	21		Medio (10 – 12)
		Elementos tangibles atractivos	22		Alto (13-15)
	Fiabilidad	Interés en la resolución de problemas	1		Muy Alto (16-20)
		Realizar el servicio a la primera	2		Muy Bajo (5-8)
		Concluir en el plazo prometido	3		Bajo (9-12)
		Cumplimiento de las promesas	4		Medio (13 – 16)
		No cometer errores	5		Alto (17-20)
	Capacidad de respuesta	Colaboradores comunicativos	10		Muy Alto (21-25)
		Colaboradores rápidos	11		Muy Bajo (4-6)
		Colaboradores dispuestos a ayudar	12		Bajo (7-9)
		Colaboradores que responden	13		Medio (10 – 12)
	Seguridad	Colaboradores que transmiten confianza	6		Alto (13-15)
Ciudadanos seguros con su proveedor		7	Muy Alto (16-20)		
				Muy Bajo (4-6)	

	Colaboradores amables	8	Bajo (7-9) Medio (10 – 12) Alto (13-15) Muy Alto (16-20)
	Colaboradores bien formados	9	
	Atención individualizada al cliente	15	Muy Bajo (5-8)
	Horario conveniente	16	Bajo (9-12)
	Atención personalizada de los colaboradores	17	Medio (13 – 16)
Empatía	Preocupación por los intereses de los ciudadanos	18	Alto (17-20)
	Comprensión por las necesidades de los ciudadanos	19	Muy Alto (21-25)
Satisfacción del Ciudadano			
Muy Bajo (22 - 39) , Bajo (40 - 57) Medio (58 - 75), Alto (76 – 93), Muy Alto (94 – 110)			

2.3. Población y muestra

Población

Se define como la población en la investigación a quienes lo conforman todos los ciudadanos que asisten o hayan realizado trámites en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.

Tabla 2

Población

Semana (Julio)	f	%
Primera Semana	1,809	31.15%
Segunda Semana	1,504	25.89%
Tercera Semana	1,399	24.09%
Cuarta Semana	1,095	18.85%
Total	5,807	100%

Fuente: SUNEDU 2018

Muestra

La determinación de la muestra de ciudadanos estuvo sustentada en el criterio no probabilístico, a través de un muestreo accidental y donde se considera 360 ciudadanos que prestaron su tiempo para la evaluación óptima de la variable satisfacción, tomados de la siguiente manera.

Tabla 3

Muestra

Semana (Julio)	Hombres	%	Mujeres	%
Primera Semana	43	24.85%	47	25.13%
Segunda Semana	43	24.85%	47	25.13%
Tercera Semana	43	24.85%	46	24.59%
Cuarta Semana	44	25.43%	47	25.13%
Total	173	100%	187	100%

Además, la investigación es de tipo no probabilístico debido a que se aplican criterios de exclusión e inclusión.

Criterios de inclusión

Personas mayores de edad.

Ciudadanos que llevan asistiendo 2 o 3 veces como mínimo a la institución, porque son considerados ciudadanos frecuentes y fueron atendidos por varios trabajadores de la institución.

Criterios de exclusión

Ciudadanos mayores de 65 años, debido a que la mayoría no realiza sus propios sino son enviados como terceros.

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

Tabla 4

Técnicas e instrumentos

TÉCNICA	INSTRUMENTO	ALCANCE	INFORMANTE
Encuesta	Cuestionario de preguntas	Variable Satisfacción del ciudadano	Ciudadanos de la SUNEDU

Encuesta:

Es una técnica de campo que se manejó en la investigación para la obtención de información sobre la realidad de la satisfacción de ciudadanos, cuyo instrumento de recolección es el cuestionario. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Los instrumentos a utilizar corresponden a conocer las variables de acuerdo a los servicios que se brindan a la SUNEDU.

Ficha técnica de los instrumentos

Tabla 5

Ficha Técnica del cuestionario de satisfacción del Ciudadano

Nombre del Instrumento	Cuestionario SERVPEF
Autora	Helen Paola Iraitá Salcedo
Objetivo	Mide la satisfacción del ciudadano en la Sunedu
Instrumento	
Población administrar:	Ciudadanos que asisten a realizar trámites en la SUNEDU
Forma de Administración:	Ciudadanos con tramites documentos de la institución
Tiempo de Aplicación:	15 minutos
Descripción del Instrumento:	Dimensiones: Elementos Tangibles: Fiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad Empatía Ítems: 22. Escala de respuesta: 1: Muy en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Indiferente, 4: De Acuerdo, 5: Muy de Acuerdo. Escalas de conversión Para la aplicación de un mejor análisis se toma en cuenta la conversión de las escalas de respuesta a escalas de medición. 1: Muy Bajo (22 - 39) 2: Bajo (40 - 57) 3: Medio (58 - 75) 4: Alto (76 – 93) 5: Muy Alto (94 – 110)

Validación.

Se realizó la validez de contenido, por medio de la técnica de juicio de expertos conformado por doctores y maestros de la Universidad César Vallejo y/o de otras universidades donde se revisó: pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 6

Validación de instrumentos

Experto	Especialidad	Claridad	Aspecto de la validación	
			Pertinencia	Relevancia
1. Mercedes Negamine Miyashiro	Mg. en Educación con mención en Docencia e Investigación en Educación Superior	Si	Si	Si
2. Guido Bravo Huaynantes	Metodología de Investigación	Si	Si	Si
3. Cesar Amador Garay Ghilandi	Mg. en Administración	Si	Si	Si

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7

Estadísticos de Fiabilidad Satisfacción del Ciudadano Usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,949	22

2.5. Métodos de Análisis de Datos

Para los exámenes de los datos se utilizaron tablas, gráficos y cuadros estadísticos; los cuales fueron recopilados por la utilización de los instrumentos creados en base a las teorías utilizadas.

2.6 Aspectos éticos

La información obtenida corresponde a la información recopilada por parte del investigador en la aplicación de la encuesta y los datos anónimos.

La información recopilada no representa una copia fiel de otro documento y se respetó las teorías utilizadas, sin alterar los aportes realizados por dichas personas.

Así mismo, se presenta una autorización por parte de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria el cual generó derechos para la realización de encuestas entre los ciudadanos usuarios que realizaron trámites en la institución y participaron de manera voluntaria.

III. Resultados

3.1. Estadística Descriptiva

Para poder responder a los objetivos específicos se realizó un resultado acumulativo por dimensión, y finalmente se realizó una valoración estadística que permitió diagnosticar el nivel de satisfacción de los ciudadanos.

Aspectos Generales

Tabla 8

Distribución de los Ciudadanos Usuarios según Nacionalidad.

Frecuencia	f	%
Nacional	287	79.72
Extranjero	73	20.28
Total	360	100.0

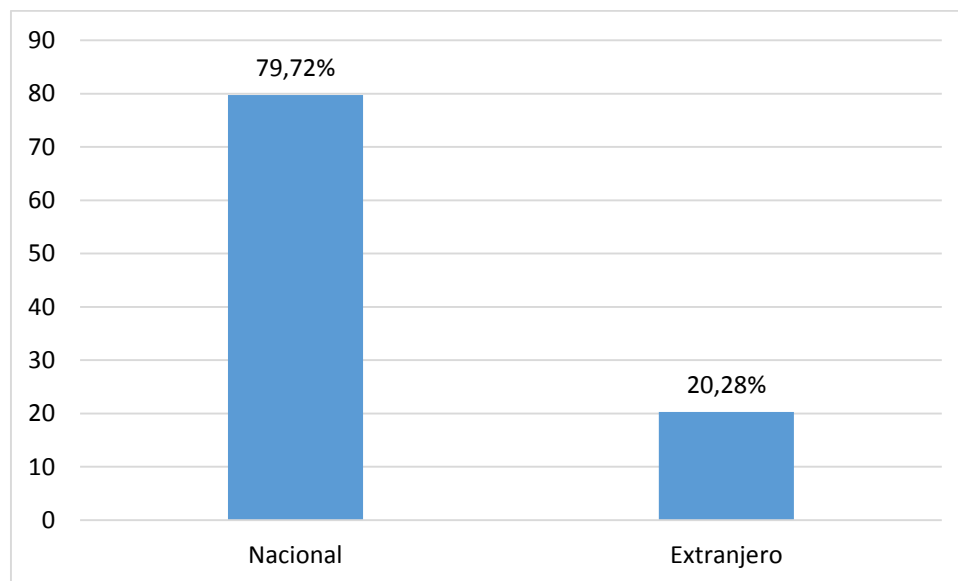


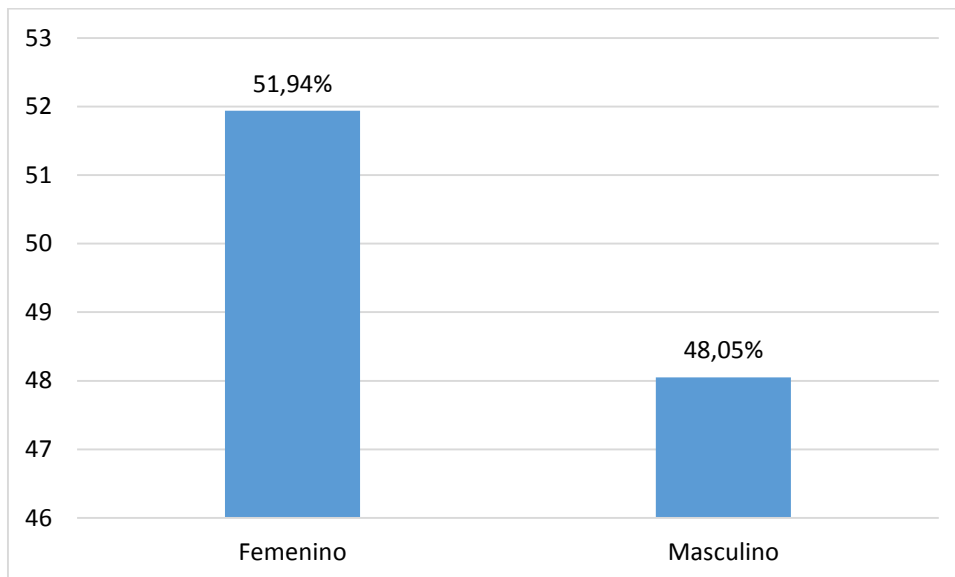
Figura 1: Distribución de los Ciudadanos Usuarios según Nacionalidad.

Interpretación: Se puede observar en la figura 1 las frecuencias de visitas de los ciudadanos con respecto a la nacionalidad, donde se pueden observar que el 20.28% de los ciudadanos son de nacionalidad extranjera, tomando en cuenta que derivan de procedencia colombiana, venezolana y chilena. Los ciudadanos nacionales representan el 79.72%.

Tabla 9

Distribución de los Ciudadanos Usuarios según al Sexo

Frecuencia	f	%
Femenino	187	51.94
Masculino	173	48.05
Total	360	100.0

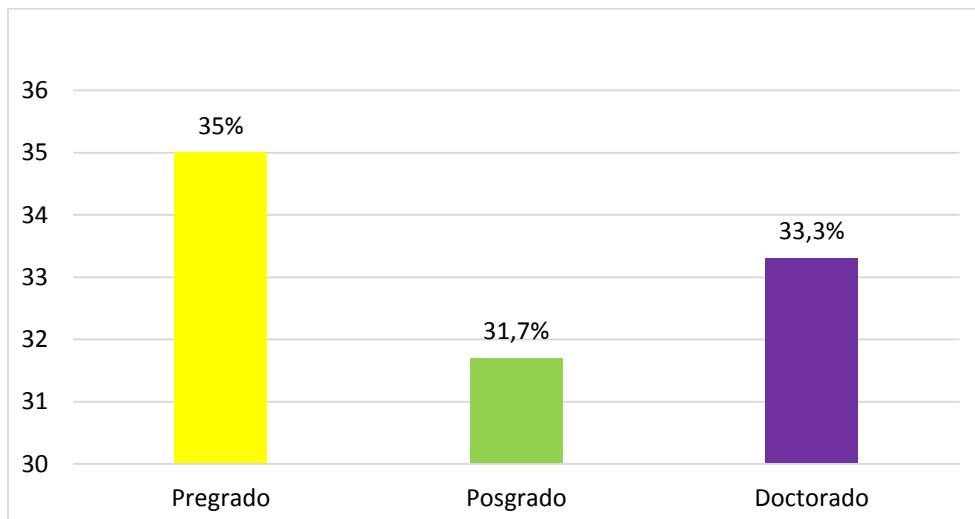
*Figura 2: Distribución de los Ciudadanos Usuarios según al Sexo*

Interpretación: Se puede observar en la figura 2 la distribución existente sobre el sexo en los ciudadanos que asisten a la SUNEDU y donde se resalta que el sexo femenino se representa en el 51.94% y el sexo masculino representa el 48.05% de los ciudadanos usuarios, que se encontraron realizando trámites dentro de la institución.

Tabla 10

Distribución de los Ciudadanos Usuarios según Grado de Instrucción

Frecuencia	f	%
Pregrado	126	35,0
Posgrado	114	31,7
Doctorado	120	33,3
Total	360	100,0

*Figura 3: Distribución de los Ciudadanos Usuarios según Grado de Instrucción*

Interpretación: De acuerdo a la información de la figura 3 se concentra que el 35% de los encuestados se encuentra realizando su validación de títulos de pregrado, seguido de un 33.3% en un nivel de doctorado y solo el 31.7% se encuentran realizando validación de títulos en un nivel de posgrado.

3.2. Resultados de la Dimensión Fiabilidad

El resultado general de la variable satisfacción se encontró determinada por las siguientes dimensiones.

Tabla 11

Distribución de niveles según la Dimensión de Fiabilidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	0	0
Baja	124	34.4
Medio	100	27.8
Alta	122	33.9
Muy Alta	14	3.9
Total	360	100.0

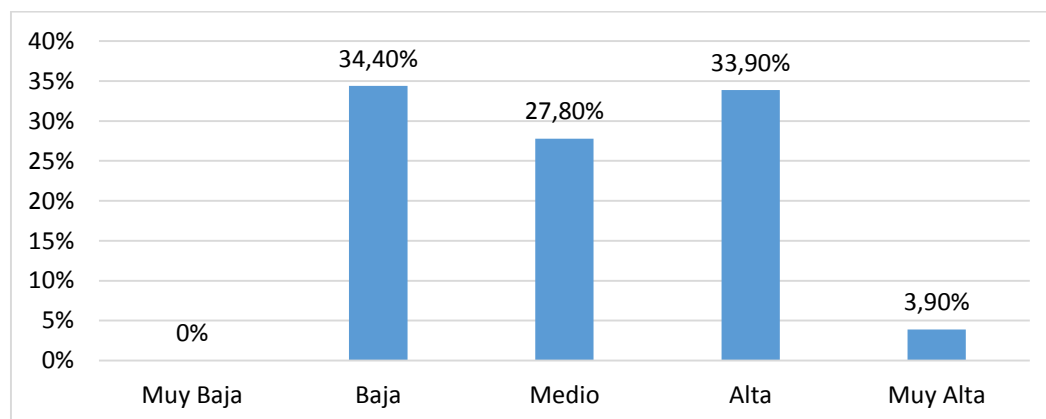


Figura 4: Resultados de la Distribución según la Dimensión de Fiabilidad

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación:

De acuerdo a la figura 4 y tabla mostrada del total de los ciudadanos encuestados el 33.9% considera que el servicio brindado por la SUNEDU es alta y fiable, ello corroborado en un 27.8% del nivel medio, mientras que tan sólo un 3.9% se encuentra en un nivel muy alto con la fiabilidad del servicio. Lo cual se acepta la hipótesis. El nivel de fiabilidad de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria es medio.

Tabla 12

Información cruzada de Niveles según la Dimensión de Fiabilidad y Sexo

Dimensión	Niveles		Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
Fiabilidad	Baja	Recuento	74	50	124
		% del total	20,6%	13,9%	34,4%
	Medio	Recuento	43	57	100
		% del total	11,9%	15,8%	27,8%
	Alta	Recuento	63	59	122
		% del total	17,5%	16,4%	33,9%
	Muy Alta	Recuento	7	7	14
		% del total	1,9%	1,9%	3,9%
Total		Recuento	187	173	360
		% del total	51,9%	48,1%	100,0%

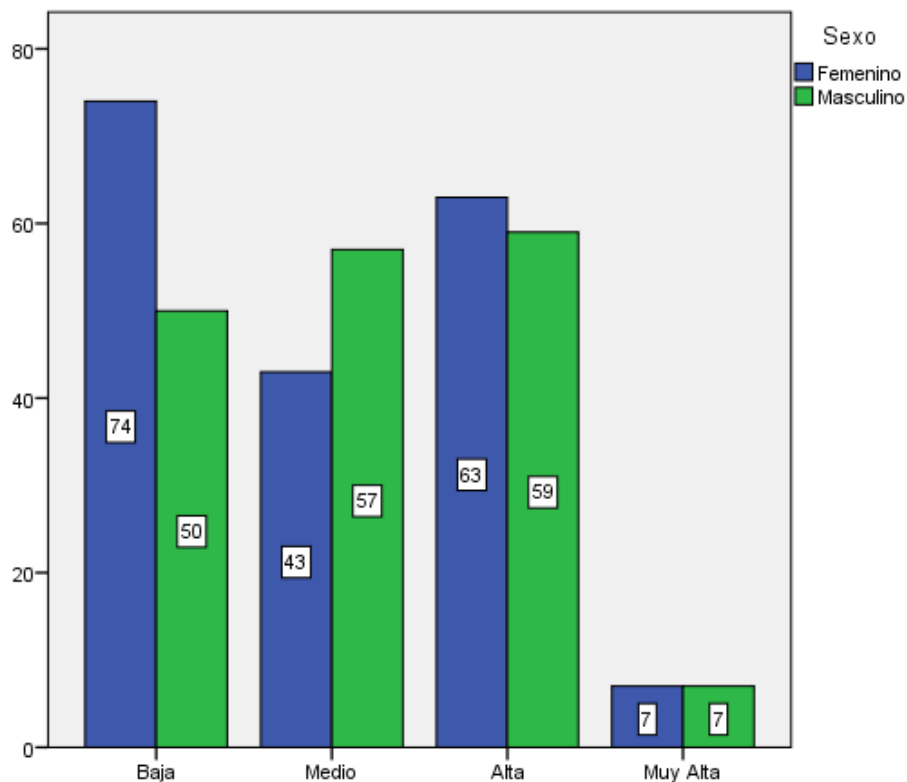


Figura 5: información cruzada de Niveles según la Dimensión de Fiabilidad y Sexo

Interpretación: Se puede observar en base a la dimensión fiabilidad que el sexo de mayor calificación en un nivel malo es el femenino, representado por el 74 de 124 ciudadanos que calificaron en ese nivel.

Tabla 13

Información cruzada de Niveles según la Dimensión de Fiabilidad y Nacionalidad

Dimensión	Niveles	Nacionalidad		Total	
		Nacional	Extranjero		
Fiabilidad	Baja	Recuento	101	23	124
		% del total	28,1%	6,4%	34,4%
	Medio	Recuento	78	22	100
		% del total	21,7%	6,1%	27,8%
	Alta	Recuento	96	26	122
		% del total	26,7%	7,2%	33,9%
	Muy Alta	Recuento	12	2	14
		% del total	3,3%	0,6%	3,9%
Total	Recuento	287	73	360	
	% del total	79,7%	20,3%	100,0%	

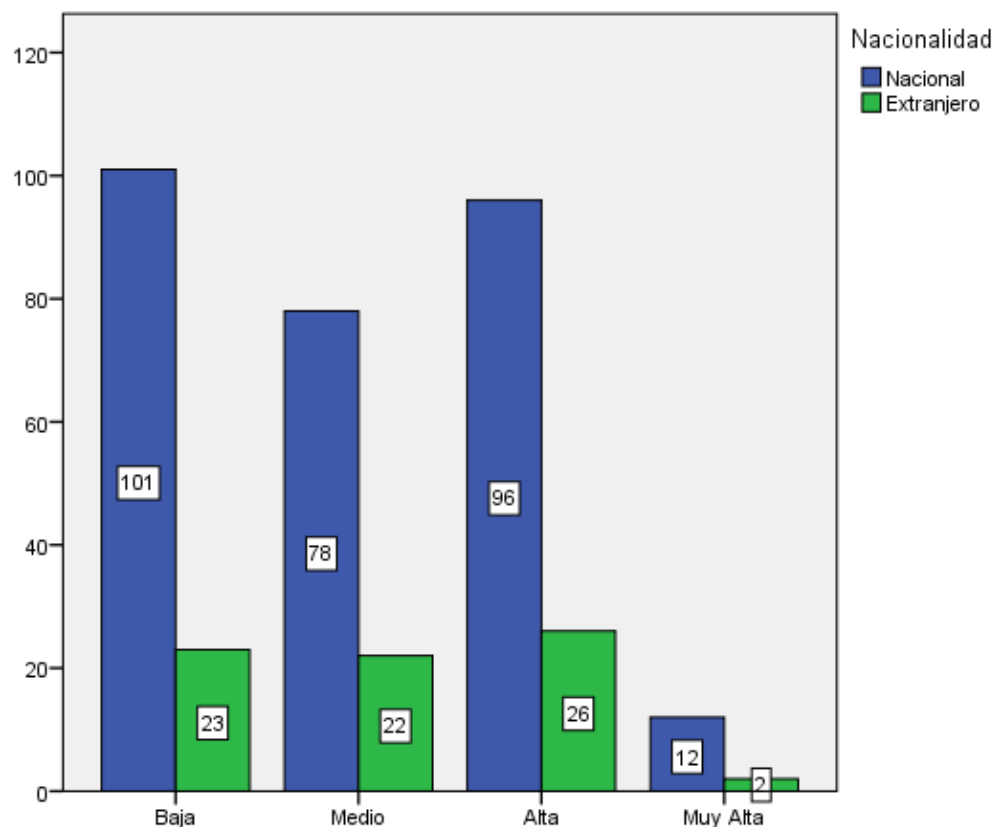


Figura 6: Información cruzada de Niveles según la Dimensión de Fiabilidad y Nacionalidad

Interpretación: Se puede observar en base a la dimensión fiabilidad que la nacionalidad que mayor calificación en un nivel bajo ha generado es el femenino, representado por 78% de 100 ciudadanos que calificaron en ese nivel.

Tabla 14

Información cruzada de Niveles según la Dimensión de Fiabilidad y Grado de Instrucción

Dimensión Niveles			Grado			Total
			Pregrado	Posgrado	Doctorado	
Fiabilidad	Baja	Recuento	41	39	44	124
		% del total	11,4%	10,8%	12,2%	34,4%
	Medio	Recuento	45	27	28	100
		% del total	12,5%	7,5%	7,8%	27,8%
	Alta	Recuento	34	45	43	122
		% del total	9,4%	12,5%	11,9%	33,9%
	Muy Alta	Recuento	6	3	5	14
		% del total	1,7%	0,8%	1,4%	3,9%
Total		Recuento	126	114	120	360
		% del total	35,0%	31,7%	33,3%	100,0%

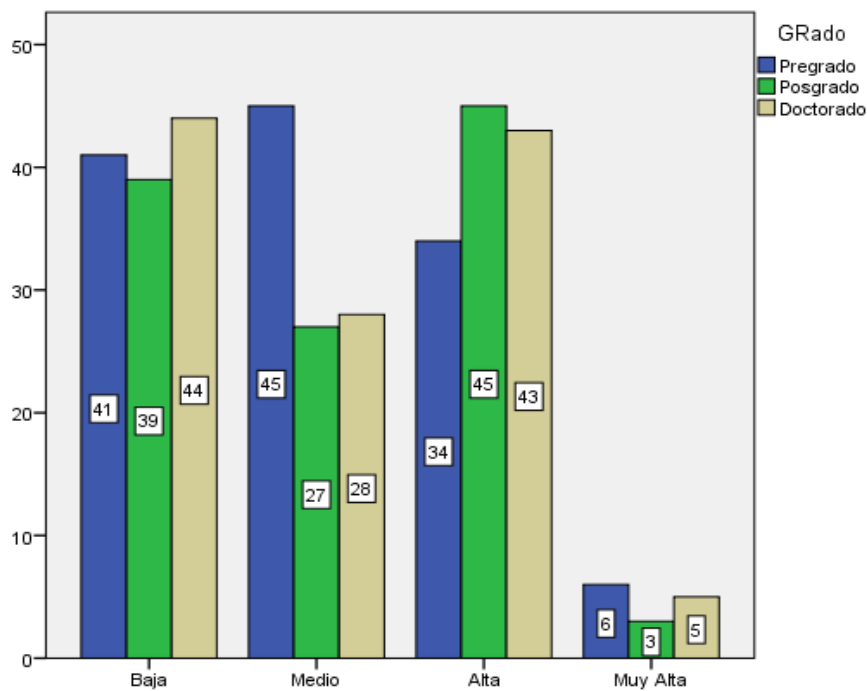


Figura 7: Información cruzada de Niveles según la Dimensión de Fiabilidad y Grado de Instrucción

Interpretación: Se puede observar en base a la dimensión fiabilidad que el grado de instrucción de mayor calificación en un nivel bajo ha generado es el de Doctorado, representado por 44 de 124 ciudadanos que calificaron en ese nivel.

3.3. Resultados de la dimensión seguridad

Tabla 15

Distribución de niveles según la dimensión de Seguridad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	18	5.0%
Baja	72	20.0%
Medio	133	36.9%
Alta	108	30.0%
Muy Alta	29	8.1%
Total	360	100.0%

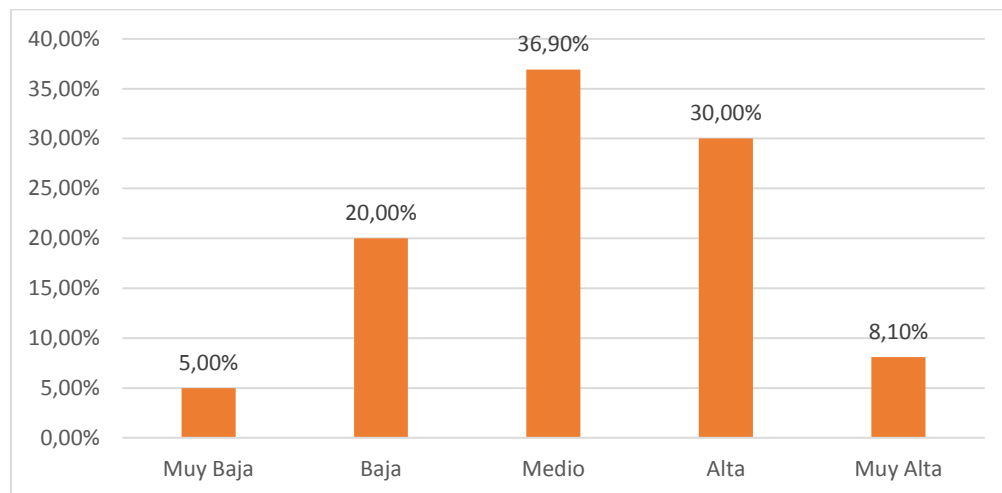


Figura 8: Resultados de dimensión Seguridad

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación:

De acuerdo a la figura 8 mostrada correspondiente a la dimensión seguridad, se pudo identificar que a manera general los ciudadanos mencionan que la seguridad se encuentra en un nivel muy bajo en 5%, brindada por la institución. Así mismo, de la totalidad de ciudadanos encuestados afirma que el 36.9% se encuentra en nivel medio, mientras que ninguno de los encuestados determinó que la seguridad brindada en la institución es alta ya que solo el 8.1% lo afirma. Con ello se acepta la hipótesis, El nivel de seguridad de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria es medio.

Tabla 16

Información cruzada de la Dimensión de Seguridad y Sexo

Dimensión	Niveles		Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
Seguridad	Muy Baja	Recuento	3	2	5
		% del total	0,8%	0,6%	1,4%
	Baja	Recuento	70	47	117
		% del total	19,4%	13,1%	32,5%
	Medio	Recuento	29	37	66
		% del total	8,1%	10,3%	18,3%
	Alta	Recuento	72	78	150
		% del total	20,0%	21,7%	41,7%
	Muy Alta	Recuento	13	9	22
		% del total	3,6%	2,5%	6,1%
Total	Recuento	187	173	360	
	% del total	51,9%	48,1%	100,0%	

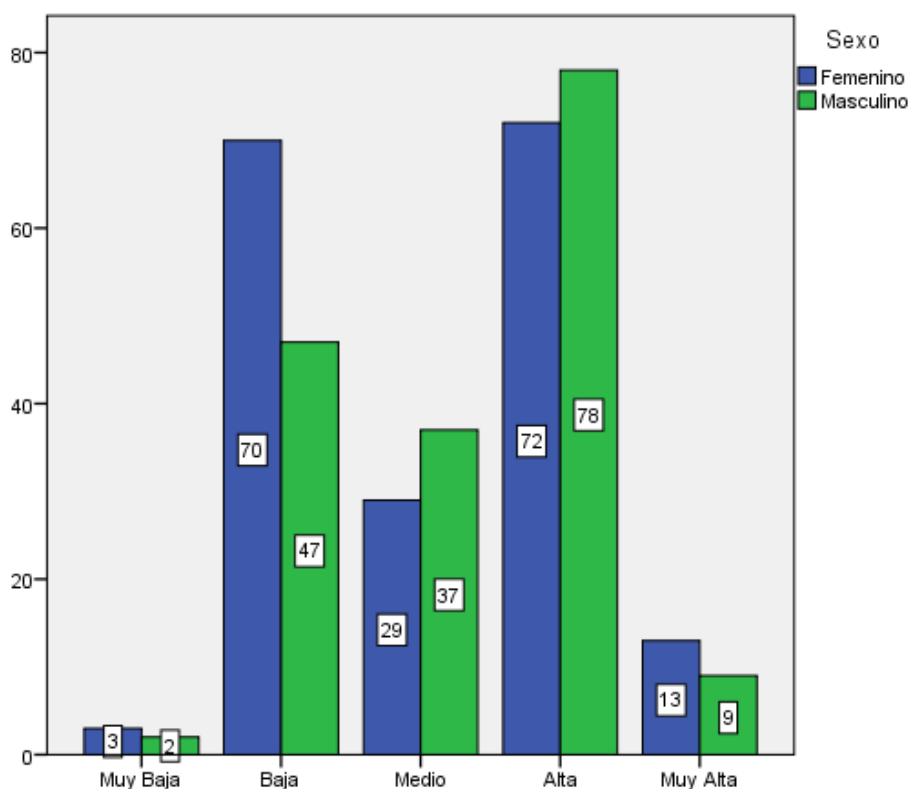


Figura 9: Información cruzada de la Dimensión de Seguridad y Sexo

Interpretación: Se puede observar en base a la dimensión seguridad que la nacionalidad que mayor calificación en un nivel medio ha generado es el femenino, representado por 29 de 66 ciudadanos que calificaron en ese nivel.

Tabla 17

Información cruzada de la Dimensión de Seguridad y Nacionalidad

Dimensión	Niveles		Nacionalidad		Total
			Nacional	Extranjero	
Seguridad	Muy Baja	Recuento	5	0	5
		% del total	1,4%	0,0%	1,4%
	Baja	Recuento	96	21	117
		% del total	26,7%	5,8%	32,5%
	Medio	Recuento	50	16	66
		% del total	13,9%	4,4%	18,3%
	Alta	Recuento	118	32	150
		% del total	32,8%	8,9%	41,7%
	Muy Alta	Recuento	18	4	22
		% del total	5,0%	1,1%	6,1%
Total		Recuento	287	73	360
		% del total	79,7%	20,3%	100,0%

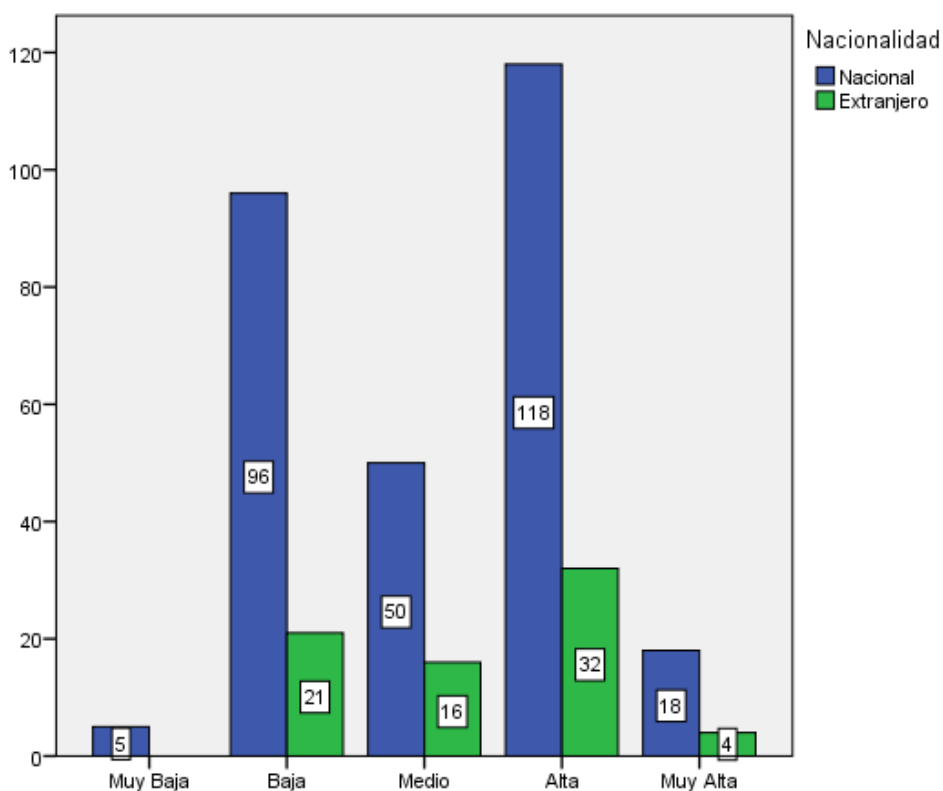


Figura 10: Información cruzada de la Dimensión de Seguridad y Nacionalidad

Interpretación: Se puede observar en base a la dimensión seguridad que la nacionalidad que mayor calificación en un nivel alto ha generado son los nacionales, representado por 118 de 150 ciudadanos que calificaron en ese nivel.

Tabla 18

Información cruzada de la Dimensión de Seguridad y Grado Instrucción

Dimensión Niveles		Grado			Total	
		Pregrado	Posgrado	Doctorado		
Seguridad	Muy Baja	Recuento	2	0	3	5
		% del total	0,6%	0,0%	0,8%	1,4%
	Baja	Recuento	35	41	41	117
		% del total	9,7%	11,4%	11,4%	32,5%
	Medio	Recuento	27	24	15	66
		% del total	7,5%	6,7%	4,2%	18,3%
	Alta	Recuento	57	42	51	150
		% del total	15,8%	11,7%	14,2%	41,7%
	Muy Alta	Recuento	5	7	10	22
		% del total	1,4%	1,9%	2,8%	6,1%
Total		Recuento	126	114	120	360
		% del total	35,0%	31,7%	33,3%	100,0%

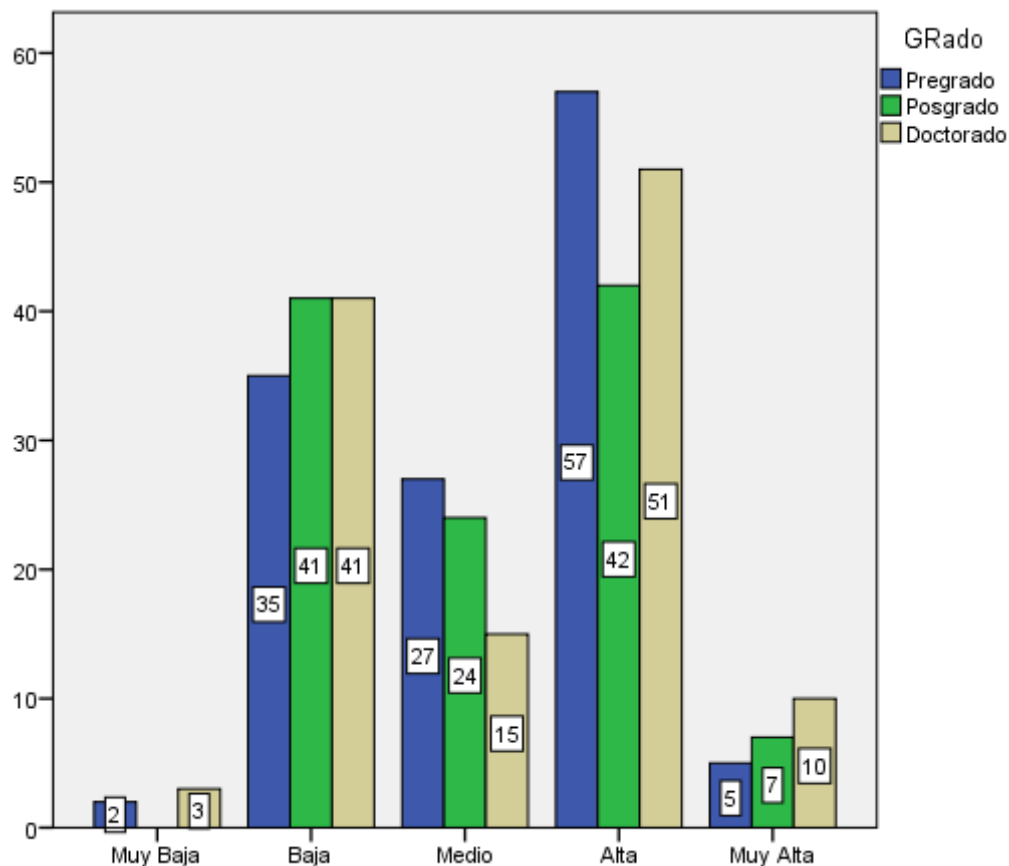


Figura 11: Información cruzada de la Dimensión de Seguridad y Grado de Instrucción

Interpretación: Se puede observar en base a la dimensión fiabilidad que el grado de instrucción que mayor calificación en un nivel alto ha generado es el pregrado, representado por 57 de 150 ciudadanos que calificaron en ese nivel.

3.4. Resultados de la Dimensión Capacidad de Respuesta

Tabla 19

Distribución de Niveles según la dimensión de Capacidad de Respuesta

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	18	5.0
Baja	72	20.0
Medio	133	36.9
Alta	108	30.0
Muy Alta	29	8.1
Total	360	100.0

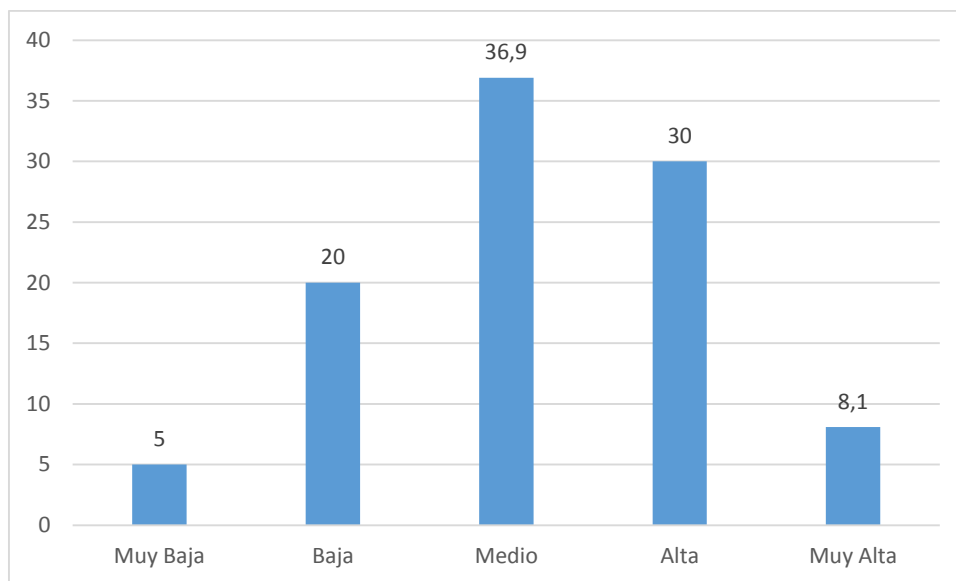


Figura 12: Resultados de Dimensión Capacidad de Respuesta

Interpretación:

De acuerdo a la tabla y figura mostrada se puede visualizar los resultados de la dimensión Capacidad de Respuesta, en donde por lo general la capacidad de los ciudadanos generan un nivel de satisfacción medio en un 36.9% con la capacidad de respuesta de sus colaboradores, mientras que solo el 8.1% de los asesorados consideraron un nivel alto de satisfacción con la capacidad de respuesta de la institución. Con ello se acepta la hipótesis, el nivel de capacidad de respuesta de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria es baja.

Tabla 20

Información cruzada de la Dimensión de Capacidad de Respuesta y Sexo

Dimensión Niveles			Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
Capacidad de respuesta	Muy Baja	Recuento	9	9	18
	Baja	% del total	2,5%	2,5%	5,0%
	Baja	Recuento	46	26	72
		% del total	12,8%	7,2%	20,0%
	Medio	Recuento	70	63	133
		% del total	19,4%	17,5%	36,9%
	Alta	Recuento	49	59	108
		% del total	13,6%	16,4%	30,0%
	Muy Alta	Recuento	13	16	29
		% del total	3,6%	4,4%	8,1%
Total	Recuento	187	173	360	
	% del total	51,9%	48,1%	100,0%	

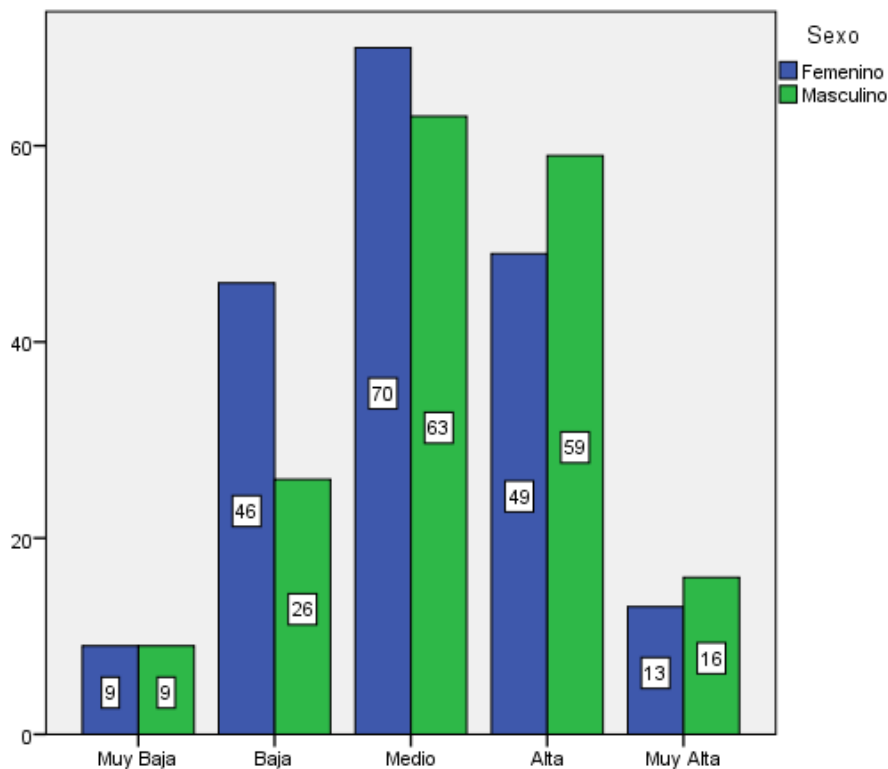


Figura 13: Información cruzada de la Dimensión de Capacidad de Respuesta y Sexo

Interpretación: Se puede observar en base a la dimensión capacidad de respuesta que la nacionalidad que mayor calificación en un nivel medio ha generado es el femenino, representado por 29 de 66 ciudadanos que calificaron en ese nivel.

Tabla 21

Información cruzada de la Dimensión de Capacidad de Respuesta y Nacionalidad

Dimensión Niveles			Nacionalidad		Total
			Nacional	Extranjero	
Capacidad de respuesta	Muy Baja	Recuento	12	6	18
	Baja	% del total	3,3%	1,7%	5,0%
	Baja	Recuento	64	8	72
		% del total	17,8%	2,2%	20,0%
	Medio	Recuento	105	28	133
		% del total	29,2%	7,8%	36,9%
	Alta	Recuento	83	25	108
		% del total	23,1%	6,9%	30,0%
	Muy Alta	Recuento	23	6	29
		% del total	6,4%	1,7%	8,1%
Total	Recuento	287	73	360	
	% del total	79,7%	20,3%	100,0%	

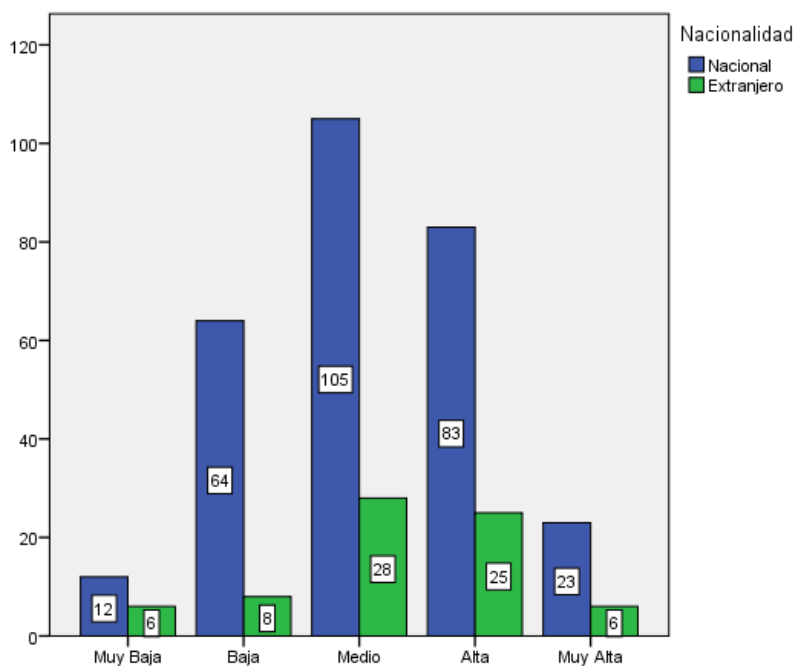


Figura 14: Información cruzada de la Dimensión de Capacidad de Respuesta y Nacionalidad

Interpretación: Se puede observar en base a la dimensión capacidad respuesta que la nacionalidad que mayor calificación en un nivel alto ha generado son los nacionales, representado por 108 de 150 ciudadanos que calificaron en ese nivel.

Tabla 22

Información cruzada Capacidad de Respuesta y Grado de Instrucción

Dimensión	Niveles	Grado			Total	
		Pregrado	Posgrado	Doctorado		
Capacidad de respuesta	Muy Baja	Recuento	6	6	6	18
	Baja	% del total	1,7%	1,7%	1,7%	5,0%
	Baja	Recuento	22	20	30	72
		% del total	6,1%	5,6%	8,3%	20,0%
	Medio	Recuento	55	38	40	133
		% del total	15,3%	10,6%	11,1%	36,9%
	Alta	Recuento	37	37	34	108
		% del total	10,3%	10,3%	9,4%	30,0%
	Muy Alta	Recuento	6	13	10	29
		% del total	1,7%	3,6%	2,8%	8,1%
Total	Recuento	126	114	120	360	
	% del total	35,0%	31,7%	33,3%	100,0%	

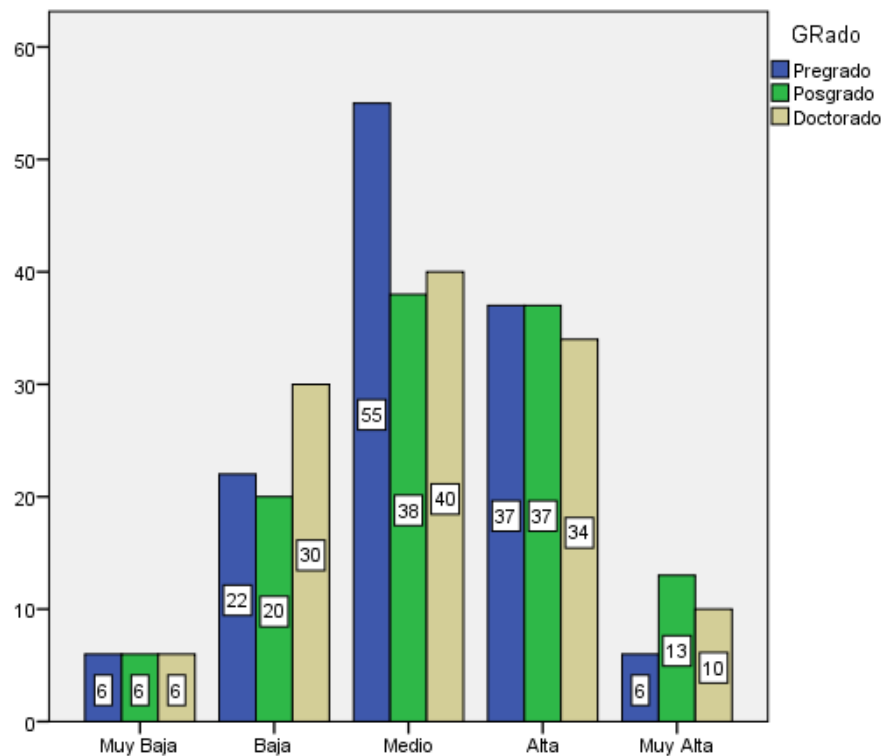


Figura 15: Información cruzada de la Dimensión de Capacidad de Respuesta y Grado de Instrucción

Interpretación: Se puede observar en base a la dimensión capacidad de respuesta que el grado de instrucción que mayor calificación en un nivel alto ha generado es el pregrado, representado por 57 de 150 ciudadanos que calificaron en ese nivel.

3.5. Resultados de la dimensión Capacidad de Empatía

Tabla 23

Distribución de niveles según la Dimensión de Empatía

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	0	0%
Baja	110	30.6%
Medio	78	21.7%
Alta	158	43.9%
Muy Alta	14	3.9%
Total	360	100.0%

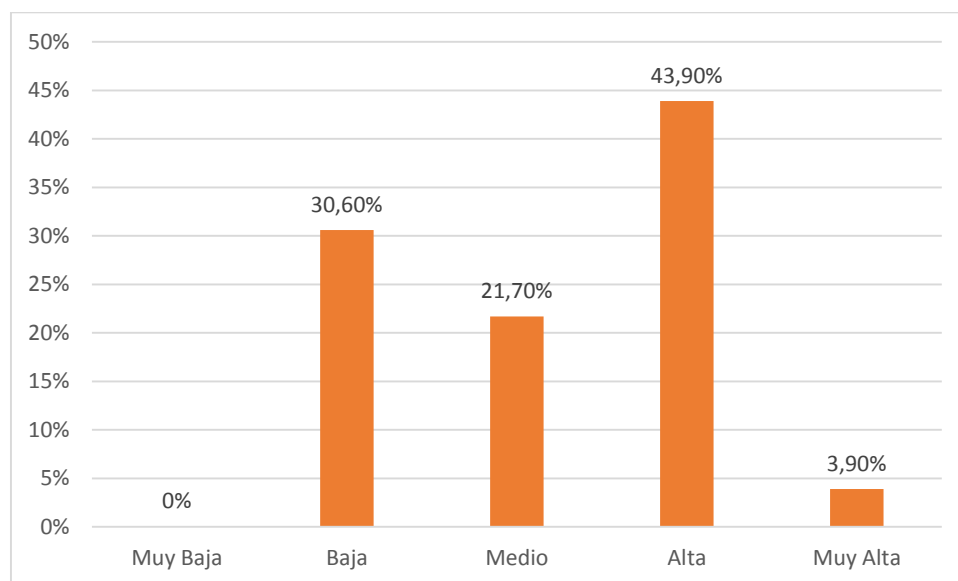


Figura 16: Resultados de la Dimensión Empatía

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación:

De acuerdo a la Tabla y Figura 16 mostrada, se pudo visualizar que del total de encuestados tomado como muestra el 43.9% se encuentra en un nivel de satisfacción alto con la empatía de manera general mostrada por los trabajadores, mientras que el 30.6% se encuentra en un nivel bajo sobre la empatía mostrada en la institución. El nivel de empatía de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria es bajo.

Tabla 24

Información cruzada de la Dimensión de Empatía y Sexo

Dimensión Niveles		Sexo		Total	
		Femenino	Masculino		
Empatía	Baja	Recuento	68	42	110
		% del total	18,9%	11,7%	30,6%
	Medio	Recuento	32	46	78
		% del total	8,9%	12,8%	21,7%
	Alta	Recuento	80	78	158
		% del total	22,2%	21,7%	43,9%
	Muy Alta	Recuento	7	7	14
		% del total	1,9%	1,9%	3,9%
Total	Recuento	187	173	360	
	% del total	51,9%	48,1%	100,0%	

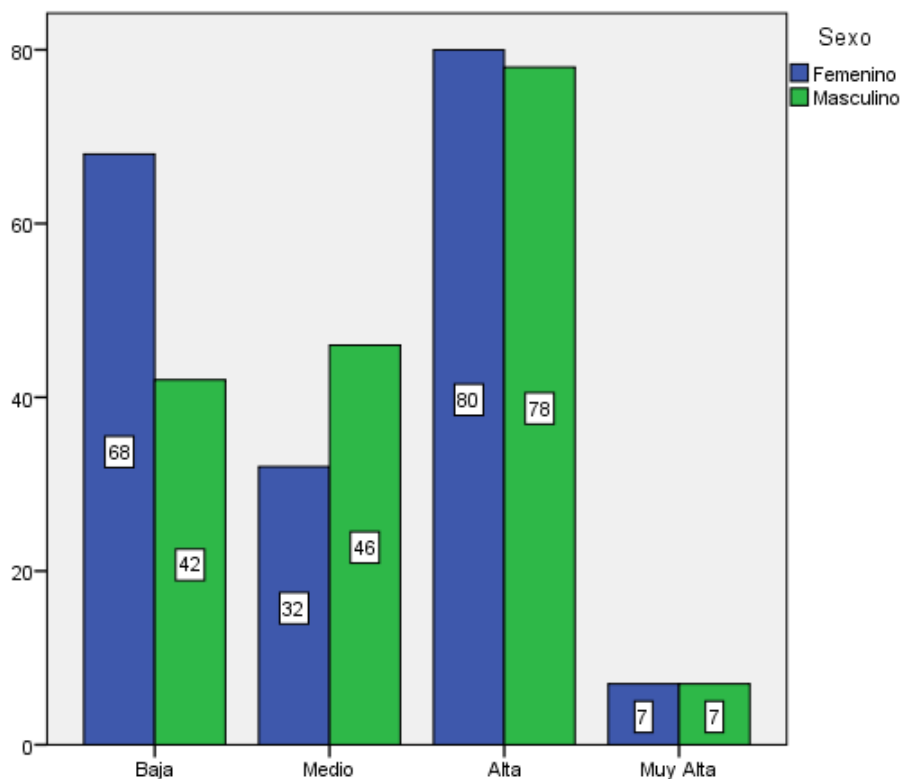


Figura 17: Información cruzada de la Dimensión de Empatía y Sexo

Interpretación: Se puede observar en base a la dimensión empatía que la nacionalidad que mayor calificación en un nivel medio ha generado es el femenino, representado por 68 de 110 ciudadanos que calificaron en ese nivel.

Tabla 25

Información cruzada de la Dimensión de Empatía y Nacionalidad

Dimensión Niveles			Nacionalidad		Total
			Nacional	Extranjero	
Empatía	Baja	Recuento	89	21	110
		% del total	24,7%	5,8%	30,6%
	Medio	Recuento	61	17	78
		% del total	16,9%	4,7%	21,7%
	Alta	Recuento	126	32	158
		% del total	35,0%	8,9%	43,9%
	Muy Alta	Recuento	11	3	14
		% del total	3,1%	0,8%	3,9%
Total	Recuento	287	73	360	
	% del total	79,7%	20,3%	100,0%	

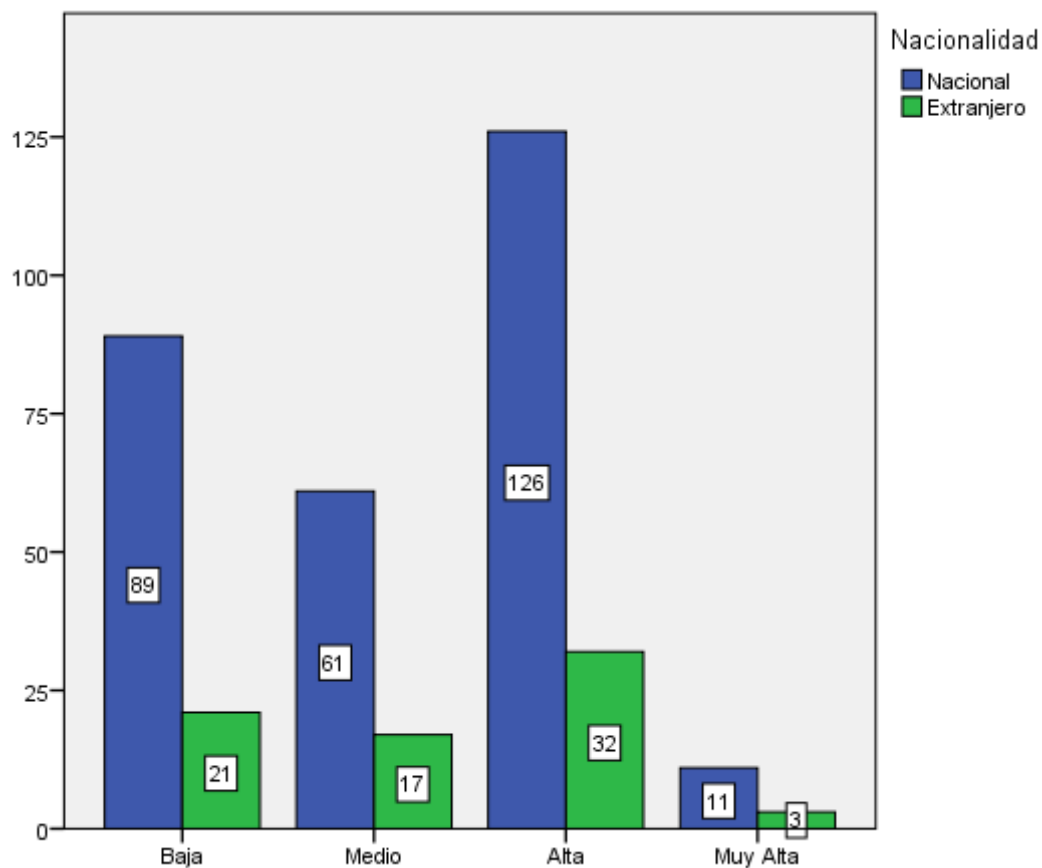


Figura 18: Información cruzada de la Dimensión de Empatía y Nacionalidad

Interpretación: Se puede observar en base a la dimensión empatía que la nacionalidad que mayor calificación en un nivel alto ha generado son los nacionales, representado por 126 de 158 ciudadanos que calificaron en ese nivel.

Tabla 26

Información cruzada de la Dimensión de Empatía y Grado de Instrucción

Dimensión Niveles		Grado			Total	
		Pregrado	Posgrado	Doctorado		
Empatía	Baja	Recuento	36	34	40	110
		% del total	10,0%	9,4%	11,1%	30,6%
	Medio	Recuento	34	24	20	78
		% del total	9,4%	6,7%	5,6%	21,7%
	Alta	Recuento	52	52	54	158
		% del total	14,4%	14,4%	15,0%	43,9%
	Muy Alta	Recuento	4	4	6	14
		% del total	1,1%	1,1%	1,7%	3,9%
	Total	Recuento	126	114	120	360
		% del total	35,0%	31,7%	33,3%	100,0%

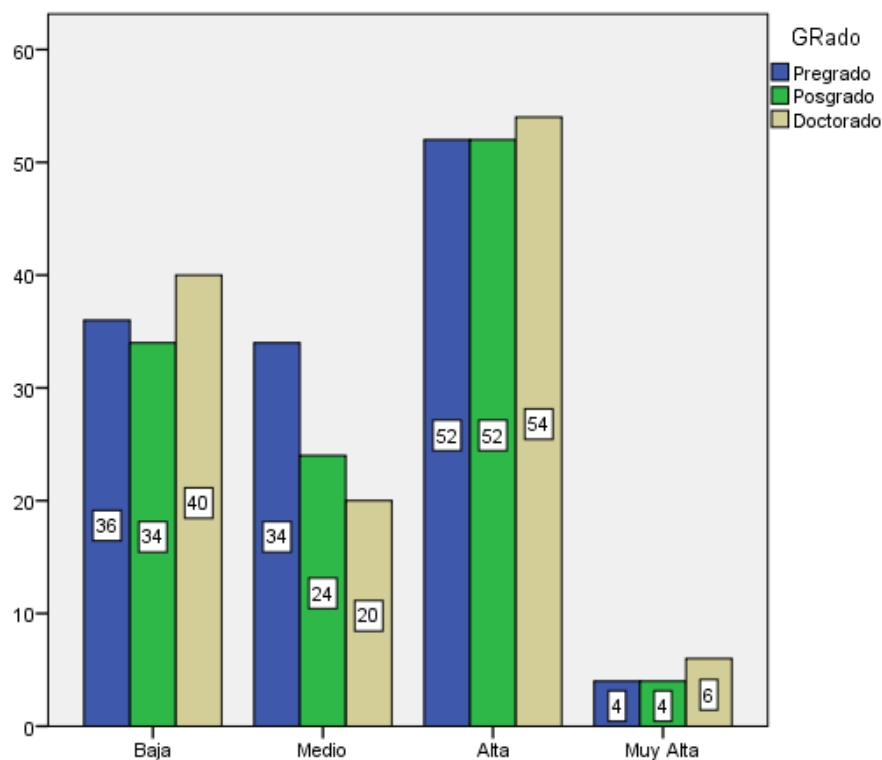


Figura 19: Información cruzada de la Dimensión de Empatía y Grado de Instrucción

Interpretación: Se puede observar en base a la dimensión empatía que el grado de instrucción que mayor calificación en un nivel alto ha generado es el pregrado, representado por 52 de 150 ciudadanos que calificaron en ese nivel.

3.6. Resultados de la Dimensión Tangibilidad

Tabla 27

Distribución de niveles según la Dimensión de Tangibilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	66	18.3%
Baja	45	12.5%
Medio	93	25.8%
Alta	142	39.4%
Muy Alta	14	3.9%
Total	360	100.0%

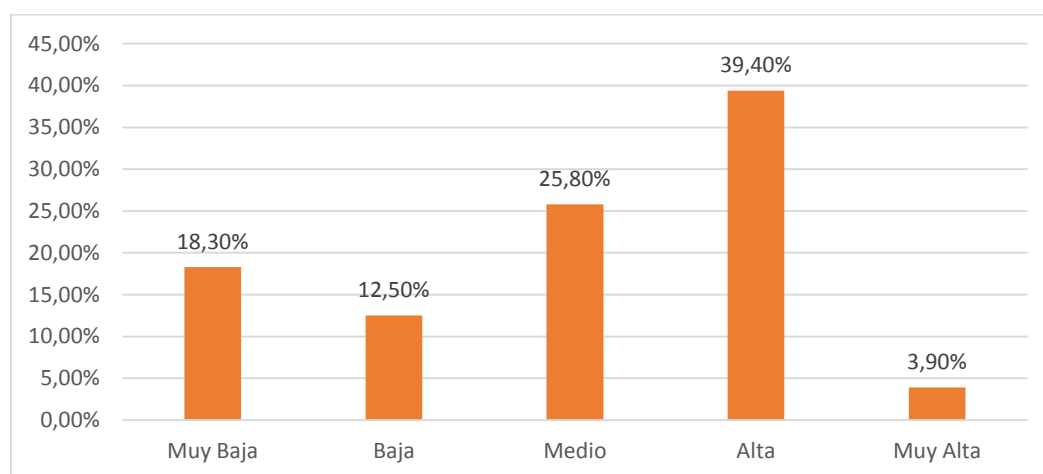


Figura 20: Resultados de la Dimensión Tangibilidad

Fuente: Encuesta aplicada

Interpretación:

De acuerdo a la figura y tabla mostrada del total de los encuestados el 25.8% de ellos se presentan a manera general en un nivel medio con los elementos tangibles con los que cuenta la institución mientras que sólo el 3.9% se encuentra muy alto con la tangibilidad. Con ello se acepta la hipótesis. El nivel de los elementos tangibles de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria es regular.

Tabla 28

Información cruzada de la Dimensión de Tangibilidad y Sexo

		Sexo		Total	
		Femenino	Masculino		
Tangibilidad	Muy Baja	Recuento	38	28	66
		% del total	10,6%	7,8%	18,3%
	Baja	Recuento	29	16	45
		% del total	8,1%	4,4%	12,5%
	Medio	Recuento	41	52	93
		% del total	11,4%	14,4%	25,8%
	Alta	Recuento	72	70	142
		% del total	20,0%	19,4%	39,4%
	Muy Alta	Recuento	7	7	14
		% del total	1,9%	1,9%	3,9%
Total	Recuento	187	173	360	
	% del total	51,9%	48,1%	100,0%	

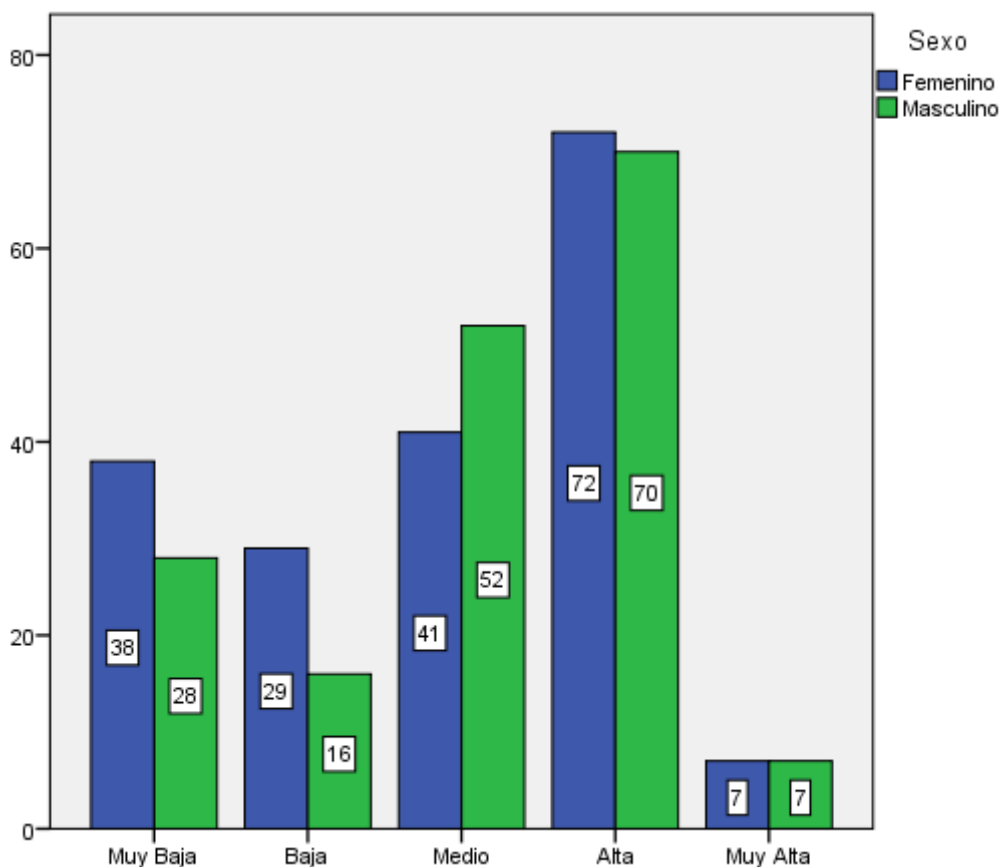


Figura 21: Información cruzada de la Dimensión de Tangibilidad y Sexo

Interpretación: Se puede observar en base a la dimensión tangibilidad que la nacionalidad que mayor calificación en un nivel medio ha generado es el femenino, representado por 29 de 66 ciudadanos que calificaron en ese nivel.

Tabla 29

Información cruzada de la Dimensión de Tangibilidad y Nacionalidad

Dimensión Niveles			Nacionalidad		Total
			Nacional	Extranjero	
Tangibilidad	Muy Baja	Recuento	51	15	66
		% del total	14,2%	4,2%	18,3%
	Baja	Recuento	39	6	45
		% del total	10,8%	1,7%	12,5%
	Medio	Recuento	73	20	93
		% del total	20,3%	5,6%	25,8%
	Alta	Recuento	112	30	142
		% del total	31,1%	8,3%	39,4%
	Muy Alta	Recuento	12	2	14
		% del total	3,3%	0,6%	3,9%
Total	Recuento	287	73	360	
	% del total	79,7%	20,3%	100,0%	

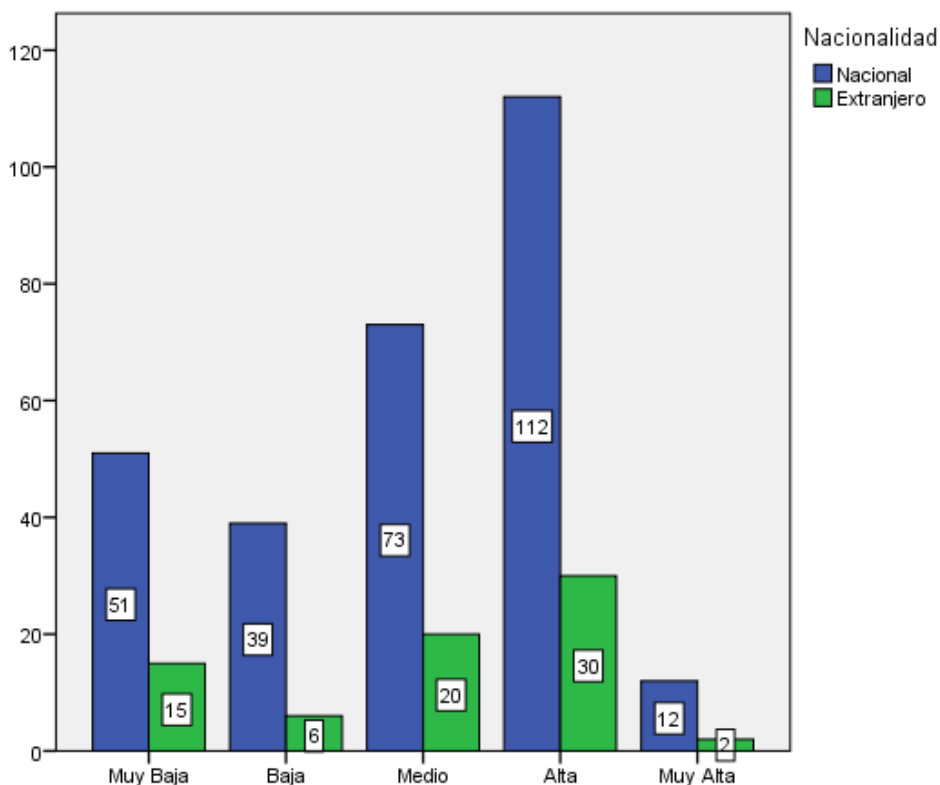


Figura 22: Información cruzada de la Dimensión de Tangibilidad y Nacionalidad

Interpretación: Se puede observar en base a la dimensión tangibilidad que la nacionalidad que mayor calificación en un nivel alto ha generado son los nacionales, representado por 112 de 150 ciudadanos que calificaron en ese nivel.

Tabla 30

Información cruzada de la Dimensión de Tangibilidad y Grado de Instrucción

Dimensión Niveles			Grado			Total
			Pregrado	Posgrado	Doctorado	
Tangibilidad	Muy Baja	Recuento	23	20	23	66
	Baja	% del total	6,4%	5,6%	6,4%	18,3%
	Baja	Recuento	12	18	15	45
		% del total	3,3%	5,0%	4,2%	12,5%
	Medio	Recuento	38	24	31	93
		% del total	10,6%	6,7%	8,6%	25,8%
	Alta	Recuento	47	49	46	142
		% del total	13,1%	13,6%	12,8%	39,4%
	Muy Alta	Recuento	6	3	5	14
		% del total	1,7%	0,8%	1,4%	3,9%
Total	Recuento	126	114	120	360	
	% del total	35,0%	31,7%	33,3%	100,0%	

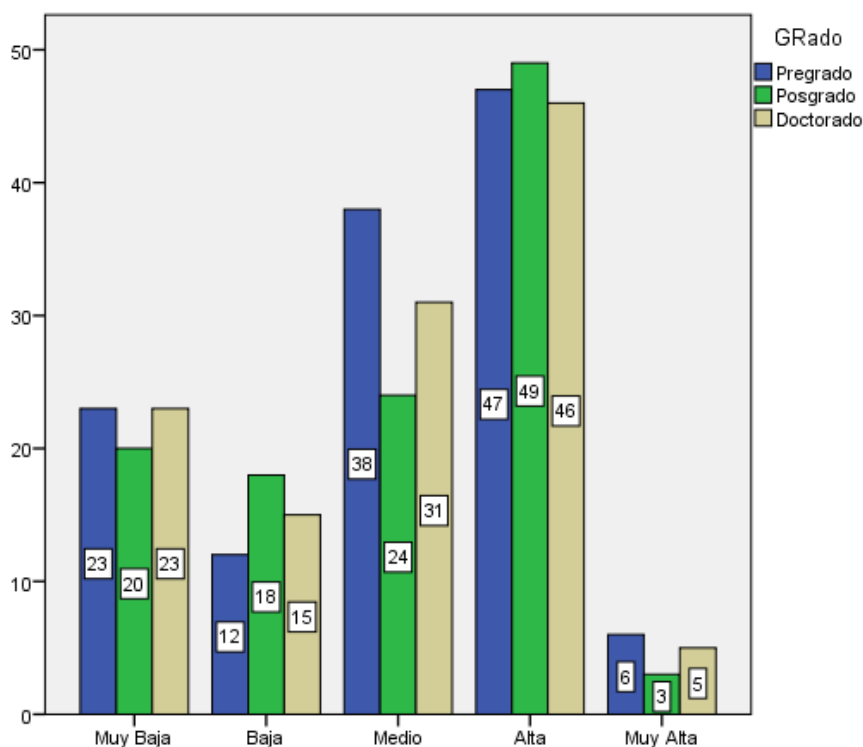


Figura 23: Información cruzada de la Dimensión de Tangibilidad y Grado de Instrucción

Interpretación: Se puede observar en base a la dimensión tangibilidad que el grado de instrucción que mayor calificación en un nivel alto ha generado es el pregrado, representado por 57 de 150 ciudadanos que calificaron en ese nivel.

3.7. Resultados de la Satisfacción del Ciudadano

Tabla 31

Percepción de la satisfacción del ciudadano según niveles

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	60	16.7%
Baja	76	21.1%
Medio	187	51.9%
Alta	31	8.6%
Muy Alta	6	1.7%
Total	360	100.0%

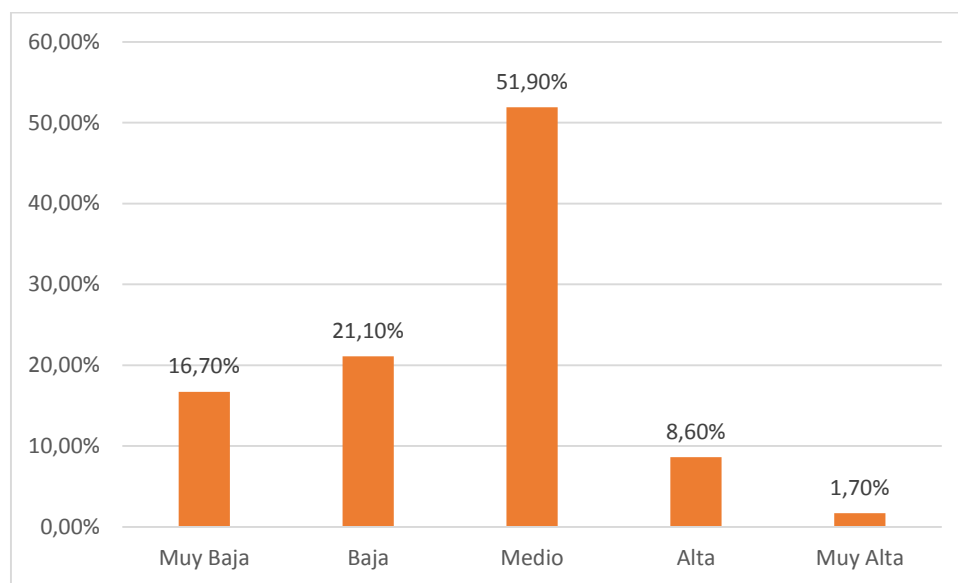


Figura 24: Percepción de la satisfacción del ciudadano según niveles

Interpretación: De acuerdo con la tabla 31 y figura 24 se puede observar que la satisfacción del ciudadano en base a la percepción del trabajador que hay factores que influyen en la satisfacción como es el grado de empatía y la resolución de problemas de validación de titulación. Y esto se encuentra en medio al 51.9%, con tendencia a bajo al 21.1% de los trabajadores, con lo cual se desarrolla que se acepta la hipótesis de la investigación donde se afirma que el nivel de satisfacción del ciudadano en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria es bajo.

Tabla 32

Información cruzada de Sexo y Satisfacción del Ciudadano

Variable	Niveles		Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
Satisfacción del ciudadano	Muy Baja	Recuento	33	27	60
	Baja	% del total	9.2%	7.5%	16.7%
	Baja	Recuento	46	30	76
		% del total	12.8%	8.3%	21.1%
	Medio	Recuento	90	97	187
		% del total	25.0%	26.9%	51.9%
	Alta	Recuento	16	15	31
		% del total	4.4%	4.2%	8.6%
	Muy Alta	Recuento	2	4	6
		% del total	.6%	1.1%	1.7%
Total		Recuento	187	173	360
		% del total	51.9%	48.1%	100.0%

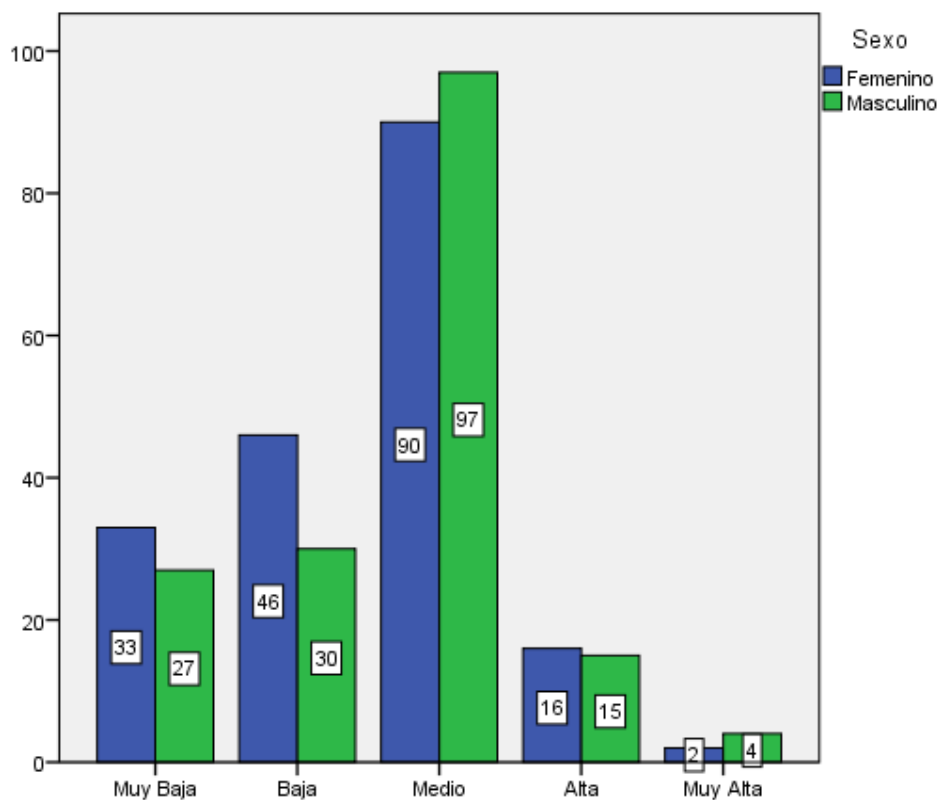


Figura 25: Información cruzada de Sexo y Satisfacción

Interpretación: Se identifica en la figura 25 que el sexo masculino que representa el 26.9% califica de manera regular a la satisfacción del usuario en SUNEDU. De igual manera los encuestados femeninos representan el 25% en una calificación regular y el 12.8% en una calificación bajo.

Tabla 33

Información cruzada de Nacionalidad y Satisfacción del Ciudadano

Variable	Niveles	Nacionalidad		Total	
		Nacional	Extranjero		
Satisfacción del Ciudadano	Muy Baja	Recuento	43	17	60
		% del total	11.9%	4.7%	16.7%
	Baja	Recuento	69	7	76
		% del total	19.2%	1.9%	21.1%
	Medio	Recuento	145	42	187
		% del total	40.3%	11.7%	51.9%
	Alta	Recuento	25	6	31
		% del total	6.9%	1.7%	8.6%
	Muy Alta	Recuento	5	1	6
		% del total	1.4%	.3%	1.7%
Total	Recuento	287	73	360	
	% del Total	79.7%	20.3%	100.0%	

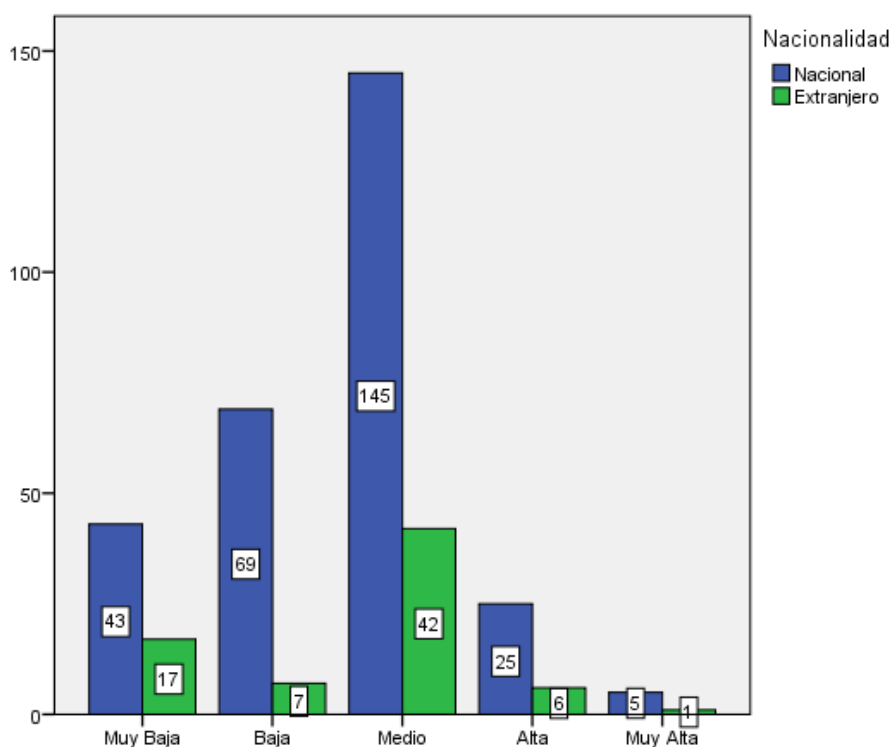


Figura 26: Información cruzada de Nacionalidad y Satisfacción del Ciudadano

Interpretación: Se observa en la figura 10 en base a la nacionalidad que los extranjeros califican que el 11.7% califica de manera regular a la satisfacción del usuario en SUNEDU, así mismo los extranjeros que representan el 4.7% del total muestran una calificación de satisfacción muy bajo.

Tabla

34

Información cruzada de Grado de Instrucción y Satisfacción del Ciudadano Usuario

Variable	Niveles	Grado de instrucción			Total	
		Pregrado	Posgrado	Doctorado		
Satisfacción del Ciudadano Usuario	Muy Baja	Recuento	24	16	20	60
	Baja	% del total	6.7%	4.4%	5.6%	16.7%
	Baja	Recuento	19	28	29	76
		% del total	5.3%	7.8%	8.1%	21.1%
	Medio	Recuento	73	56	58	187
		% del total	20.3%	15.6%	16.1%	51.9%
	Alta	Recuento	8	12	11	31
		% del total	2.2%	3.3%	3.1%	8.6%
	Muy Alta	Recuento	2	2	2	6
		% del total	.6%	.6%	.6%	1.7%
Total	Recuento	126	114	120	360	
	% del Total	35.0%	31.7%	33.3%	100.0%	

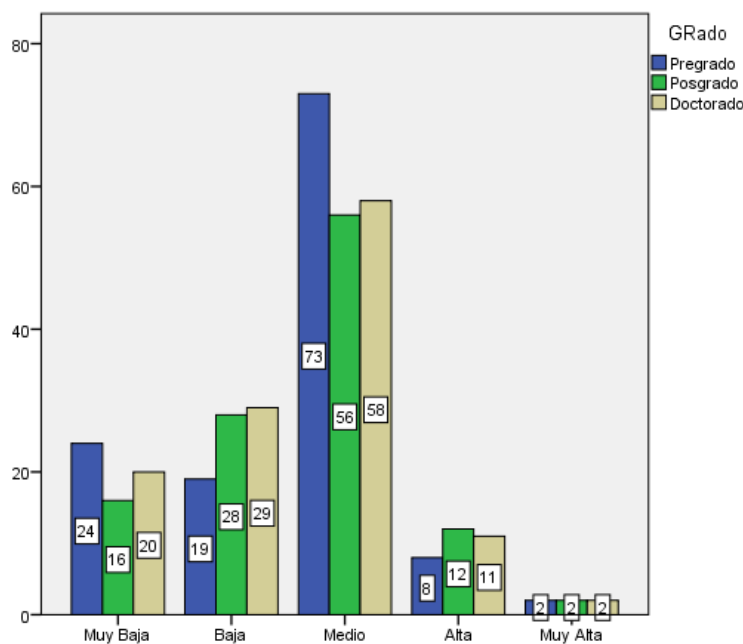


Figura 27: Información cruzada de Grado de Instrucción y Satisfacción del Ciudadano Usuario

Interpretación: Se define en la 27 en base al grado de instrucción de los que realizan sus documentos del nivel de maestría califican en un nivel regular representados al 15.6% de la satisfacción del usuario en SUNEDU, así mismo los de grado instrucción de pregrado se representa el 20.3% del total muestran una calificación de satisfacción regular.

IV. Discusión

De acuerdo con los resultados se puede distinguir que del total de los ciudadanos encuestados el 33.9% considera que el servicio brindado por la SUNEDU es alta y fiable, ello corroborado en un 27.8% del nivel medio, mientras que tan sólo un 3.9% se encuentra en un nivel muy alto con la fiabilidad del servicio. Eso hace referencia a los resultados tomado en la investigación de Sánchez 2012. "Satisfacción de los ciudadanos de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León". (Tesis de maestría). Universidad de Nuevo León quien afirma que se encontró sociedad de la satisfacción con el tiempo de sugestión (valor de $p < 0.000$), en donde el 85 % de los ciudadanos señalaron que este período les pareció muy bueno, un 70.3 % aludió que la consulta perduró entre 11 a 15 minutos lo que concuerda con los referentes nacionales e internacionales de calidad. Dejando en claro que tiempo de sugestión es la fiabilidad y capacidad de respuesta que muestran los trabajadores hacia los ciudadanos que realizan trámites en la Sunedu. Así mismo, se pudo visualizar que del total de encuestados tomado como muestra el 43.9% se encuentra en un nivel de satisfacción alto con la empatía de manera general mostrada por los trabajadores, mientras que el 30.6% se encuentra en un nivel bajo sobre la empatía mostrada en la institución.

Dando que como menciona Berry (2013) indica que es un modelo de atención que buscar ir más allá de brindar un buen servicio. Además menciona que un caritativo esmero ya no alcanza para avalar la diferencia, originar a los colocados a optimizar sus compromisos o para conseguir rendimientos económicos. Existen la Calidad Teórica que es departir sobre ella y la Calidad Práctica que es la que el comprador observa en el servicio que se le facilita. El servicio pasmoso es llevar la Calidad Práctica al interesado, que éste lo descubra y la firma esté consciente de cómo conseguir. Por lo cual la empatía tiene mayor valor que la seguridad dentro de la evaluación de satisfacción y es por ello que los ciudadanos demuestran que con respecto a la satisfacción del ciudadano en base a la percepción del trabajador hay factores que influyen en la satisfacción como es el grado de empatía y la resolución de problemas de validación de titulación. Y esto se encuentra en medio al 51.9%, con tendencia a bajo al 21.1% de los trabajadores. Es decir no se muestra una satisfacción adecuada para una institución como la SUNEDU.

Por otro lado en base a la dimensión de seguridad, se pudo identificar que a manera general los ciudadanos mencionan que la seguridad se encuentra en un nivel muy bajo en 5%, brindada por la institución. Así mismo, de la totalidad de ciudadanos encuestados afirma que el 36.9% se encuentra en nivel medio, mientras que ninguno de los encuestados determinó que la seguridad brindada en la institución es alta ya que solo el 8.1% lo afirma. Con ello se puede determinar que la investigación de Castellanos (2017) "Análisis de la calidad del servicio posventa y la satisfacción de clientes de los concesionarios de la industria automotriz en Colombia". (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia. Tiene como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio posventa y la satisfacción de clientes. Determina una conclusión que menciona y afirma que dando lugar a 139 encuestas individuales para el análisis, complementada con entrevistas a profundidad a clientes de concesionarios de otras marcas y a los Gerentes de Servicio Posventa. Con lo cual, se concluye que la calidad de servicio posventa es mala y la satisfacción de clientes es regular. Lo cual lleva a observar que el patrón de satisfacción en base a la seguridad de la institución.

Con respecto a la dimensión capacidad de respuesta se puede señalar que la capacidad de los ciudadanos generan un nivel de satisfacción medio en un 36.9% con la capacidad de respuesta de sus colaboradores, mientras que sólo el 8.1% de los asesorados consideraron un nivel alto de satisfacción con la capacidad de respuesta de la institución. Lo cual muestra una relación aproximada las conclusiones planteadas en la investigación de Rojas 2015 "Un modelo de satisfacción de ciudadanos como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad" Universidad de Chile (Tesis de maestría). Tiene como objetivo general diseñar un modelo de satisfacción y atención a los ciudadanos para dar apoyo a la gestión municipal de la Municipalidad. La investigación muestra una metodología de tipo descriptivo y con una muestra de 8 municipalidades de Chile, presenta los siguientes resultados. La generalidad de los municipios en Chile, a razón de que la principal función reside en compensar las necesidades de los vecindarios de su comuna, no refiere con las herramientas que permitan gestionarlas. Con ello concluye que para corregir esta debilidad, propone una metodología de medición y priorización de toma de decisiones en base al nivel más alto de satisfacción.

Por otro lado Droguett 2013 en su investigación “Calidad y satisfacción en el servicio a ciudadanos de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Ciudadanos”. (Tesis de maestría). Universidad de Chile. El estudio presenta el objetivo principal de evaluar la calidad y satisfacción en el servicio a ciudadanos en una industria automotriz y determinar la relación entre ellas. La investigación cuenta con una metodología de tipo correlacional. Este estudio se realiza tomando en cuenta que no existe un proceso de servicio único, sino que son dos procesos de servicio con características propias (ventas y servicio al vehículo), pero sin olvidar que los ciudadanos ven a las marcas como un todo y que, por lo tanto, debe existir coherencia en el desempeño de ambos servicios. Concluye que el servicio automotriz no basa su enfoque de satisfacción en la calidad del servicio sino en el tiempo de reparación de los automóviles que se requieran. Lo cual mantiene una relación estrecha en el análisis de la investigación de empatía en el cual se afirman que del total de encuestados tomado como muestra el 43.9% se encuentra en un nivel de satisfacción alto con la empatía de manera general mostrada por los trabajadores, mientras que el 30.6% se encuentra en un nivel bajo sobre la empatía mostrada en la institución.

Así mismo, referente a la dimensión de Tangibilidad del total de los encuestados el 25.8% se presentan a manera general en un nivel medio con los elementos tangibles con los que cuenta la institución mientras que solo el 3.9% se encuentra muy alto con la tangibilidad. Lo cual lleva a mantener relación con la investigación de Sánchez 2012. “Satisfacción de los ciudadanos de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León”. (Tesis de maestría). Universidad de Nuevo León. Tiene como objetivo general determinar el grado de satisfacción de los ciudadanos que acuden a consulta externa. La investigación tiene una metodología de tipo descriptivo aplicado a una muestra de 246 ciudadanos aplicando una encuesta. Llegando a los siguientes resultados y conclusiones se localizó la sociedad de la satisfacción en base al tiempo de sugestión (valor de $p < 0.000$), donde aproximadamente el 85% de los ciudadanos señalan que este período les pareció adecuado. Debido a que infiere una relación entre variables que tiene sinergias con la dimensión empatía y lo cual mantiene una relación también con la investigación Ramírez 2016

“Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016”. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. Tiene como objetivo general determinar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción en el hospital. Se aplicó una metodología de tipo inductivo en base a un cuestionario de preguntas a 79 trabajadores del hospital y se llegaron a los siguientes resultados. Se determinó una relación directa y positiva con un coeficiente de 0.2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. Se concluye que existe una relación altamente positiva entre las variables de estudio.

Y por último se toma en cuenta que con respecto a la satisfacción del ciudadano en base a la percepción del trabajador que hay factores que influyen en la satisfacción como es el grado de empatía ya la resolución de problemas de validación de titulación. Y esto se encuentra en medio al 51.9%, con tendencia a bajo al 21.1% de los trabajadores. Lo cual se mantiene una investigación que Urbina 2015, en su investigación “La calidad de servicio y la satisfacción de los ciudadanos de la empresa: Corporación Norte S.A.C. – Ciudad Trujillo 2014”. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. La presente investigación tiene como objetivo determinar el influjo de la calidad de servicio en la satisfacción de los ciudadanos de la empresa, el cual se empleó un tipo de investigación, el cual presenta un tipo de investigación descriptiva-transversal aplicado a una muestra de 143 empresas las cuales son ciudadanos de la corporación, para finalmente concluir que la calidad de servicio interviene de forma favorable en la satisfacción de los ciudadanos de la empresa de Trujillo para el año 2014. Asimismo, los ciudadanos divisan la calidad de servicio en un nivel medio, resaltando aspectos como la empatía y la seguridad, es importante destacar que en la medición en la calidad de servicio estuvo a 0.05 para llegar a calidad alta, además la satisfacción ponderada coincide con el nivel de calidad de la empresa y se ubicó en un nivel a solo 5.5% para ser considerado como satisfacción alta. La investigación se relaciona con el presente estudio dado que se pretende analizar el grado de relación de la primera variable sobre la segunda.

Por ultimo todo toma en referencia que Gosso 2010, menciona que la calidad y servicio en un cliente es un requisito de medición muy indispensable

porque se gana un lugar en la mente del ciudadano, a través del mercado meta. Con lo cual se actualiza el objetivos de la mantener la satisfacción en los clientes en base al desarrollo de áreas de mercadotécnica, constitución de objetivos y existen diversos beneficios que toda empresa u organización pueden obtener al lograr la satisfacción de sus ciudadanos, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente. Y se determina que la satisfacción del ciudadano es fundamental para toda institución en especial para las que brindan servicios, por lo que esta debe ser evaluada ya que depende del análisis de esta, la determinación de estrategias.

V. Conclusiones

Primera

Se concluye que del total de los ciudadanos encuestados el 33.9% considera que el servicio brindado por la SUNEDU es alta y fiable, ello corroborado en un 27.8% del nivel medio, mientras que tan sólo un 3.9% se encuentra en un nivel muy alto con la fiabilidad del servicio.

Segunda

La dimensión seguridad, se pudo identificar que a manera general los ciudadanos mencionan que la seguridad se encuentra en un nivel muy bajo en 5%, brindada por la institución. Así mismo, de la totalidad de ciudadanos encuestados afirma que el 36.9% se encuentra en nivel medio, mientras que ninguno de los encuestados determinó que la seguridad brindada en la institución es alta ya que solo el 8.1% lo afirma.

Tercera

Se concluye que los resultados de la dimensión capacidad de respuesta, en la cual los ciudadanos generan un nivel de satisfacción medio en un 36.9% con la capacidad de respuesta de sus colaboradores, mientras que solo el 8.1% de los asesorados consideraron un nivel alto de satisfacción con la capacidad de respuesta de la institución.

Cuarta

Se concluye que del total de encuestados tomado como muestra el 43.9% se encuentra en un nivel de satisfacción alto con la empatía de manera general mostrada por los trabajadores, mientras que el 30.6% se encuentra en un nivel bajo sobre la empatía mostrada en la institución.

Quinta

Se concluye que del total de los encuestados el 25.8% de ellos se presentan a manera general en un nivel medio con los elementos tangibles con los que

cuenta la institución mientras que solo el 3.9% se encuentra muy alto con la tangibilidad.

Sexta

La satisfacción del ciudadano es el resultado de una adecuada prestación de servicios de calidad incorporado todas las acciones o inacciones, que se desarrolle durante el ciclo de la gestión, es decir lograr impactar en el servicio final que se le brinda al ciudadano, a pesar de intervenir en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar trámite o solicitar algún servicio a la institución; por lo que, esta debe ser evaluada ya que depende del análisis para la determinación de estrategias.

VI. Recomendaciones

Primera

Se recomienda aplicar las estrategias de control de atención en base a propuestas con la finalidad de poder mejorar las condiciones de la institución y poder determinar un proceso estable en base a la atención del ciudadano, entre ellas podemos mencionar: agilizar las gestiones, facilitar la obtención de documentos, reducir la cantidad de pasos y documentos requeridos para los tramites entre otros.

Segunda

Es recomendable que se realicen otras investigaciones de este tipo con el fin de hacer comparaciones con lo analizado, permitiendo generar discusiones, para poder mejorar aún más los futuros análisis.

Tercera

Es recomendable realizar un análisis tras la implementación de las estrategias de la institución, con el objetivo de poder determinar si es que es factible una inversión en base a la atención del ciudadano.

Cuarta

Se recomienda fortalecer las competencias y habilidades del personal de la Oficina de Atención al Ciudadano. Y como ha sido materia de estudio en el presente trabajo, continuar con la empatía en base a la atención del ciudadano en la SUNEDU, debido que un porcentaje alto desprende un adecuado manejo de conflictos en base a su buena atención.

Quinta

Se recomienda mejorar la infraestructura de atención al ciudadano, porque se desprende de la situación factible de que una mejor estructura de atención mejorará condicionalmente la satisfacción. De igual manera, la infraestructura

deben brindar comodidad y satisfacción aquellos ciudadanos usuarios que presenta discapacidad.

Sexta

Que el ciudadano muestre un nivel de satisfacción alto para que la calidad percibida de procesos en la SUNEDU sea óptima y adecuada, para ello se recomienda que la institución adopte Sistemas de Gestión de Calidad que comprenderá actividades a través del cual la organización identificará sus objetivos y determine sus procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.

VII. Referencias

- Alcalde, E. y Castañeda, J. (2016). *Estudio de la calidad de servicio brindada por la Empresa Automotores San Lorenzo S.A.C. en la ciudad de Chiclayo, 2014*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/678/1/TL_AlcaldeEnriquezErick_CastanedaOnaJonathan.pdf
- Belén, E. (2013). *Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha*. Quito: Universidad San Francisco de Quito.
- Camisón, C., Cruz, S. y Gonzáles, T. (2014). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Pearson Education.
- Castañeda, O. (2016). *La gestión Administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo- 2015*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Chiclayo.
- Castellanos, O. (2017). *Análisis de la calidad del servicio posventa y la satisfacción de clientes de los concesionarios de la industria automotriz en Colombia*. Universidad Nacional de Colombia, Colombia.
- Delgado, A. (2010). *La formación en gestión de recursos humano*. México: Prentice Hall.
- Droguet, F. (2013). *Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes*. Universidad de Chile, Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/108111>
- Fuentes. (2013). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Ecuador: Universidad Rafael Landívar.
- Hernandez, R. ; Fernandez, C. y Baptista, P. (2015). *Metodología de la investigación* (Vol. XIII). México: Mc. Graw Hill.
- Ibarra L. y Casas, M. (2014). *Aplicación del modelo Servpef en los centro de atención Telcel*. México: Contaduría y Administración.
- Inca, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas*. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.

- Kotler, P. y Kler, K. (2012). *Dirección de marketing*. Addison - Wesley: México D.F.
- Martinez, E. (2009). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. México: Esic Editorial.
- Morales, C. (2009). *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud en Mistrato Risaralda*. Universidad Rafael Landivar , Santa Fé.
- Navarro, E. y Muñoz, R. (2015). *Gestión comercial de productos y servicios financieros y los canales complementarios*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=BqkLBwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Núñez, F. (2016). *Relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio al usuario en el colegio de Ingenieros de la Libertad, 2016*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. . (2012). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Ramirez, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo.
- Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad*. Universidad de Chile, Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanchez, P. (2013). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León*. Universidad de Nuevo León, Nuevo León.
- Urbina, S. (2015). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa: Corporación Norte S.A.C. – Ciudad Trujillo 2014*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/973/urbinacabrera_susan.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Velásquez, P. (2014). *Planeamiento estratégico y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas públicas, secundaria de Imperial – Cañete*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

Anexos

Anexo 1. Artículo científico

1. TÍTULO:

“El nivel de satisfacción del ciudadano en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria 2018”.

2. AUTOR:

Helen Paola Iraitá Salcedo

xiomys_hp@hotmail.com

Estudiante del programa de maestría en gestión pública, escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo

3. RESUMEN

En la presente investigación que tiene como título “El nivel de satisfacción del ciudadano en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria 2018”, en la cual tiene como objetivo analizar el nivel de satisfacción del ciudadano en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria 2018.

En cuanto a la metodología de investigación se aplicó un diseño de tipo descriptivo y con la aplicación de un cuestionario de preguntas adecuado para la medición del nivel de satisfacción del ciudadano en la Sunedu. El nivel de satisfacción del ciudadano en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria es bajo.

En base a las conclusiones se afirma que la satisfacción de los ciudadanos se encuentra valorada como regular en la institución, ello se encuentra determinado por diferentes dimensiones donde las que presentaron niveles más bajos son Seguridad y Tangibilidad, haciendo hincapié en el trato ofrecido a los ciudadanos y en la identificación de los trabajadores ya que estos no se encuentran correctamente uniformados, además de ello cabe señalar que la metodología basada en SERVPERF, ha sido de gran ayuda para la investigación permitiendo identificar con precisión los puntos críticos en el servicio desde la perspectiva del ciudadano.

Palabras claves: Satisfacción, Ciudadano, Sunedu, Fiabilidad y Empatía

4. ASBTRAC

In this research, which has the title "The level of satisfaction of the citizen in the National Superintendence of Higher Education University, 2018", which aims to analyze the level of satisfaction of the citizen in the National Superintendence of Higher Education University, 2018

Regarding the research methodology, a descriptive design is applied and with the application of a questionnaire of appropriate questions for measuring the level of satisfaction of the citizen in the Sunedu through the level of satisfaction of the citizen in the Superintendence National Higher Education University is low.

Based on the conclusions it is stated that the satisfaction of citizens is valued as regular in the institution, this is determined by different dimensions, where levels are offered to citizens and in the identification of the workers since these are not the only ones in uniform, in addition to the methodology based on SERVPERF, it has been of great help for the investigation, it can be identified with the critical points in the service from the perspective of the citizen

Keywords:Satisfaction, Citizen, Sunedu, Reliability and Empathy.

5. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, acorde a los avances tecnológicos surgen varias teorías con respecto a la optimización de recursos laborales, el gusto de los ciudadanos para mejorar la renta de la sociedad y distintos indicadores de medición de servicio brindado por estas. En estos tiempos se conoce que el consumidor ya no es fiel, es tan cambiante que la lucha constante de crear alternativas para satisfacer sus necesidades puede llegar a ser exhaustiva. La optimización de recursos ya no solo está basada en mejorar procesos tras la separación de áreas y la asignación de funciones recargando puestos laborales, hoy en día va más allá de eso, es decir convertir todo en cuantitativo para ser medible. (Belén, 2013). En un aspecto internacional de la problemática, podemos observar que los mercados la conquista actualmente se concentran en entregarle al cliente una asistencia de mucha excelencia, y se perseveran en llegar a un nivel en que el cliente tenga

una experiencia inigualable, que desee frecuentar. En el contexto institucional de la SUNEDU no se evidencia estudios relacionados a la satisfacción de ciudadanos, por lo que es importante dar el énfasis respectivo para su investigación; de esa manera poder contar con material de estudio para las próximas investigaciones en la región. Partiendo de la premisa de gestión pública, se determina que la investigación en la satisfacción de los ciudadanos que asisten a la SUNEDU. Siendo esta una entidad dedicada a la supervisión de los lineamientos educativos de la educación superior universitario, con el control de las universidad públicas, privadas y Escuelas de Rango Superior del Perú y se afianza en la atención de ciudadanos para la validación y revalidación de títulos universitarios de las universidades con licenciamiento y con reconocimiento educativo. (Castellanos, 2017). En observación de las quejas y recomendaciones que brindan los ciudadanos que asisten a la SUNEDU cuando inician un proceso de trámites de documentos y esto se evidencia en la falta de comunicación externa con los ciudadanos interesados, Así mismo la falta de dinamismo y organización afecta considerablemente a los resultados de bienestar de atención y con ello se puede catalogar que el mecanismo de la atención al ciudadano el cual es el principal factor determinante de una posible deficiente satisfacción. (Camisón y Gonzáles, 2014). En base a ello, la investigación presente desea calcular el nivel de satisfacción del ciudadano dentro de la funcionalidad en la SUNEDU, tratando de encontrar en el de mayor prevalencia en cuanto a las dimensiones relacionados a la resolución de problemas o la empatía que pone un trabajador de la institución hacia el público, ya que dentro de ello se encuentra el presupuesto, apuntando a la satisfacción, y por lo cual la SUNEDU como institución que muestra un nivel de calidad óptimo, por ser única en su género.

6. Método

En el presente estudio se define que el tipo de investigación se estipula en tipo no experimental, porque en base al discernimiento de teorías básicas que parten de la satisfacción del ciudadano (Hernández, Fernández. y Baptista, 2015).

La investigación muestra un diseño Descriptivo, a razón que se utilizarán teorías relacionadas con la variable de investigación y que se encuentra de acuerdo a los aspectos elementales de la investigación. (Hernández, Fernández. y Baptista, 2014).

Dónde:

M ----- O1

M: Ciudadanos que realizan trámites en la SUNEDU

O1: Satisfacción del Ciudadano

Población

Se define como la población en la investigación a quienes lo conforman todos los ciudadanos usuarios que asisten o hayan realizado trámites en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.

Muestra

La determinación de la muestra de ciudadanos usuarios estuvo sustentada en el criterio no probabilístico, a través de un muestreo accidental y donde se considera 360 ciudadanos que prestaron su tiempo para la evaluación óptima de la variable satisfacción, tomados de la siguiente manera.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Tabla 4

Técnicas e instrumentos

Técnica	Instrumento	Alcance	Informante
Encuesta	Cuestionario de preguntas	Variable Satisfacción del ciudadano	Ciudadanos de la SUNEDU

7. Resultados

Tabla 35

Percepción de la satisfacción del ciudadano, según niveles

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	60	16.7%
Baja	76	21.1%
Medio	187	51.9%
Alta	31	8.6%
Muy Alta	6	1.7%
Total	360	100.0%

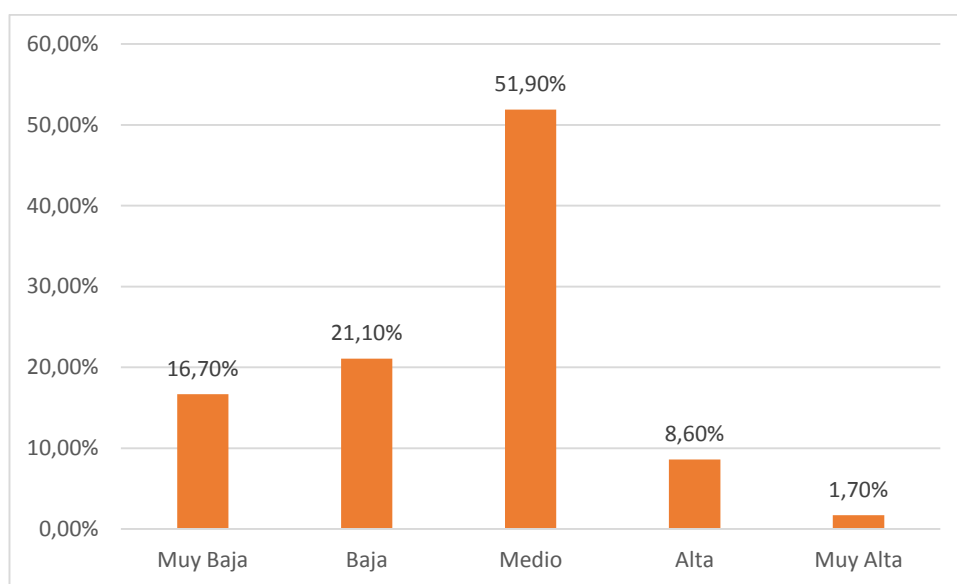


Figura 28: Percepción de la satisfacción del ciudadano, según niveles

Interpretación: De acuerdo con la tabla 14 o 31 y figura 8 o 24 se puede observar que la satisfacción del ciudadano en base a la percepción del trabajador que hay factores que influyen en la satisfacción como es el grado de empatía y la resolución de problemas de validación de titulación. Y esto se encuentra en medio al 51.9%, con tendencia a bajo al 21.1% de los trabajadores. Y con lo cual se desarrolla que se acepta la hipótesis de la investigación donde se afirma que el nivel de satisfacción del ciudadano en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria es baja.

8. Discusión

De acuerdo con los resultados se puede distinguir que del total de los ciudadanos encuestados el 33.9% considera que el servicio brindado por la SUNEDU es alta

y fiable, ello corroborado en un 27.8% del nivel medio, mientras que tan sólo un 3.9% se encuentra en un nivel muy alto con la fiabilidad del servicio. Eso hace referencia a los resultados tomados en la investigación de Sánchez 2012. "Satisfacción de los ciudadanos de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León". (Tesis de maestría). Universidad de Nuevo León quien afirma que se encontró asociación de la satisfacción con el tiempo de sugestión (valor de $p < 0.000$), en donde el 85 % de los ciudadanos señalaron que este período les pareció muy bueno, un 70.3 % aludió que la consulta perduró entre 11 a 15 minutos lo que concuerda con los referentes nacionales e internacionales de calidad. Dejando en claro que tiempo de sugestión es la fiabilidad y capacidad de respuesta que muestran los trabajadores hacia los ciudadanos que realizan trámites en la Sunedu. Así mismo, se pudo visualizar que del total de encuestados tomado como muestra el 43.9% se encuentra en un nivel de satisfacción alto con la empatía de manera general mostrada por los trabajadores, mientras que el 30.6% se encuentra en un nivel bajo sobre la empatía mostrada en la institución.

Dando que como menciona Berry (2013) indica que es un modelo de atención que busca ir más allá de brindar un buen servicio. Además menciona que un caritativo esmero ya no alcanza para avalar la diferencia, originar a los colocados a optimizar sus compromisos o para conseguir rendimientos económicos. Existen la Calidad Teórica que es departir sobre ella y la Calidad Práctica que es la que el comprador observa en el servicio que se le facilita. El servicio pasmoso es llevar la Calidad Práctica al interesado, que éste lo descubra y la firma esté consciente de cómo conseguir. Por lo cual la empatía tiene mayor valor que la seguridad dentro de la evaluación de satisfacción y es por ello que los ciudadanos demuestran que con respecto a la satisfacción del ciudadano en base a la percepción del trabajador hay factores que influyen en la satisfacción como es el grado de empatía y la resolución de problemas de validación de titulación. Y esto se encuentra en medio al 51.9%, con tendencia a bajo al 21.1% de los trabajadores. Es decir no se muestra una satisfacción adecuada para una institución como la SUNEDU.

Por otro lado en base a la dimensión de seguridad, se pudo identificar que a manera general los ciudadanos mencionan que la seguridad se encuentra en un nivel muy bajo en 5%, brindada por la institución. Así mismo, de la totalidad de ciudadanos encuestados afirma que el 36.9% se encuentra en nivel medio, mientras que ninguno de los encuestados determinó que la seguridad brindada en la institución es alta ya que solo el 8.1% lo afirma. Con ello se puede determinar que la investigación de Castellanos (2017) "Análisis de la calidad del servicio posventa y la satisfacción de clientes de los concesionarios de la industria automotriz en Colombia". (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia. Tiene como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio posventa y la satisfacción de clientes. Determina una conclusión que menciona y afirma que dando lugar a 139 encuestas individuales para el análisis, complementada con entrevistas a profundidad a clientes de concesionarios de otras marcas y a los Gerentes de Servicio Posventa. Con lo cual, se concluye que la calidad de servicio posventa es mala y la satisfacción de clientes es regular. Lo cual lleva a observar que el patrón de satisfacción en base a la seguridad de la institución.

Con respecto a la dimensión capacidad de respuesta se puede señalar que la capacidad de los ciudadanos generan un nivel de satisfacción medio en un 36.9% con la capacidad de respuesta de sus colaboradores, mientras que sólo el 8.1% de los asesorados consideraron un nivel alto de satisfacción con la capacidad de respuesta de la institución. Lo cual muestra una relación aproximada las conclusiones planteadas en la investigación de Rojas 2015 "Un modelo de satisfacción de ciudadanos como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad" Universidad de Chile (Tesis de maestría). Tiene como objetivo general diseñar un modelo de satisfacción y atención a los ciudadanos para dar apoyo a la gestión municipal de la Municipalidad. La investigación muestra una metodología de tipo descriptivo y con una muestra de 8 municipalidades de Chile, presenta los siguientes resultados. La generalidad de los municipios en Chile, a razón de que la principal función reside en compensar las necesidades de los vecindarios de su comuna, no refiere con las herramientas que permitan gestionarlas. Con ello concluye que para corregir esta

debilidad, propone una metodología de medición y priorización de toma de decisiones en base al nivel más alto de satisfacción.

Por otro lado Droguett (2013) en su investigación "Calidad y satisfacción en el servicio a ciudadanos de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Ciudadanos". (Tesis de maestría). Universidad de Chile. El estudio presenta el objetivo principal de evaluar la calidad y satisfacción en el servicio a ciudadanos en una industria automotriz y determinar la relación entre ellas. La investigación cuenta con una metodología de tipo correlacional. Este estudio se realiza tomando en cuenta que no existe un proceso de servicio único, sino que son dos procesos de servicio con características propias (ventas y servicio al vehículo), pero sin olvidar que los ciudadanos ven a las marcas como un todo y que, por lo tanto, debe existir coherencia en el desempeño de ambos servicios. Concluye que el servicio automotriz no basa su enfoque de satisfacción en la calidad del servicio sino en el tiempo de reparación de los automóviles que se requieran. Lo cual mantiene una relación estrecha en el análisis de la investigación de empatía en el cual se afirman que del total de encuestados tomado como muestra el 43.9% se encuentra en un nivel de satisfacción alto con la empatía de manera general mostrada por los trabajadores, mientras que el 30.6% se encuentra en un nivel bajo sobre la empatía mostrada en la institución.

Así mismo, referente a la dimensión de Tangibilidad del total de los encuestados el 25.8% se presentan a manera general en un nivel medio con los elementos tangibles con los que cuenta la institución mientras que solo el 3.9% se encuentra muy alto con la tangibilidad. Lo cual lleva a mantener relación con la investigación de Sánchez (2012). "Satisfacción de los ciudadanos de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León". (Tesis de maestría). Universidad de Nuevo León. Tiene como objetivo general determinar el grado de satisfacción de los ciudadanos que acuden a consulta externa. La investigación tiene una metodología de tipo descriptivo aplicado a una muestra de 246 ciudadanos aplicando una encuesta. Llegando a los siguientes resultados y conclusiones se localizó la sociedad de la satisfacción en base al tiempo de sugestión (valor de p 0.000), donde aproximadamente el 85%

de los ciudadanos señalan que este período les pareció adecuado. Debido a que infiere una relación entre variables que tiene sinergias con la dimensión empatía y lo cual mantiene una relación también con la investigación Ramírez (2016) “Calidad de servicio y satisfacción del usuario el área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas (2016)” Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo. Tiene como objetivo general determinar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción en el hospital. Se aplicó una metodología de tipo inductivo en base a un cuestionario de preguntas a 79 trabajadores del hospital y se llegaron a los siguientes resultados. Se determinó una relación directa y positiva con un coeficiente de 0.2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. Se concluye que existe una relación altamente positiva entre las variables de estudio.

Y por último se toma en cuenta que con respecto a la satisfacción del ciudadano en base a la percepción del trabajador que hay factores que influyen en la satisfacción como es el grado de empatía ya la resolución de problemas de validación de titulación. Y esto se encuentra en medio al 51.9%, con tendencia a bajo al 21.1% de los trabajadores. Lo cual se mantiene una investigación que Urbina 2015, en su investigación “La calidad de servicio y la satisfacción de los ciudadanos de la empresa: Corporación Norte S.A.C. – Ciudad Trujillo 2014”. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. La presente investigación tiene como objetivo determinar el influjo de la calidad de servicio en la satisfacción de los ciudadanos de la empresa, el cual se empleó un tipo de investigación, el cual presenta un tipo de investigación descriptiva-transversal aplicado a una muestra de 143 empresas las cuales son ciudadanos de la corporación, para finalmente concluir que la calidad de servicio interviene de forma favorable en la satisfacción de los ciudadanos de la empresa de Trujillo para el año 2014. Asimismo, los ciudadanos divisan la calidad de servicio en un nivel medio, resaltando aspectos como la empatía y la seguridad, es importante destacar que en la medición en la calidad de servicio estuvo a 0.05 para llegar a calidad alta, además la satisfacción ponderada coincide con el nivel de calidad de la empresa y se ubicó en un nivel a solo 5.5% para ser considerado como

satisfacción alta. La investigación se relaciona con el presente estudio dado que se pretende analizar el grado de relación de la primera variable sobre la segunda.

Por ultimo todo toma en referencia que Gosso 2010, menciona que la calidad y servicio en un cliente es un requisito de medición muy indispensable porque se gana un lugar en la mente del ciudadano, a través del mercado meta. Con lo cual se actualiza el objetivos de la mantener la satisfacción en los clientes en base al desarrollo de áreas de mercadotécnica, constitución de objetivos y existen diversos beneficios que toda empresa u organización pueden obtener al lograr la satisfacción de sus ciudadanos, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente. Y se determina que la satisfacción del ciudadano es fundamental para toda institución en especial para las que brindan servicios, por lo que esta debe ser evaluada ya que depende del análisis de esta, la determinación de estrategias.

9. Conclusiones

Primera

Se concluye que del total de los ciudadanos encuestados el 33.9% considera que el servicio brindado por la SUNEDU es alta y fiable, ello corroborado en un 27.8% del nivel medio, mientras que tan sólo un 3.9% se encuentra en un nivel muy alto con la fiabilidad del servicio.

Segunda

La dimensión seguridad, se pudo identificar que a manera general los ciudadanos mencionan que la seguridad se encuentra en un nivel muy bajo en 5%, brindada por la institución. Así mismo de la totalidad de ciudadanos encuestados afirma que el 36.9% se encuentra en nivel medio, mientras que ninguno de los encuestados determinó que la seguridad brindada en la institución es alta ya que solo el 8.1% lo afirma.

Tercera

Se concluye que puede visualizar los resultados de la dimensión capacidad de respuesta, en donde por lo general la capacidad los ciudadanos generan un nivel de satisfacción medio en un 36.9% con la capacidad de respuesta de sus

colaboradores, mientras que solo el 8.1% de los asesorados consideraron un nivel alto de satisfacción con la capacidad de respuesta de la institución

Cuarta

Se concluye que del total de encuestados tomado como muestra el 43.9% se encuentra en un nivel de satisfacción alto con la empatía de manera general mostrada por los trabajadores, mientras que el 30.6% se encuentra en un nivel bajo sobre la empatía mostrada en la institución.

Quinta

Se concluye que del total de los encuestados el 25.8% de ellos se presentan a manera general en un nivel medio con los elementos tangibles con los que cuenta la institución mientras que solo el 3.9% se encuentra muy alto con la tangibilidad.

Sexta

La satisfacción del ciudadano es fundamental para toda institución en especial para la de servicios, por lo que esta debe ser evaluada ya que depende del análisis de esta la determinación de estrategias.

Anexo 2. Matriz de consistencia.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores						
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Satisfacción del ciudadano						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valores y			
¿Cuál es el nivel de satisfacción del ciudadano en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, 2018?	Analizar el nivel de satisfacción del ciudadano en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, 2018.	Hi: El nivel de satisfacción del ciudadano en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria es bajo	Tangibilidad	Equipamiento de aspecto moderno	19	Muy Baja			
				Instalaciones físicas visualmente atractivas	20	(22-39)			
				Apariencia pulcra de los colaboradores	21				
				Elementos tangibles atractivos	22	Baja			
				Interés en la resolución de problemas	1	(40-57)			
			Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas	Fiabilidad	Realizar el servicio a la primera	2	
							Concluir en el plazo prometido	3	Medio
							Cumplimiento de las promesas	4	(58-75)
							No cometer errores	5	
							Colaboradores comunicativos	10	
PE1: ¿Cuál es el nivel de los elementos tangibles de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria?	OE1: Describir el nivel de los elementos tangibles de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	H1: El nivel de los elementos tangibles de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria es bueno	Capacidad de respuestas	Colaboradores rápidos	11	Alto			
				Colaboradores dispuestos a ayudar	12	(76-93)			
				Colaboradores que responden	13				
				Colaboradores que transmiten confianza	6				
				Ciudadanos seguros con su proveedor	7				
PE2: ¿Cuál es el nivel de fiabilidad de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria?	OE2: Describir el nivel de fiabilidad de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia	H2: El nivel de fiabilidad de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria es regular	Seguridad	Colaboradores amables	8				
				Colaboradores bien formados	9				

PE3: ¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria?	Nacional de Educación Superior Universitaria. OE3: Describir el nivel de la capacidad de respuesta de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.	H3: El nivel de capacidad de respuesta de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria es bajo			
PE4: ¿Cuál es el nivel de seguridad de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria?	Nacional de Educación Superior Universitaria. OE4: Describir el nivel de seguridad de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.	H4: El nivel de seguridad de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria es bajo		Atención individualizada al cliente	15
PE5: ¿Cuál es el nivel de empatía de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria?	Nacional de Educación Superior Universitaria OE5: Describir el nivel de empatía de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	H5: El nivel de empatía de la satisfacción al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria es bajo	Empatía	Horario conveniente	16
				Atención personalizada de los colaboradores	17
				Preocupación por los intereses de los ciudadanos	18
				Comprensión por las necesidades de los ciudadanos	19

Anexo 3: Instrumento Variable

Método SERVPERF

Buen día, en esta oportunidad se evaluará la variable de satisfacción, por lo cual se solicita que conteste con total sinceridad cada una de las preguntas planteadas y adecuadas

Nacionalidad: (A) Extranjero (B) Nacional

Sexo: (M) Masculino (F) Femenino

Edad: _____

Grado Académico (A) Pregrado (B) Pos grado (C) Doctorado

Universidad de procedencia: _____

Carrera u Profesión: _____

Tipo de Servicio: _____

Instrucciones:

Responda de manera objetiva marcando con una X en la alternativa que cree conveniente y trate de que sus respuestas reflejen la realidad, la información brindada será procesada de manera anónima y con fines académicos.

Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente(3) De acuerdo (4)
Muy de acuerdo (5)

	Preguntas	1	2	3	4	5
Fiabilidad						
1	El trabajador de la SUNEDU muestra interés en resolver sus problemas de proceso de validación de título.					
2	Cuál es la relación que sostiene que el trabajador que realiza sus actividades en la SUNEDU con respecto a la atención.					
3	Cuál es su percepción de que el trabajador se encuentra contento con el servicio que ofrece la SUNEDU.					
4	Cuál es su percepción con el trato que brinda a los ciudadanos, cree que cubre sus expectativas.					

5	Cuál es su percepción de acuerdo al trabajador que le atendió: Cree que la SUNEDU cuenta con una vasta experiencia y puede atender sus requerimientos.					
Seguridad						
6	Cree que la SUNEDU brinda la seguridad en el proceso de validación de títulos al ciudadano.					
7	Considera al trabajador como una persona atenta y segura de su proceso.					
8	Considera usted que existe un buen lineamiento de seguridad. ¿Cuál es su nivel de satisfacción por ello?.					
9	La SUNEDU brinda la seguridad necesaria en el proceso de validación de los documentos presentados por el ciudadano. ¿Cuán satisfecho se siente por ello?.					
Capacidad de Respuesta						
10	Los trabajadores de la institución tienen buen trato hacia los ciudadanos.					
11	Los trabajadores presentan buena formación para la ejecución de sus actividades.					
12	Se consideran a los trabajadores eficaces en la atención de los ciudadanos.					
13	¿Existe una preocupación y sincero interés en la solución, ante un problema que se presenta en la Institución con respecto a sus documentos presentados?.					
Empatía						
15	Según su percepción, existe la intimidad profesional entre trabajador y ciudadano.					
16	El personal siempre está dispuesto a ayudar.					
17	Es amable el personal en la Institución.					
18	¿La Institución cumple con lo ofrecido, cuando promete hacer algo en un momento determinado?.					
19	El personal de la Institución realiza eficientemente el servicio desde que ingreso a las instalaciones.					
Elementos tangibles						
19	En la SUNEDU, la atención es rápida.					
20	En la Institución los elementos materiales relacionados con el servicio (Folletos, listas de precios), son visualmente atractivos.					
21	Las instalaciones físicas de la Institución son atractivas a la vista.					
22	El personal de la Institución tiene apariencia pulcra.					

Anexo 4: Print de Datos

Anexo 3: Instrumento Variable

Método SERVPERF

Buen día, en esta oportunidad se evaluará la variable de satisfacción, por lo cual se solicita que conteste con total sinceridad cada una de las preguntas planteadas y adecuadas

Nacionalidad: (A) Extranjero (B) Nacional

Sexo: (M) Masculino (F) Femenino

Edad: _____

Grado Académico (A) Pregrado (B) Pos grado (C) Doctorado

Universidad de procedencia: _____

Carrera u Profesión: _____

Tipo de Servicio: _____

Instrucciones:

Responda de manera objetiva marcando con una X en la alternativa que cree conveniente y trate de que sus respuestas reflejen la realidad, la información brindada será procesada de manera anónima y con fines académicos.

Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4)
Muy de acuerdo (5)

	Preguntas	1	2	3	4	5
Fiabilidad						
1	El trabajador de la SUNEDU muestra interés en resolver sus problemas de proceso de validación de título.					
2	Cuál es la relación que sostiene que el trabajador que realiza sus actividades en la SUNEDU con respecto a la atención.					
3	Cuál es su percepción de que el trabajador se encuentra contento con el servicio que ofrece la SUNEDU.					
4	Cuál es su percepción con el trato que brinda a los ciudadanos, cree que cubre sus expectativas.					

5	Cuál es su percepción de acuerdo al trabajador que le atendió: Cree que la SUNEDU cuenta con una vasta experiencia y puede atender sus requerimientos.					
Seguridad						
6	Cree que la SUNEDU brinda la seguridad en el proceso de validación de títulos al ciudadano.					
7	Considera al trabajador como una persona atenta y segura de su proceso.					
8	Considera usted que existe un buen lineamiento de seguridad. ¿Cuál es su nivel de satisfacción por ello?.					
9	La SUNEDU brinda la seguridad necesaria en el proceso de validación de los documentos presentados por el ciudadano. ¿Cuán satisfecho se siente por ello?.					
Capacidad de Respuesta						
10	Los trabajadores de la institución tienen buen trato hacia los ciudadanos.					
11	Los trabajadores presentan buena formación para la ejecución de sus actividades.					
12	Se consideran a los trabajadores eficaces en la atención de los ciudadanos.					
13	¿Existe una preocupación y sincero interés en la solución, ante un problema que se presenta en la Institución con respecto a sus documentos presentados?.					
Empatía						
15	Según su percepción, existe la intimidad profesional entre trabajador y ciudadano.					
16	El personal siempre está dispuesto a ayudar.					
17	Es amable el personal en la Institución.					
18	¿La Institución cumple con lo ofrecido, cuando promete hacer algo en un momento determinado?.					
19	El personal de la Institución realiza eficientemente el servicio desde que ingreso a las instalaciones.					
Elementos tangibles						
19	En la SUNEDU, la atención es rápida.					
20	En la Institución los elementos materiales relacionados con el servicio (Folletos, listas de precios), son visualmente atractivos.					
21	Las instalaciones físicas de la Institución son atractivas a la vista.					
22	El personal de la Institución tiene apariencia pulcra.					

Anexo 4: Print de Datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
S1	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	2
S2	2	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	2
S3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	2	4	4	3	4	2	4	3	4	3	2	3	4
S4	4	2	4	4	3	2	3	3	3	4	4	2	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4
S5	2	3	3	3	4	2	4	4	2	4	4	3	3	3	4	2	4	4	2	4	3	3
S6	3	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3	4
S7	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2
S8	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2
S9	2	2	3	4	2	4	4	4	3	2	3	2	3	4	2	4	4	4	3	2	3	4
S10	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
S11	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4
S12	4	2	4	2	4	4	4	3	2	4	4	2	4	2	4	4	4	3	2	4	4	2
S13	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3
S14	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4
S15	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	2	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4
S16	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4
S17	2	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4
S18	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4
S19	2	2	1	2	1	2	3	1	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2
S20	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2
S21	2	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	2
S22	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1
S23	2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1
S24	3	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	1
S25	2	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	2
S26	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1
S27	2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1
S28	3	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	1
S29	2	3	2	2	1	2	3	1	1	2	3	3	2	2	1	2	3	1	1	2	2	2
S30	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1
S31	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3
S32	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	2	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3
S33	4	2	4	4	2	5	5	4	2	3	4	3	2	5	5	4	2	3	2	4	4	2
S34	4	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	5	4
S35	3	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	5	5	4
S36	4	3	2	4	4	5	5	2	2	4	4	4	4	5	5	2	2	4	3	2	4	4
S37	2	2	4	5	2	4	4	4	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3	2	4	5	2
S38	3	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	2	4	2
S39	4	3	2	5	5	2	5	2	3	4	2	3	5	2	5	2	3	4	3	2	5	5
S40	2	4	2	2	4	5	5	2	2	2	4	4	4	5	5	2	2	4	2	2	4	4
S41	4	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3
S42	2	3	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	2	3
S43	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
S44	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	4	4	4	2	4	3	2	2	3	3	3	4
S45	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	2	4	3	3	2	2	2	4	2	2	2	3
S46	4	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3
S47	3	3	4	2	2	4	2	4	2	2	4	3	2	4	2	4	2	2	3	4	2	2
S48	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
S49	1	2	3	3	2	1	3	1	1	1	3	2	2	1	3	1	1	1	2	3	3	2
S50	2	1	3	3	1	2	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	1	3	3	1
S51	1	3	1	3	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	1	2	3	1	3	1	3	2
S52	1	1	2	3	1	3	2	2	1	3	2	3	1	3	2	2	1	3	1	2	3	1
S53	3	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2	1	2	1	3	2	2	1	2	1	1	2
S54	3	2	1	1	3	3	1	3	2	2	1	3	3	3	1	3	2	2	2	1	1	3
S55	2	1	3	3	1	2	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	1	3	3	1
S56	2	1	3	3	1	2	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	1	3	3	1
S57	1	3	1	3	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	1	2	3	1	3	1	3	2
S58	1	1	2	3	1	3	2	2	1	3	2	3	1	3	2	2	1	3	1	2	3	1
S59	3	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2	1	2	1	3	2	2	1	2	1	1	2
S60	3	2	1	1	3	3	1	3	2	2	1	3	3	3	1	3	2	2	2	1	1	3
S61	2	3	3	3	4	2	4	4	4	2	4	4	3	3	4	2	4	4	2	4	3	3
S62	3	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3	4
S63	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2

S64	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2	
S65	2	2	3	4	2	4	4	4	3	2	3	2	3	4	2	4	4	4	3	2	3	4	
S66	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
S67	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	
S68	4	2	4	2	4	4	4	3	2	4	4	2	4	2	4	4	4	3	2	4	4	2	
S69	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	
S70	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	
S71	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	2	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	
S72	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	
S73	2	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4	
S74	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
S75	2	2	1	2	1	2	3	1	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2	
S76	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	
S77	2	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	2	
S78	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	
S79	2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1	
S80	3	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	1	
S81	2	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	2	
S82	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	
S83	2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1	
S84	3	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	1	
S85	2	3	2	2	1	2	3	1	1	2	3	3	2	2	1	2	3	1	1	2	2	2	
S86	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	
S87	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	
S88	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	2	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	
S89	4	2	4	4	2	5	5	4	2	3	4	3	2	5	5	4	2	3	2	4	4	2	
S90	4	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	5	4	
S91	3	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	5	5	4	
S92	4	3	2	4	4	5	5	2	2	4	4	4	4	5	5	2	2	4	3	2	4	4	
S93	2	2	4	5	2	4	4	4	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3	2	4	5	2	
S94	3	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	2	4	2	
S95	4	3	2	5	5	2	5	2	3	2	4	2	3	5	2	5	2	3	4	3	2	5	5
S96	2	4	2	2	4	5	5	2	2	2	4	4	4	5	5	2	2	2	4	2	2	4	
S97	2	3	3	3	4	2	4	4	2	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	2	4	3	3
S98	3	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3	4	
S99	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	
S100	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2	
S101	2	2	3	4	2	4	4	4	3	2	3	2	3	4	2	4	4	4	3	2	3	4	
S102	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
S103	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	
S104	4	2	4	2	4	4	4	3	2	4	4	2	4	2	4	4	4	3	2	4	4	2	
S105	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	
S106	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	
S107	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	2	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	
S108	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	
S109	2	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4	
S110	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
S111	2	2	1	2	1	2	3	1	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2	
S112	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	
S113	2	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	2	
S114	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	
S115	2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1	
S116	3	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	1	
S117	2	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	2	
S118	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	
S119	2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1	
S120	3	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	1	
S121	2	3	2	2	1	2	3	1	1	2	3	3	2	2	1	2	3	1	1	2	2	2	
S122	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	
S123	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	
S124	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	2	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	
S125	4	2	4	4	2	5	5	4	2	3	4	3	2	5	5	4	2	3	2	4	4	2	
S126	4	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	5	4	
S127	3	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	5	5	4	
S128	4	3	2	4	4	5	5	2	2	4	4	4	4	5	5	2	2	4	3	2	4	4	
S129	2	2	4	5	2	4	4	4	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3	2	4	5	2	

S130	3	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	2	4	2
S131	4	3	2	5	5	2	5	2	3	4	2	3	5	2	5	2	3	4	3	2	5	5
S132	2	4	2	2	4	5	5	2	2	2	4	4	4	5	5	2	2	2	4	2	2	4
S133	4	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3
S134	2	3	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	2	3
S135	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
S136	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	4	4	4	2	4	3	2	2	3	3	3	4
S137	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	2	4	3	3	2	2	2	4	2	2	2	3
S138	4	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3
S139	3	3	4	2	2	4	2	4	2	2	4	3	2	4	2	4	2	2	3	4	2	2
S140	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
S141	1	2	3	3	2	1	3	1	1	1	3	2	2	1	3	1	1	1	2	3	3	2
S142	2	1	3	3	1	2	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	1	3	3	1
S143	2	3	3	3	4	2	4	4	2	4	4	3	3	3	4	2	4	4	2	4	3	3
S144	3	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3	4
S145	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2
S146	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2
S147	2	2	3	4	2	4	4	4	3	2	3	2	3	4	2	4	4	4	3	2	3	4
S148	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
S149	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4
S150	4	2	4	2	4	4	4	3	2	4	4	2	4	2	4	4	4	3	2	4	4	2
S151	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3
S152	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4
S153	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	2	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4
S154	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4
S155	2	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4
S156	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
S157	2	2	1	2	1	2	3	1	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2
S158	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2
S159	2	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	2
S160	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1
S161	2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1
S162	3	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	1
S163	2	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	2
S164	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1
S165	2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1
S166	3	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	1
S167	2	3	2	2	1	2	3	1	1	2	3	3	2	2	1	2	3	1	1	2	2	2
S168	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1
S169	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3
S170	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	2	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3
S171	4	2	4	4	2	5	5	4	2	3	4	3	2	5	5	4	2	3	2	4	4	2
S172	4	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	5	4
S173	3	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	5	5	4
S174	4	3	2	4	4	5	5	2	2	4	4	4	4	5	5	2	2	4	3	2	4	4
S175	2	2	4	5	2	4	4	4	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3	2	4	5	2
S176	3	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	2	4	2
S177	4	3	2	5	5	2	5	2	3	4	2	3	5	2	5	2	3	4	3	2	5	5
S178	2	4	2	2	4	5	5	2	2	2	4	4	4	5	5	2	2	2	4	2	2	4
S179	4	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3
S180	2	3	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	2	3
S181	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
S182	2	3	3	3	4	2	4	4	2	4	4	3	3	3	4	2	4	4	2	4	3	3
S183	3	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3	4
S184	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2
S185	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2
S186	2	2	3	4	2	4	4	4	3	2	3	2	3	4	2	4	4	4	3	2	3	4
S187	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
S188	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4
S189	4	2	4	2	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4	2	4	4	3	2	4	4	2
S190	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3
S191	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4
S192	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	2	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4
S193	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4
S194	2	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4
S195	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4

S196	2	2	1	2	1	2	3	1	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2
S197	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2
S198	2	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	2
S199	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1
S200	2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1
S201	3	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	1
S202	2	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	2
S203	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1
S204	2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1
S205	3	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	1
S206	2	3	2	2	1	2	3	1	1	2	3	3	2	2	1	2	3	1	1	2	2	2
S207	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1
S208	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3
S209	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	2	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3
S210	4	2	4	4	2	5	5	4	2	3	4	3	2	5	5	4	2	3	2	4	4	2
S211	4	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	5	4
S212	3	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	5	5	4
S213	4	3	2	4	4	5	5	2	2	4	4	4	4	5	5	2	2	4	3	2	4	4
S214	2	2	4	5	2	4	4	4	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3	2	4	5	2
S215	3	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	2	4	2
S216	4	3	2	5	5	2	5	2	3	4	2	3	5	2	5	2	3	4	3	2	5	5
S217	2	4	2	2	4	5	5	2	2	2	4	4	4	5	5	2	2	2	4	2	2	4
S218	4	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3
S219	2	3	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	2	3
S220	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
S221	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	4	4	4	4	2	4	3	2	2	3	3	4
S222	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	2	4	3	3	2	2	2	4	2	2	2	3
S223	4	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3
S224	3	3	4	2	2	4	2	4	2	2	4	3	2	4	2	4	2	2	3	4	2	2
S225	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
S226	1	2	3	3	2	1	3	1	1	1	3	2	2	1	3	1	1	1	2	3	3	2
S227	2	1	3	3	1	2	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	1	3	3	1
S228	2	3	3	3	4	2	4	4	2	4	4	3	3	3	4	2	4	4	2	4	3	3
S229	3	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3	4
S230	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2
S231	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2
S232	2	2	3	4	2	4	4	4	3	2	3	2	3	4	2	4	4	4	3	2	3	4
S233	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
S234	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4
S235	4	2	4	2	4	4	4	3	2	4	4	2	4	2	4	4	4	3	2	4	4	2
S236	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3
S237	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4
S238	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	2	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4
S239	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4
S240	2	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4
S241	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
S242	2	2	1	2	1	2	3	1	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2
S243	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2
S244	2	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	2
S245	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1
S246	2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1
S247	3	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	1
S248	2	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	2
S249	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1
S250	2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1
S251	3	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	1
S252	2	3	2	2	1	2	3	1	1	2	3	3	2	2	1	2	3	1	1	2	2	2
S253	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1
S254	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3
S255	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	2	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3
S256	4	2	4	4	2	5	5	4	2	3	4	3	2	5	5	4	2	3	2	4	4	2
S257	4	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	5	4
S258	3	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	5	5	4
S259	4	3	2	4	4	5	5	2	2	4	4	4	4	5	5	2	2	4	3	2	4	4
S260	2	2	4	5	2	4	4	4	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3	2	4	5	2
S261	3	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	2	4	2

S262	4	3	2	5	5	2	5	2	3	4	2	3	5	2	5	2	3	4	3	2	5	5
S263	2	4	2	2	4	5	5	2	2	2	4	4	4	5	5	2	2	2	4	2	2	4
S264	4	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3
S265	2	3	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	2	3
S266	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
S267	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	4	4	4	2	4	3	2	2	3	3	3	4
S268	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	2	4	3	3	2	2	2	4	2	2	2	3
S269	4	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3
S270	3	3	4	2	2	4	2	4	2	2	4	3	2	4	2	4	2	2	3	4	2	2
S271	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
S272	2	3	3	3	4	2	4	4	2	4	4	3	3	3	4	2	4	4	2	4	3	3
S273	3	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3	2	3	4	3	2	4	4	2	3	4	4
S274	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2
S275	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2
S276	2	2	3	4	2	4	4	4	3	2	3	2	3	4	2	4	4	4	3	2	3	4
S277	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
S278	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4
S279	4	2	4	2	4	4	4	3	2	4	4	2	4	2	4	4	4	3	2	4	4	2
S280	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3
S281	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4
S282	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	2	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4
S283	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4
S284	2	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4
S285	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
S286	2	2	1	2	1	2	3	1	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2
S287	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2
S288	2	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	2
S289	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1
S290	2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1
S291	3	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	1
S292	2	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	2
S293	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1
S294	2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1
S295	3	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	1
S296	2	3	2	2	1	2	3	1	1	2	3	3	2	2	1	2	3	1	1	2	2	2
S297	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1
S298	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3
S299	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	2	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3
S300	4	2	4	4	2	5	5	4	2	3	4	3	2	5	5	4	2	3	2	4	4	2
S301	4	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	5	4
S302	3	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	5	5	4
S303	4	3	2	4	4	5	5	2	2	4	4	4	4	5	5	2	2	4	3	2	4	4
S304	2	2	4	5	2	4	4	4	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3	2	4	5	2
S305	3	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	2	4	2
S306	4	3	2	5	5	2	5	2	3	4	2	3	5	2	5	2	3	4	3	2	5	5
S307	2	4	2	2	4	5	5	2	2	2	4	4	4	5	5	2	2	4	2	2	2	4
S308	4	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3
S309	2	3	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	2	3
S310	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
S311	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	4	4	4	2	4	3	2	2	3	3	3	4
S312	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	2	4	3	3	2	2	2	4	2	2	2	3
S313	4	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3
S314	3	3	4	2	2	4	2	4	2	2	4	3	2	4	2	4	2	2	3	4	2	2
S315	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
S316	1	2	3	3	2	1	3	1	1	1	3	2	2	1	3	1	1	1	2	3	3	2
S317	2	1	3	3	1	2	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	1	3	3	1
S318	1	3	1	3	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	1	2	3	1	3	1	3	2
S319	1	1	2	3	1	3	2	2	1	3	2	3	1	3	2	2	1	3	1	2	3	1
S320	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
S321	4	3	3	3	4	2	4	3	2	2	4	4	4	2	4	3	2	2	3	3	3	4
S322	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	2	4	3	3	2	2	2	4	2	2	2	3
S323	4	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3
S324	3	3	4	2	2	4	2	4	2	2	4	3	2	4	2	4	2	2	3	4	2	2
S325	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
S326	1	2	3	3	2	1	3	1	1	1	3	2	2	1	3	1	1	1	2	3	3	2
S327	2	1	3	3	1	2	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	1	3	3	1

S328	2	3	3	3	4	2	4	4	2	4	4	3	3	3	4	2	4	4	2	4	3	3
S329	3	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3	4
S330	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2
S331	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	
S332	2	2	3	4	2	4	4	4	3	2	3	2	3	4	2	4	4	4	3	2	3	4
S333	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
S334	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4
S335	4	2	4	2	4	4	4	3	2	4	4	2	4	2	4	4	4	3	2	4	4	2
S336	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3
S337	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4
S338	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	2	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4
S339	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4
S340	2	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4
S341	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
S342	2	2	1	2	1	2	3	1	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2
S343	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2
S344	2	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	2
S345	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1
S346	2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1
S347	3	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	1
S348	2	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	1	3	2	2	3	2	3	1	1	3	2
S349	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1
S350	2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1
S351	3	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	2	1	1	3	1	3	2	1	1	1	1
S352	2	3	2	2	1	2	3	1	1	2	3	3	2	2	1	2	3	1	1	2	2	2
S353	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1
S354	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3
S355	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	2	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3
S356	4	2	4	4	2	5	5	4	2	3	4	3	2	5	5	4	2	3	2	4	4	2
S357	4	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	5	4
S358	3	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	5	5	4
S359	4	3	2	4	4	5	5	2	2	4	4	4	4	5	5	2	2	4	3	2	4	4
S360	2	2	4	5	2	4	4	4	2	3	4	3	2	4	4	4	2	3	2	4	5	2

	Edad	Sexo	Grado	Nacionalidad
S1	42	2	2	1
S2	23	2	1	1
S3	24	1	3	1
S4	44	2	1	2
S5	26	1	1	1
S6	55	1	2	1
S7	42	2	3	2
S8	41	1	1	1
S9	25	1	1	1
S10	24	2	2	2
S11	45	1	1	1
S12	49	2	1	2
S13	35	1	3	1
S14	56	2	3	2
S15	53	1	3	1
S16	40	2	1	1
S17	56	2	3	2

S18	31	2	3	1
S19	22	1	1	1
S20	47	2	1	2
S21	51	2	2	1
S22	40	2	3	2
S23	26	1	1	1
S24	50	2	1	2
S25	25	1	2	1
S26	48	2	3	2
S27	45	2	3	1
S28	31	2	1	2
S29	37	2	2	2
S30	36	1	2	1
S31	48	2	3	2
S32	42	2	3	1
S33	33	2	3	2
S34	43	2	3	2
S35	25	2	1	1
S36	20	2	2	2
S37	28	1	1	1
S38	56	2	2	2
S39	47	1	2	1
S40	54	2	1	2
S41	46	1	2	1
S42	44	2	3	2
S43	45	2	2	1
S44	40	2	1	2
S45	27	2	2	1
S46	42	2	2	2
S47	43	2	3	2
S48	28	2	3	2
S49	20	1	3	1
S50	54	1	2	1
S51	20	2	1	2
S52	46	1	2	1
S53	58	1	2	1
S54	26	2	3	2
S55	41	1	3	1
S56	28	2	3	2
S57	40	1	1	1
S58	24	1	2	1
S59	43	2	1	2
S60	46	1	1	1
S61	50	2	1	2

S62	30	1	2	1
S63	46	2	3	2
S64	29	1	1	1
S65	49	2	2	2
S66	57	1	1	1
S67	33	2	1	1
S68	57	2	1	1
S69	40	2	1	1
S70	19	2	2	2
S71	19	1	3	1
S72	54	2	2	2
S73	52	2	2	2
S74	47	2	1	2
S75	20	2	1	2
S76	22	2	3	1
S77	57	1	3	1
S78	19	2	2	1
S79	51	2	3	1
S80	47	2	2	2
S81	23	2	3	1
S82	36	2	1	2
S83	20	1	1	1
S84	22	2	3	1
S85	23	2	3	2
S86	33	2	1	1
S87	59	2	2	1
S88	24	2	1	2
S89	42	1	3	1
S90	57	1	3	1
S91	22	2	1	2
S92	40	1	2	1
S93	53	1	1	1
S94	58	2	1	2
S95	52	1	3	1
S96	22	2	1	2
S97	21	1	1	1
S98	32	1	2	1
S99	58	2	2	2
S100	32	1	3	1
S101	47	1	1	1
S102	29	2	3	2
S103	38	1	1	1
S104	43	2	2	2
S105	24	1	3	1

S106	33	1	2	1
S107	44	2	2	2
S108	34	1	1	1
S109	40	1	2	1
S110	28	2	3	2
S111	24	1	1	1
S112	37	2	1	2
S113	29	1	1	1
S114	45	1	2	1
S115	39	2	2	2
S116	28	1	2	1
S117	59	1	1	1
S118	25	1	3	1
S119	30	1	2	1
S120	21	1	2	1
S121	23	1	2	1
S122	46	1	2	1
S123	51	1	1	1
S124	49	1	2	1
S125	45	1	2	1
S126	36	1	1	1
S127	57	1	3	1
S128	27	2	3	1
S129	52	2	2	1
S130	27	2	3	1
S131	24	2	2	1
S132	59	2	3	1
S133	55	2	3	1
S134	22	2	2	1
S135	59	2	3	1
S136	38	2	1	1
S137	50	2	2	1
S138	41	2	2	2
S139	51	2	1	1
S140	21	2	1	1
S141	57	2	1	1
S142	59	2	1	2
S143	18	2	2	1
S144	55	2	1	1
S145	47	2	2	2
S146	47	1	2	1
S147	23	1	2	1
S148	58	2	3	2
S149	42	1	3	1

S150	31	1	3	1
S151	42	2	1	2
S152	45	1	2	1
S153	19	1	2	1
S154	42	2	3	2
S155	49	1	2	1
S156	42	2	3	2
S157	32	2	1	2
S158	56	1	2	1
S159	21	1	3	1
S160	31	2	3	2
S161	51	1	2	1
S162	57	2	1	2
S163	36	1	3	1
S164	56	2	3	2
S165	23	1	2	1
S166	20	2	3	2
S167	28	1	2	1
S168	49	2	3	2
S169	27	1	1	1
S170	59	2	1	2
S171	36	1	3	1
S172	44	2	2	2
S173	30	1	1	1
S174	52	2	2	2
S175	58	1	1	1
S176	58	2	1	2
S177	20	1	2	1
S178	19	2	3	2
S179	48	1	3	1
S180	29	1	1	1
S181	48	2	2	2
S182	47	1	2	1
S183	47	1	2	1
S184	38	2	1	2
S185	59	1	3	1
S186	42	2	3	2
S187	48	1	1	1
S188	21	2	3	2
S189	39	2	2	2
S190	22	1	1	1
S191	54	1	3	1
S192	35	2	2	2
S193	41	1	2	1

S194	18	1	2	1
S195	41	1	1	1
S196	40	1	3	1
S197	58	1	1	1
S198	38	1	2	1
S199	46	1	3	1
S200	53	1	3	1
S201	39	1	3	1
S202	30	1	2	1
S203	26	1	1	1
S204	42	1	3	1
S205	23	1	3	1
S206	23	1	1	1
S207	25	1	1	1
S208	20	1	1	1
S209	45	1	3	1
S210	26	1	2	1
S211	51	1	2	1
S212	23	1	3	1
S213	21	1	2	1
S214	45	2	1	1
S215	20	2	1	1
S216	48	2	3	1
S217	20	2	3	1
S218	57	2	2	1
S219	39	2	1	1
S220	41	2	1	1
S221	40	2	2	1
S222	44	2	2	1
S223	47	2	3	1
S224	34	2	1	1
S225	58	2	1	1
S226	47	2	3	1
S227	44	2	1	1
S228	41	2	1	1
S229	50	2	1	1
S230	51	2	2	1
S231	48	2	3	1
S232	52	2	2	1
S233	58	2	3	1
S234	57	2	1	1
S235	37	2	2	1
S236	18	2	1	1
S237	46	2	3	1

S238	36	2	2	1
S239	24	2	3	1
S240	44	2	2	1
S241	54	2	3	1
S242	34	2	1	1
S243	44	2	3	1
S244	55	2	2	1
S245	27	2	2	1
S246	39	2	1	1
S247	42	2	1	1
S248	31	2	3	1
S249	23	2	2	1
S250	20	2	3	1
S251	19	2	1	1
S252	44	2	1	1
S253	23	2	1	1
S254	23	2	3	1
S255	34	2	2	1
S256	33	2	2	1
S257	38	2	3	1
S258	36	2	1	1
S259	24	2	1	1
S260	22	2	2	1
S261	45	2	1	1
S262	55	2	3	1
S263	19	2	1	1
S264	27	2	2	1
S265	51	2	2	1
S266	52	2	2	1
S267	43	2	1	1
S268	20	2	2	1
S269	50	2	1	1
S270	59	2	3	1
S271	59	2	2	1
S272	41	2	2	1
S273	57	2	3	1
S274	55	2	1	1
S275	43	2	3	1
S276	53	2	1	1
S277	26	2	3	1
S278	51	2	3	1
S279	28	1	1	1
S280	58	1	1	1
S281	20	1	2	1

S282	30	1	3	1
S283	18	1	1	1
S284	20	1	1	1
S285	18	1	3	1
S286	50	1	3	1
S287	54	1	3	1
S288	26	1	2	1
S289	54	1	2	1
S290	47	1	3	1
S291	39	1	3	1
S292	34	1	3	1
S293	18	1	2	1
S294	37	1	3	1
S295	49	1	3	1
S296	35	1	2	1
S297	25	1	1	1
S298	51	1	1	1
S299	41	1	3	1
S300	37	1	3	1
S301	58	1	3	1
S302	33	1	2	1
S303	53	1	2	1
S304	52	1	1	1
S305	32	1	3	1
S306	55	1	2	1
S307	24	1	3	1
S308	43	1	3	1
S309	49	1	3	1
S310	25	1	3	1
S311	27	1	1	1
S312	52	1	3	1
S313	53	1	2	1
S314	45	1	1	1
S315	20	1	3	1
S316	51	1	1	1
S317	59	1	1	1
S318	48	1	3	1
S319	34	1	3	1
S320	42	1	3	1
S321	36	1	2	1
S322	43	1	1	1
S323	24	1	2	1
S324	41	1	1	1
S325	21	1	2	1

S326	26	1	3	1
S327	39	1	3	1
S328	40	1	3	1
S329	44	1	3	1
S330	59	1	1	1
S331	28	1	2	1
S332	42	1	1	1
S333	22	1	1	1
S334	49	1	1	1
S335	19	1	2	1
S336	21	1	3	1
S337	45	1	1	1
S338	22	1	1	1
S339	19	1	1	1
S340	35	1	1	1
S341	37	1	3	1
S342	27	1	1	1
S343	31	1	1	1
S344	27	1	3	1
S345	40	1	3	1
S346	55	1	1	1
S347	56	1	2	1
S348	21	1	2	1
S349	56	1	1	1
S350	27	1	2	1
S351	26	1	2	1
S352	55	1	1	1
S353	47	1	2	1
S354	33	1	2	1
S355	21	1	1	1
S356	47	1	1	1
S357	31	1	1	1
S358	46	1	3	1
S359	40	1	2	1
S360	36	1	1	1



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Mercedes Nagamine Miyashiro, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **“El nivel de Satisfacción del ciudadano en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, 2018”** de la estudiante Irait Salcedo, Helen Paola, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 18 de agosto de 2018

Mercedes Nagamine Miyashiro

DNI:20031516

Resumen de coincidencias X

21 %

21

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

“El nivel de satisfacción del ciudadano en la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, 2018”

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

AUTORA:
Rr. Helen Paola Inaita Soacedo

AFESOR:
Dña. Mercedes Nágamine Moyafrío

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

repositorio.ucv.edu.pe 3 % >
Fuente de internet

repositorio.uss.edu.pe 2 % >
Fuente de internet

repositorio.continental... 2 % >
Fuente de internet

dspace.untru.edu.pe 2 % >
Fuente de internet

www.bdigital.unal.edu... 2 % >
Fuente de internet

twitter.com 1 % >
Fuente de internet

www.elsevier.es 1 % >

Activado High Resolution Text-only Report

Página: 1 de 44 Número de palabras: 9454

Tesis de maestría.pdf Error: Error de red

Mostrar todo X



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

Fraim Salcedo, Helen Paola

D.N.I. : 40602177

Domicilio : Av. Elmer Faucett N° 1664 APD. 402 - URB. SAN JOSÉ BELLA VISTA

Teléfono : Fijo : Móvil : 963968523 CALLAO

E-mail : XIDMYS-hp@HOTMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : MAESTRO

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Fraim Salcedo, Helen Paola

Título de la tesis:

EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA 2018

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

29/01/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

FRAITA Salcedo, Helen Paola

INFORME TÍTULADO:

"EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA:

29/08/2018

NOTA O MENCIÓN:

APROBADO POR MAYORÍA



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN