



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Medición de la calidad de servicio en una
Institución Pública, Lima - 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Mora Vásquez, Tania Elizabeth (ORCID: [0000-0002-5287-9112](https://orcid.org/0000-0002-5287-9112))

ASESORA:

Dra. Nagamine Miyashiro, Mercedes María (ORCID: [0000-0003-4673-8601](https://orcid.org/0000-0003-4673-8601))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA, PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, Altemira y Santos, por su paciencia y constante motivación brindada durante esta extensa etapa. Y a mi amada hija Darla, quién seguirá mis pasos, para demostrarle que todo esfuerzo vale la alegría del triunfo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme vida y sabiduría para diseñar y culminar el presente trabajo de investigación con éxito; asimismo a la Dra. Nagamine y el Dr. Haro, por sus diligentes asesorías, finalmente agradecer al Decano de la Facultad de Ingeniería Industrial de la UNMSM, por permitirme aplicar este trabajo de investigación en su institución.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Variables y operacionalización	19
3.3 Población, Muestra y Muestreo	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimientos	24
3.6 Método de análisis de datos	24
3.7 Aspectos Éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1: Validación del instrumento por juicio de expertos.	23
Tabla 2: Estadística de fiabilidad.	23
Tabla 3: Frecuencia de la Calidad de Servicio FII UNMSM.	25
Tabla 4: Frecuencia de las dimensiones del estudio.	26
Tabla 5: Tabla cruzada de la Calidad de Servicio y EP.	28
Tabla 6: Tabla cruzada de la Calidad de Servicio ciclo académico.	29
Tabla 7: Tabla cruzada de la Calidad de Servicio y tipo de trámite TUPA.	30

Resumen

La presente investigación se diseñó con el objetivo de determinar el nivel de la calidad de servicio en la atención de trámites TUPA desde la percepción de los usuarios de pregrado de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, durante la emergencia sanitaria por COVID-19 en el 2021; esta se desarrolló bajo un estudio cuantitativo no experimental de diseño transaccional descriptivo, y un análisis de muestreo probabilístico que determinó la muestra de 312 usuarios, al cual se aplicó como instrumento una encuesta alineada a las dimensiones del modelo SERVQUALing, esta fue adaptada a las características de la institución y condiciones de virtualidad por pandemia. El instrumento fue validado por juicio de expertos, asimismo, el estudio de Alfa de Cronbach tuvo un valor de 0.957, con el que se confirmó su confiabilidad. Posterior al análisis de frecuencia y de tablas cruzadas, en el estadístico SPSS, se conoció que el 56.1% de la muestra percibieron el servicio como regular con tendencia a convertirse en malo, con ello se concluyó que la calidad de servicio no es bien percibida, sobre todo en los aspectos relacionados a los elementos de confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía del servicio.

Palabras clave: SERVQUAL, SERVQUALing, Calidad de Servicios.

Abstract

This research was designed with the aim of determining the level of quality of service in the attention of TUPA procedures from the perception of undergraduate users of the Faculty of Industrial Engineering of the Universidad Nacional Mayor de San Marcos, during the health emergency due to COVID-19 in 2021; this was developed under a non-experimental quantitative study of descriptive transactional design, and a probabilistic sampling analysis that determined the sample of 312 users, to which a survey aligned to the dimensions of the SERVQUALing model was applied as an instrument, this was adapted to the characteristics of the institution and conditions of virtuality due to pandemic. The instrument was validated by expert judgment, likewise, Cronbach's Alpha study had a value of 0.957, with which its reliability was confirmed. After the analysis of frequency and cross tables, in the SPSS statistic, it was known that 56.1% of the sample perceived the service as regular with a tendency to become bad, with this it was concluded that the quality of service is not well perceived, especially in the aspects related to the elements of reliability, responsiveness and empathy of the service.

Keywords: SERVQUAL, SERVQUALing, Quality of Services.

I. INTRODUCCIÓN

Por la pandemia por COVID-19, a nivel mundial, el trabajo administrativo, estudios académicos, entre otras actividades fueron modificadas de la modalidad presencial a virtual; la adaptación a la nueva normalidad de desempeñar tareas administrativas de forma remota fue nueva para todo servidor público, asimismo los ciudadanos tuvieron que adaptarse a solicitar trámites desde casa a través de medios digitales y plataformas que los gobiernos pusieron a disposición de estos. Es preciso señalar que a nivel internacional, Pavanelli (2018), en Francia, Lai (2020), en Singapur, y Angbulu (2021), en Nigeria, informan que los gobiernos brindan a los ciudadanos servicios deficientes, a pesar del latente discurso de una nueva gestión pública, aseguraron que el personal administrativo hace lo que está en sus manos para brindar los servicios a pesar de las condiciones precarias, asimismo, comunicaron que el concepto de modernización del estado como tal no brinda soluciones, si los esfuerzos no se enfocan en prestar servicios de calidad a favor del interés general, en ese sentido afirmaron que el servicio civil por sí solo no asegura que la gestión marche de forma adecuada, por ello es indispensable tener líderes políticos para mantener a flote un gobierno integrado.

En continuación con lo anterior, en Australia, Lindell (2021) y Graham (2021), y en Malta, Abbas (2021), informaron que las autoridades gubernamentales han tenido claras intenciones en lograr que los empleados del estado tengan mejores condiciones laborales durante la pandemia por COVID-19, las propuestas de mejoras fueron entregar incentivos por eficiencia laboral, mejorar los salarios, perfeccionar los espacios físicos y virtuales de trabajo, adecuar los horarios de oficina a la nueva normalidad y brindar mayor flexibilidad laboral; asimismo, sostuvieron que todos estos mecanismos conllevan a que el personal que labora en el sector público mejoren su calidad de vida, y como consecuencia ofrezcan servicios óptimos a los ciudadanos.

En Latinoamérica, el Gobierno de Salta Argentina (2019) en su política de calidad estipuló que para la administración pública la calidad del servicio debe ser inherente de las actividades de la gestión, y que además es la forma en el que el Estado bien puede reducir la brecha de desigualdad respecto a las condiciones en la que los ciudadanos reciben los servicios. Por otro lado, el portal web del Servicio de Acreditación Ecuatoriano, dependencia Ministerial Ecuatoriana, estipula que la población es exigente respecto a lo que requieren del gobierno, ellos esperan agilidad, accesibilidad, compromiso y eficiencia en la respuesta a trámites solicitados (“Calidad en los Servicios Públicos”, 2018), a todo esto, se entiende que es esencial que los gobiernos se encuentren atentos a la forma en como brindan los servicios públicos, puesto que de ello depende la satisfacción de los ciudadanos.

A nivel nacional, Datum Internacional (2019) realizó un estudio para identificar la satisfacción de los peruanos en cuanto a los servicios y la atención que reciben por parte del estado; en función a los datos obtenidos por dicha organización de opinión pública e investigación, la Presidencia del Consejo de Ministros (2021) publicó un informe en el que se detallaron siete factores que determinan la percepción del ciudadano al solicitar trámites en entidades públicas, entre ellas se encuentran el tiempo de espera en cola, la satisfacción con el tiempo de espera, el resultado de la gestión, rapidez de atención, el trato del personal de la entidad, entre otros elementos; asimismo en el informe especificaron que “priorizar estos siete factores de calidad permitirá tomar decisiones de política pública y optimizar, en base a evidencia, las intervenciones que se realiza desde el Estado para estar al servicio del ciudadano” (PCM-SGP, 2021, párr. 2). Según lo mencionado, se evidenció que por parte del gobierno existe la preocupación por conocer la percepción de los usuarios de servicios públicos, así como también interés por implementar mecanismos que conlleven a mejorar los servicios prestados a la ciudadanía.

Ahora bien, cuando en la investigación se mencionó a la variable calidad de servicio, no se ha referido al nivel de conocimiento que posea un docente, ni a los servicios académicos que brinda la Facultad de Ingeniería Industrial (FII), por el contrario, el estudio de la variable se relacionó al servicio administrativo respecto a la atención de trámites contemplados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), es preciso señalar que este documento brinda a los usuarios información de treinta y seis procedimientos administrativos que se pueden tramitar en la universidad, los usuarios de pregrado son quienes perciben de forma directa la manera en cómo el personal administrativo atiende este tipo de trámites.

A través de los informes trimestrales emitidos por la Unidad de Planificación, Presupuesto y Racionalización de la FII durante los años 2018 y 2019, tiempo en el que se realizaba trabajo administrativo presencial, se detectó que los trámites TUPA se atendieron fuera de fecha, por ejemplo, las solicitudes de Examen AD HOC han excedido el tiempo establecido de atención de 30 días hábiles, puesto que en promedio tardaron 54 días en ser atendidos; estas demoras se generaron a causa de la falta de capacitación, por parte del personal administrativo, en el uso de las plataformas por la cual se gestionan los procedimientos TUPA, la carga diaria laboral, entre otros factores; ante lo expuesto y a causa del cambio en la forma de trabajo de presencial a virtual, por la pandemia por COVID-19, se planteó atender el siguiente problema general: ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en la atención de trámites TUPA desde la percepción de los usuarios de pregrado de la FII - UNMSM, durante la emergencia sanitaria por COVID-19 en el 2021?; así como también se indagó respecto a: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la atención de trámites TUPA con respecto a la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los elementos tangibles desde la percepción de los usuarios de pregrado de la FII - UNMSM, durante la emergencia sanitaria por COVID-19 en el 2021?.

En cuanto a la justificación teórica de la variable de esta investigación se respaldó en el modelo SERVQUALing que fue creado por Agustín Mejías en el 2005, el cual fue una adaptación del modelo SERVQUAL de Parasuraman et al., al respecto Nevado (2018), afirmó que el primer modelo en mención es eficiente para medir la variable a través de las percepciones; con esto se buscó aclarar los resultados que describen la calidad del servicio a través de la percepción de los usuarios de pregrado. Por otro lado, la investigación cumplió con los requisitos metodológicos, debido a que se diseñó asociado al método cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo; asimismo, el instrumento de recolección de datos utilizado se adaptó al escenario y coyuntura nacional, por el que se pudo recolectar información precisa para el estudio.

En relación a la justificación práctica, los resultados obtenidos de la investigación, las conclusiones y las recomendaciones sirvió como aporte a la FII UNMSM, para que perfeccione la atención de trámites TUPA, a fin de que se logre una mejor percepción de la calidad de servicio, por parte del usuario de pregrado. Por otro lado, es importante señalar que la investigación se respalda en el cumplimiento del noveno y cuarto objetivo de la agenda de desarrollo sostenible publicado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2018), porque el acceso a las tecnologías de comunicaciones e información, de calidad y forma equitativa, son indispensables para el adecuado funcionamiento de los servicios públicos, aún más en tiempos de virtualidad.

El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de la calidad de servicio en la atención de trámites TUPA desde la percepción de los usuarios de pregrado de la FII - UNMSM, durante la emergencia sanitaria por COVID-19 en el 2021, y los objetivos específicos fueron determinar el nivel de la calidad del servicio con respecto a la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los elementos tangibles en la atención de trámites TUPA desde la percepción de los usuarios de pregrado de la FII - UNMSM, durante la emergencia sanitaria por COVID-19 en el 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el marco nacional, Choquehuayta (2021) con el objetivo de precisar el índice de calidad de servicio en una institución del estado, diseñó una investigación, cuantitativa descriptiva experimental y aplicó una encuesta, adaptada al modelo SERVQUAL, a una muestra de 62 ciudadanos. Los resultados mostraron que las expectativas estuvieron por encima de las percepciones de los usuarios, por otro lado, el 79% de ellos calificaron como deficiente el servicio en relación con la capacidad de respuesta, el factor de empatía fue valorado con una mediana calidad, y finalmente los datos del factor de seguridad en el servicio recibido mostró que existe mediana calidad. En términos generales, el autor, concluyó que las expectativas de los encuestados tuvieron un índice de 91,25%, mientras que la percepción de los mismo fue de 59,27%, esto demostró que los ciudadanos califican como deficiente el servicio brindado por tal institución.

Ceballos et al. (2021) con la finalidad de analizar la percepción en relación a la calidad de servicios en instituciones educativas, diseñaron una investigación cuantitativa descriptiva y aplicaron una encuesta en la que consideraron los elementos del SERVQUALing, el cual resultó ser confiable porque obtuvo un valor de 0.997 en la prueba de alfa de Cronbach. Posterior a la aplicación del instrumento, a una muestra de 684 usuarios. Los resultados indicaron que los encuestados establecen una buena valoración basada en la apariencia física de la institución, la atención rápida y el mantenimiento de procesos modernizados. La dimensión de empatía obtuvo una valoración promediada de 3,55 lo cual denota una percepción aceptable, más no excelente, debido a que se observó que el personal administrativo gestiona los procesos con tecnicismo de forma eficiente, pero sin empatía. Los autores concluyen que hay aspectos humanos por mejorar, asimismo, indican que la evaluación de la variable en instituciones educativas es primordial para garantizar mejora continua de procesos, y de recursos humanos y material.

Virto (2020) en su investigación planteó como objetivo determinar si la teoría SERVQUAL era la mejor para medir el servicio prestado por una entidad del estado. En su investigación cuantitativa de tipo correlacional no experimental, aplicó como instrumento una encuesta, a una muestra de 246 ciudadanos. Con un nivel coeficiente de Rho de Spearman de 0,430 se determinó que el método utilizado fue viable para medir la calidad en dicha entidad, asimismo concluyó que la medición de la satisfacción, el control de calidad y el nivel de confianza con relación al servicio se puede evaluar de forma efectiva si se aplica el SERVQUAL, cuyos valores de Spearman fueron 0,467, 0,557 y 0,554 respectivamente. Respecto a la valoración de las dimensiones del modelo por parte de los encuestados, del cien por ciento de los encuestados un 23,6% consideraron que la capacidad de respuesta es la más importante del modelo, seguido de la seguridad, empatía, elementos tangibles y finalmente la fiabilidad.

Sánchez (2018), realizó una investigación cuantitativa no experimental y transversal, cuyo objetivo fue demostrar la incidencia de la calidad de servicio brindado a través de un sistema de información electrónico. El instrumento utilizado se adaptó al modelo SERVQUALing, fue validado por juicio de expertos y aplicado a una muestra de 120 estudiantes, posterior a al análisis de la data en el software estadístico SPSS y Excel, los resultados demostraron que el setenta y dos por ciento de los estudiantes consideran que la casa de estudios brinda un mejor servicio desde la implementación del sistema de información virtual, asimismo, respecto a los factores del modelo y en la escala de malo, regular y bueno, el 68% de los encuestados valoraron como bueno los elementos tangibles, y el 67% de ellos afirmaron que el personal administrativo de la unidad de soporte técnico inspira confianza. El autor concluye en que la implementación del sistema ayudó que la percepción de la calidad mejorara en gran medida, asimismo, influyó en que los alumnos sintieran mayor confianza y seguridad en la realización de trámites y consultas, y permitió que el instituto mejorara su capacidad de respuesta, y la relación de empatía con el usuario.

Chávez et al. (2017) plantearon como objetivo validar el modelo del SERVQUAL en el sector de transporte terrestre interprovincial, en su investigación cuantitativa transversal de alcance descriptivo correlacional, aplicaron un cuestionario, que comprendió las cinco dimensiones de la teoría en estudio, al grupo muestral de 399 usuarios. De los resultados obtuvieron que las dimensiones del modelo impactan en la calidad de servicio puesto los valores del coeficiente de correlación de Pearson se ubicó por encima de 0,75, esto probó que la correlación fue positiva considerable y muy fuerte. Del análisis descriptivo los autores concluyeron que, en relación al servicio, las expectativas de los clientes se encontraron por encima de sus percepciones, asimismo identificaron que las dimensiones de tangibilidad y confiabilidad fueron las mejor valoradas por encima de las demás, y sobre esas las empresas de transporte deben de apuntar todos sus esfuerzos para mejorar la percepción del servicio entregado, a fin de mejorar la calidad del mismo.

Finalmente, Vilca (2017) en su estudio cuantitativo, no experimental de diseño correlacional descriptivo, a fin de hallar la relación entre la percepción de los usuarios y la calidad de servicio en una institución pública. Como técnica de investigación aplicó una encuesta, basada en cuatro de las cinco dimensiones del SERVQUAL y tres dimensiones de la variable percepción, a una muestra de 316 usuarios; los resultados de la evaluación correlacional de la confiabilidad, respuesta, empatía y seguridad del servicio con la percepción del usuario, obtuvieron valores de 0,403 - 0,380 - 0,365 - 0,399 respectivamente en la prueba de R de Pearson, además el estudio determinó que la correlación entre ambas variables es media positiva en vista que el coeficiente de Pearson obtuvo un valor de 0,441, el autor concluyó que la institución pública en estudio no brinda atención adecuada a las necesidades de los usuarios, y tampoco resuelven los problemas colectivos ni individuales que se presentan, por lo que se concluyó que la calidad de servicios brindado por la entidad es deficiente.

En relación a los antecedentes internacionales, Toghroli, et al. (2021) realizaron una investigación transversal descriptiva cuyo objetivo de valorar la calidad del servicio educativo en una institución de educación superior, aplicaron como instrumento una encuesta alineada al modelo SERVQUAL a una muestra de 168 usuarios del segundo semestre académico, para el estudio realizaron pruebas estadísticas descriptivas e inferencial; los resultados expresaron que la dimensión de confiabilidad obtuvo la valoración de satisfacción más baja, las otras dimensiones con baja puntuación fueron la empatía, capacidad de respuesta y garantía, asimismo el factor de tangibilidad fue valorada como negativa pero en menor proporción con relación a las anteriores mencionadas. Los investigadores concluyeron que los usuarios de la institución no se sienten conformes con el servicio brindado, y por ello sugirieron que se desarrollen talleres de capacitación para el personal docente y no docente a fin de mejorar sus habilidades personales y laborales.

Muhamad et al. (2021) desarrollaron una investigación cuantitativa de método transversal, para identificar el efecto del servicio de calidad en la satisfacción de estudiantes. A la muestra, conformada por 344 encuestados de seis departamentos académicos de un Politécnico de Malasia, se les aplicó una encuesta de 34 ítems, tal instrumento fue una adaptación del original desarrollado en el año 2020, el cual estuvo conformado por siete secciones que involucran las dimensiones del SERVQUAL que midieron la satisfacción del estudiante y datos demográficos, cabe precisar que el instrumento fue validado por alfa de Cronbach y juicio de expertos, las dimensiones obtuvieron valores aceptables entre 0.90 y 0.98. Para la sistematización de la información utilizaron el software estadístico de nombre SPSS, tras un análisis de regresión múltiple los investigadores concluyeron que todas las dimensiones del modelo tenían influencia sobre la satisfacción de los usuarios, finalmente aseguraron que trabajar en las cinco dimensiones permitirá elevar el nivel de satisfacción de los estudiantes del Politécnico.

Razia y Golam (2021) para medir la relación entre la calidad percibida y los factores del modelo SERVQUAL realizaron una investigación de enfoque cuantitativo en una institución educativa en Bangladesh, aplicaron una encuesta cuyos ítems estuvieron alineados a las dimensiones del modelo y la muestra participante la conformaron 895 usuarios. Los resultados revelaron que los ítems del modelo impactan positivamente en la percepción, por otro lado, el ítem de capacidad de respuesta y elementos tangibles precisaron resultados no académicos, diseño atractivo y fácil uso del sistema virtual para realizar pagos administrativos, rapidez en la atención de consultas, entre otros aspectos administrativos. Los investigadores concluyen que tanto los aspectos académicos como administrativos influyen en la satisfacción y percepción de los voluntarios del estudio, y recomiendan que las casas de estudios superiores deben centrarse en las dimensiones del modelo para mejorar y mantener altos niveles de calidad.

Agarwal et al. (2021) realizaron una investigación cuantitativa descriptiva para determinar la calidad y satisfacción de aprendizaje-enseñanza, en modalidad virtual, de los usuarios de una universidad en la India. La muestra estuvo conformada por 354 personas que habían tomado clases en línea, a quienes se les aplicó una encuesta elaborada bajo el modelo de SERVQUAL; con respecto a los resultados, las dimensiones de confiabilidad y empatía fueron predominantes para determinar la satisfacción del proceso de aprendizaje-enseñanza en línea, por otro lado, la seguridad, elementos tangibles y capacidad de respuesta fueron dimensiones relevantes para determinar la calidad del servicio, los dos últimos mencionados dejan entrever los aspectos no académicos del estudio. Los investigadores concluyeron que para lograr una buena calidad de servicio académico electrónico las instituciones deberían enfocar sus esfuerzos en la atención de las consultas de los usuarios y potenciar las plataformas virtuales, asimismo, afirman que para evaluar el aprendizaje y la enseñanza virtual (desde la percepción de los usuarios) se debe tener en cuenta las dimensiones del SERVQUAL.

Tavakoli et al. (2019) para conocer la calidad del servicio ofrecida por una institución de educación superior, diseñaron una investigación descriptiva transversal, en la cual aplicaron una encuesta alineada a las dimensiones del SERVQUAL, a una muestra de 68 usuarios, la confiabilidad del cuestionario estuvo sujeto al análisis de alfa de Cronbach que obtuvo el índice de 0,94, que confirma su confiabilidad. Los resultados mostraron la baja valoración respecto a la capacidad de respuesta, debido a que el personal de la institución no da atención de respuesta pertinente a los usuarios, asimismo, las dimensiones de empatía, seguridad y confiabilidad también obtuvieron baja valoración, mientras que la tangibilidad obtuvo baja valoración, pero en menor nivel; finalmente determinaron que el nivel de expectativas respecto a los servicios es superior a las percepciones de los encuestados, lo cual significa que la calidad es baja, ante ello los investigadores concluyeron que factores como desempeño del personal, el trato en la atención, métodos de enseñanza, entre otros se precisan relevantes para determinar el estudio de la variable en dicha institución.

Manzoor (2018) con el objetivo de evaluar la brecha del desempeño de la gestión administrativa del sector público y la satisfacción de los usuarios, realizó una investigación cuantitativa en la cual aplicó un cuestionario, que contenía las dimensiones del SERVQUAL, a una muestra de 100 usuarios de una escuela pública en Pakistan, Los resultados determinaron que el 97% de los voluntarios sostuvieron tener alta expectativa con respecto al servicio administrativo, y el 87% de ellos confirmaron sentirse satisfechos con la atención recibida. Con respecto a las dimensiones, los encuestados confirmaron alta expectativa relacionada con la dimensión de seguridad, mientras que la dimensión de confiabilidad fue valorada con mínima expectativa, por otro lado, se evidenciaron valores de insatisfacción relacionados a las dimensiones de empatía y elementos tangibles. Finalmente, la investigación permitió identificar que el 75% de la muestra se encontraban satisfechos con la calidad general del servicio brindado por tal escuela pública en estudio.

Abulssalam (2017) en su investigación de enfoque analítico descriptivo para identificar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en una universidad privada en Libia; aplicó un cuestionario de elaboración propia, conformado por veintiocho afirmaciones, que se aplicó a una muestra de 433 personas, los resultados evidenciaron que la variable fue valorada como alta por los encuestados, asimismo estos indicaron estar conformes con el servicio que reciben; por otro lado el estudio ayudó a identificar que las afirmaciones respecto al conocimiento y capacidades de los administrativos y docentes para atender consultas de los usuarios es baja, también es preciso señalar que las afirmaciones de compromiso en la atención por parte del personal, equipamiento, infraestructura y horarios de atención convenientes son los ítem mejor valorados de entre todos los que involucra al estudio de la variable dependiente. Como parte de las recomendaciones, el autor señaló que la institución debe de continuar con su compromiso de brindar atención educativa eficiente, e implementar mejora continua en los procesos educativos.

Finalmente, Arciniegas y Mejías (2017) realizaron una investigación cuantitativa exploratoria con el objetivo de validar el modelo SERVQUALing para medir la calidad del servicio en una institución universitaria, aplicaron como instrumento una encuesta basada en las dimensiones del modelo, los resultados fueron evaluados con estadística multivariante; como resultados obtuvieron que el instrumento fue fiable pues obtuvo un valor de 0,094 de alfa de Cronbach, con respecto a las dimensiones del modelo, la percepción de la empatía fue la peor valorada por los usuarios cuya calificación fue de 3,71, por otro lado las dimensiones de seguridad y capacidad de respuesta alcanzaron una puntuación de 3,71 y 3,76 respectivamente, mientras que la confiabilidad obtuvo valoración de 3,80 y los elementos tangibles obtuvo la valoración más alta de 3,96. Los investigadores concluyeron que la calidad de servicio brindada por dicha institución fue de 3,83 en el rango de 1 a 5, lo cual refiere que la percepción de la variable en estudio por parte de los usuarios es buena.

Con respecto a la variable en estudio, resulta relevante mencionar los conceptos de la calidad y el servicio; en ese sentido, el concepto de calidad a variado a través del tiempo y es definido de acuerdo con la percepción de cada autor, según Florez, Florez y Cogollo (2019) calidad es “la capacidad de un producto para satisfacer una necesidad definida. Grado de adecuación de un producto al uso para el cual fue diseñado” (p. 9), y en opinión de Uribe (2021) la calidad no tiene un concepto en concreto, sin embargo, bien ha podido ser definido como la medida en que un bien tangible o intangible cumple con lo que el cliente espera de este; asimismo, para Sartor y Orzes (2019) el término calidad no tiene un concepto único, inclusive grandes filósofos como Sócrates y Platón, iniciaron discusiones para definirla, sin embargo, indicaron que este puede usarse generalmente para relacionarlo a la presentación de una actividad o producto.

En cuanto al concepto de servicio, no existe un concepto universal, no obstante, autores como Prado y Pascual (2018) lo definieron como “el conjunto de acciones, procesos y ejecuciones que se desarrollan de forma independiente y que también complementan la estrategia empresarial” (p. 13), asimismo, Padilla (2018), Bakana (2020) y Wilson et al. (2021), sostuvieron que el servicio son las actividades intangibles e identificables que forman parte de un proceso o actividad que se da con la finalidad de satisfacer las necesidades de las personas, en síntesis el servicio son acciones intangibles que se realizan para entregar al usuario; sus principales características son: Intangibilidad, debido a que no pueden gozar como cualquier producto físico, asimismo, poseen inseparabilidad, es decir, son producidos y consumidos al mismo tiempo, y finalmente poseen heterogeneidad, significa que está sujeto a la variabilidad, esto significa que un servicio brindado a un usuario X nunca va a ser el mismo que se brinde al usuario Y, porque dependerá de que personal brinde el servicio, el momento, para quién y en qué lugar se realice.

Finalmente, con respecto a la definición de la variable, Caicay (2017), Fernández y Bajac (2018), y Lobato (2020) definieron la calidad como un término abstracto y como la experiencia que permite calificarlo de acuerdo con las expectativas y percepciones que este genere, por ende, se afirma que este es un grado que contempla valores de cero a uno que representan a la calidad como muy baja y muy alta, respectivamente, de acuerdo a ello se deduce que “el cliente percibe la calidad de un servicio como la diferencia entre lo que espera del mismo y lo que realmente recibe” (Sanguesa, Mateo e Ilzarbe, 2019, p. 43). Asimismo, Chuanqi (2020) definió la variable como lo intangible que se emite bajo el correcto funcionamiento de la empresa, adicionalmente indicó que la variable se establece a nivel micro como las actividades del servicio mismo, que depende de los procesos de prestación y otras cuestiones relacionados a la demanda y oferta.

Por otro lado, el servicio al cliente fue definido por Méndez (2019) como la disponibilidad de atención y el trato adecuado con el que los integrantes que forman parte de una organización actúan para cubrir las necesidades y cumplir las expectativas de los usuarios o consumidores, no obstante Assey (2021) lo definió como la experiencia percibida por el cliente en relación al trato que reciben por parte de la empresa; mientras Goodman y Broetzmann (2019), y Cuatercasas y González (2017) sostuvieron que en varias actividades empresariales se encuentra presente el servicio al cliente, por su parte las empresas proporcionan servicio incluso al momento de la entrega de productos, por ello la calidad percibida del usuario con respecto al servicio toma importancia para la competitividad entre estas, adicionalmente los autores mencionan que existen tres factores para una interacción eficiente entre empresa-cliente, estos son: un estructurado sistema de calidad, las responsabilidades de la dirección, y la intervención de los materiales y el recurso humano.

La calidad cuenta con teorías, filosofías y herramientas desde los años cincuenta, al respecto Chacón y Rugel (2018), en su artículo sobre modelos, sistemas y teorías de gestión de la calidad, destacaron las principales teorías y filosofías de esta que corresponden tanto a procesos industriales como productivos, entre ellas se encuentra la teoría de Deming sobre la calidad total o también llamada ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar), al respecto Morales (2018) indicó que esta teoría causó gran impacto en Japón, por ello se creó un premio cuyo nombre fue denominado Premio Deming, para distinguir el logro de calidad y competencia a nivel de personas, empresas y organizaciones, cabe señalar que los principales conceptos de la teoría Edwards Deming establece mejoras para ser competitivos en el mercado; asimismo, mencionaron la teoría de la calidad total de Kaizen, según Hitpass (2017) esta filosofía tiene el objetivo de controlar los procesos de producción a través del mejoramiento continuo enfocándose en las capacidades de las personas, es también conocida como ventaja competitiva porque su funcionamiento se centra en la gestión de calidad de las personas y posterior a la de los productos, es básicamente una actualización del ciclo de PHVA, anteriormente mencionado, Deming, quién es considerado el padre de la calidad total por sus aportes, también expuso 14 puntos para lograr la calidad y 7 enfermedades mortales que impiden la calidad en las organizaciones.

En continuación a lo anterior, los autores también destacaron la teoría de la trilogía de Joseph Juran, como parte de teoría general, al respecto Leite (2020) mencionó que esta también es conocida como Sistema de Gerencia de Juran, la cual involucra acciones de planificación de calidad, control de procesos y mejora de la calidad, asimismo, Juran estableció que una gestión de calidad se alcanza siempre y cuando se consideren tres procesos de la calidad, estos son: Primer proceso es la planificación, satisfacer al cliente con lo que necesita, segundo proceso es sobre el control, debe tenerse en cuenta ciertos estándares de calidad para realizar una correcta inspección, y tercer proceso es la mejora, la cual permite identificar errores y su origen a fin de hallar opciones para mejorar el proceso.

Asimismo, Juran, a través de su teoría, indicó que la planeación es fundamental para el éxito de toda empresa e involucra a todo el equipo de trabajo; es importante que las personas (de la organización-institución) se encuentran concientizadas respecto a los resultados a los que apunta la empresa, el desarrollo de los procesos y las actividades que depende de cada integrante a fin de dar cumplimiento a lo planificado; por otro lado los investigadores también mencionaron las filosofías creadas por Philip Crosby, estas son cero defectos, hacerlo bien la primera vez y la cultura preventiva, las cuales están enfocadas en que la calidad se mantendrá siempre y cuando se gestione bajo una cultura de prevención para asegurar que no hallan fallas. Finalmente describen la teoría Total Quality Management, sobre esta, Vijaya y Ganesh (2020), y Singer (2017) exponen que la aplicación del TQM influye positivamente en la calidad organizacional, puesto que se involucra directamente al personal en el control, la evaluación e implementación de las actividades del negocio.

En la investigación, Chacón y Rugel, también mencionaron las herramientas básicas de la calidad creadas por Kaoru Ishikawa, este destacó el fortalecimiento de la productividad a través de herramientas como el diagrama de Pareto, al respecto Wheaton y Schrott (2018) afirmaron que es un método mediante el cual se secciona un problema en varias partes, que posteriormente se priorizan, su diseño “consiste en un gráfico de barras que ordena la frecuencia de las ocurrencias por orden de importancia” (Mármol, 2019, p. 136), de esta forma es más fácil visualizar e identificar aquellos problemas que requieren atención prioritaria; también mencionaron la estratificación, al respecto Caballero (2017) indicó que la estratificación es la separación de información en categorías a fin de hallar información relevante relacionada al problema.

También, mencionaron el diagrama de causa efecto, por su parte Díaz (2017) indicó que se utiliza básicamente para identificar causas probables cuando se presentan incidentes repetitivos, la herramienta es un diagrama con una línea horizontal en el extremo izquierdo se considera la causa y al lado derecho el problema principal, de esta línea se desprenden líneas a cuarenta y cinco grados hacia los extremos donde se consignan las actividades de mano de obra, material, mano de obra, método, entorno, máquina y medida, y sobre estas se discute y propone alternativas de solución. Además de las herramientas ya mencionadas, Rocha et al. (2020) resaltó otras dos, el histograma, que es un elemento de planificación y mejora, donde se ilustran incidencias en orden de tiempo a fin de analizarlo y determinar acciones para prevenir que vuelvan a ocurrir, y el gráfico de control, en este se coloca el límite superior e inferior en el que puede estar una variable, que bien puede ser un proceso o un producto; cabe señalar que las herramientas mencionadas tienen el propósito de medir resultados a fin de asegurar una mejora continua en la organización.

En esta investigación, se tomó en cuenta como parte de teoría sustantiva el modelo SERVQUAL, creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1993, este se basa en el modelo de deficiencias creado por los mismos autores en 1985, al respecto Martín y Díaz (2017) sostuvieron que en este se enlazan la percepción de deficiencias de los usuarios con las deficiencias internas de la organización, este establece cinco brechas, el primero es la deficiencia del conocimiento, que es la diferencia entre lo que espera el usuario y lo que los directivos consideran que son las expectativas del usuario, segundo es la deficiencia de los estándares, esta es la brecha entre la percepción de la alta dirección respecto a lo que esperan los consumidores y las normas de la calidad, tercero la deficiencia en el desempeño, es la desavenencia entre las normas de calidad y el desempeño real del servicio entregado.

En continuación a lo anterior, la cuarta deficiencia es la falla en las comunicaciones internas, estas son las diferencias que se dan entre la presentación del servicio y la forma en cómo el cliente percibe el servicio que la empresa prometió dar, y la quinta discrepancia corresponde al servicio y se da cuando lo esperado por el cliente no concuerda con el servicio percibido. En resumen, respecto al modelo, las cuatro primeras discrepancias corresponden a las deficiencias internas de la organización y la quinta discrepancia es generada desde el cliente, entonces se entiende que, si una organización desea que la percepción del cliente en relación a la calidad del servicio ofrecido sea buena, debe trabajar sobre las cuatro primeras deficiencias expuestas.

Con respecto al modelo SERVQUAL, Soret y De Obesso (2020) afirmaron que los estudios exploratorios, que conllevaron a la elaboración de este modelo, fueron realizados en cuatro sectores empresariales entre ellos la banca y corredores de valores, a los encuestados se les realizó preguntas asociadas a la calidad del servicio, los resultados permitieron identificar diez criterios que usan los clientes para evaluarla, con los años y más estudios los autores hallaron gran correlación entre cinco criterios con los que se puede evaluar la calidad al comparar las percepciones y las expectativas, los criterios son: Primero los elementos tangibles, que corresponde a la apariencia del espacio físico, los sistemas, los equipos, materiales diversos y las personas, segundo la confiabilidad, se define como la competencia del personal para ofrecer un servicio con exactitud y digna de confianza, tercero la capacidad de respuesta, corresponde a dar un servicio con voluntad, celeridad y disposición, cuarto la seguridad, que se entiende como la capacidad de los trabajadores para transmitir seguridad y credibilidad, asimismo es la comprensión y gentileza de estos hacia los clientes, el quinto criterio es la empatía el cual se refiere a la atención particular que la organización, que a través de sus empleados, se da al cliente.

Por otro lado, es preciso señalar que para la presente investigación se tomó al modelo SERVQUALing, creado en el 2005 por Agustín Mejías, esta es una adaptación del SERVQUAL, pero se enfoca medir calidad de servicio no educativo en instituciones de nivel superior, Nevado (2018) sostuvo que el SERVQUALing se enfoca en medir las percepciones de la variable en estudio, mientras el SERVQUAL mide tanto las percepciones como las expectativas, el segundo “presenta 22 variables para evaluar las expectativas y 22 para las percepciones” (Mejías, 2005, párr. 2); es preciso señalar que ambos modelos cuentan con las mismas dimensiones, por ello, la presente investigación toma como referencia el trabajo de Soret y De Obesso del 2020 para la definición de los criterios. Existen innumerables investigaciones como la de Suárez y Zipaquirá (2016), que afirman que el modelo SERVQUALing es eficiente para medir calidad en instituciones educativas, con respecto a aspectos administrativos, desde la percepción de los usuarios.

III. MÉTODOLÓGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básico, de enfoque cuantitativo, para Hernández et al. (2014) "el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos brincar o eludir pasos". (p. 4), ya que se da inicio con una idea, luego se planteó el problema, los objetivos y las interrogantes del estudio, posteriormente se realizó la revisión de antecedentes y se desarrollaron las teorías relacionadas. Se desarrolló la investigación, se definió y seleccionó la muestra, se recolectaron datos, los cuales fueron analizados y finalmente se procedió a detallar un reporte descriptivo de los resultados.

La investigación es de diseño no experimental, transversal de tipo descriptivo, ya que no se manipula, bajo ningún motivo ni intención, la variable en estudio, además se obtuvo datos en un tiempo determinado y se describieron los resultados de la variable evaluada. Se determinó de diseño no experimental, según Hernández et al. (2014), porque el estudio se realizó "sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan fenómenos en su ambiente natural para analizarlos" (p. 152), transversal porque su "propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado". (p. 154), y descriptivo porque "tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población" (p. 155).

3.2 Variables y operacionalización

Respecto a la variable cuantitativa de estudio, "Calidad de Servicio, en términos generales, es el resultado de comparar lo que el cliente espera de un servicio con lo que recibe". (Parasuraman et al., 1988, como se citó en Mejías, 2005)

La variable en estudio fue medida con un instrumento alineado a las dimensiones del modelo SERVQUALing, el cual evalúa el servicio en base a la percepción de los usuarios en instituciones educativas.

Las dimensiones son seguridad, tangibles, capacidad de respuesta, empatía y confiabilidad. El detalle operacional se encuentra en el anexo 1. Los indicadores de la variable en estudio han sido interpretados, y adaptados a la realidad de la institución del estudio, por el autor de la presente investigación:

- a. Elementos tangibles: Apariencia de la tecnología involucrada en la atención de trámites TUPA. Los indicadores son: Condiciones de plataforma y del producto (cartas, informes, etc.)
- b. Confiabilidad: Habilidad del personal administrativo para cumplir con la atención de trámites TUPA de manera cuidadosa y fiable (de acuerdo con lo prometido). Sus indicadores son el cumplimiento de plazos, compromiso en la atención y la eficiencia.
- c. Capacidad de respuesta: Voluntad y disposición, por parte del personal administrativo, para ayudar al usuario con prontitud. Comprende los indicadores de notificación del proceso, agilidad en la atención, disposición y disponibilidad.
- d. Seguridad: Habilidades y conocimientos del personal administrativo mostrados en la atención de trámites TUPA, que inspiran confianza y credibilidad. Lo conforman los indicadores de profesionalidad, credibilidad y cortesía.
- e. Empatía: Atención especial, ofrecida al usuario, en la atención de trámites TUPA. Comprende por los indicadores de conveniencia, interés y comprensión.

En el instrumento se utilizó la escala de medición ordinal para los ítems relacionados a las dimensiones del SERVQUALing, y escala nominal categórica, para los ítems relacionados al tipo de Escuela Profesional a la que pertenece el encuestado, el ciclo académico y el tipo de trámite solicitado.

3.3 Población, Muestra y Muestreo

En la presente investigación la población está constituida por los usuarios de pregrado, de ambos sexos, del segundo semestre académico del 2021, de las tres Escuelas Profesionales de la FII - UNMSM; en total conformado por 1,633 usuarios de pregrado.

Por otro lado, de acuerdo con Fernández et al. (2014):

“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población (...). Todas las muestras (en el enfoque cuantitativo) deben ser representativas; por lo tanto, el uso de los términos al azar y aleatorio sólo denota un tipo de procedimiento mecánico relacionado con la probabilidad y con la selección de elementos o unidades, pero no aclara el tipo de muestra ni el procedimiento de muestreo”. (p. 175)

A fin de calcular la muestra, se usó la fórmula probabilística, para una población finita (conocida):

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

Dónde:

Población (N)	1,633
Nivel de confiabilidad (p)	95%
Valor de distribución (Z)	1.96
Margen de error (e)	5%
Porcentaje de aceptación (p)	50%
Porcentaje de no aceptación (q)	50%

El resultado determinó que la muestra estuvo conformada por 312 usuarios de pregrado; asimismo, es preciso señalar que se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, porque todos los usuarios de la población tuvieron la posibilidad de ser parte de la muestra.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta fue la técnica empleada en esta investigación, esta fue elaborada en Google Forms, asimismo, fue programada en el Campus Virtual de la Facultad y publicado en el Facebook de las Escuelas Profesionales. Como instrumento se utilizó un cuestionario, desarrollado por Mejías en el año 2005, el cual fue adaptado a la coyuntura por la emergencia sanitaria por la cual transita el país (Anexo 4); es preciso señalar que este permitió conocer el nivel de la variable en la atención administrativa de trámites TUPA. El instrumento original (Anexo 5) fue sometido a un proceso de análisis factorial, que confirmó su validez de concepto, contenido y criterio, por ello bien puede ser aplicado en investigaciones que buscan valorar la calidad de servicio, no académico, en casas de estudio de nivel superior.

La validez para Hernández et al. (2014) “se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p. 200). Tiene que responderse si se está evaluando lo que se debe de estar evaluando, de ser así entonces la evaluación es válida, de no serlo esta es inválida. El SERVQUALing, creado por Mejías, cuenta con validez de contenido, concurrente, predictiva y discriminante. Respecto a la primera, las cinco dimensiones y veintidós atributos del SERVQUALing fue construida en base a los antecedentes relacionados a la calidad de servicio, por ello la escala presenta validez de contenido.

Por otro lado, para la validez de concurrente, Mejías evaluó la existencia de diferencias entre grupos de encuestados, en cuanto a la validez predictiva, realizó análisis de correlación, con el cual demostró que la medición de calidad con relación a la percepción es correlacional a la calidad y la satisfacción; con ello fue probó validez predictiva del instrumento, asimismo, para establecer la validez convergente observó, a través del estudio, una relación significativa entre la satisfacción y la percepción de la calidad del servicio por parte del encuestado, finalmente para comprobar validez discriminante adicionó un nuevo atributo entre las 22 del modelo y confirmó su validez, con lo cual se contribuyó a que se rompan posibles patrones de respuesta.

Respecto a la presente investigación, el instrumento fue adaptado a la realidad de la FII - UNMSM, por ello se requirió de la validez por juicio de expertos, en la tabla 2 se registraron la información de los validadores:

Tabla 1

Validez por juicio de expertos

	Validador 1	Validador 2	Validador 3
Apellidos y Nombres	Rosales López Pedro Pablo	Gutiérrez Falcón Pablo César	Nagamine Miyashiro Mercedes María
Grado	Doctor en Ingeniería Industrial	Magíster en Ingeniería Industrial	Doctora en Educación
Especialidad	Especialista en Calidad y Procesos	Auditor de Sistemas de Gestión ISO	Especialista en Metodología de la Investigación

Nota. Elaboración propia.

En la presente investigación se realizó el cálculo de confiabilidad del instrumento, mediante el Alfa de Cronbach, cuanto más se acerque el coeficiente a uno, mayor será la fiabilidad del instrumento. Luego de someter a prueba el instrumento en el paquete estadístico SPSS versión 25, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,957.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
,957	22

Nota. Elaboración propia, en base a los datos de la investigación.

3.5 Procedimientos

Es preciso señalar que se contó con la autorización del Decano de la FII - UNMSM para realizar la recolección de datos, hacer uso del nombre de la institución y aplicar la encuesta (Anexo 9), el cual fue publicado en el campus virtual y redes sociales de la Facultad (Anexo 11). Se procedió a realizar los cálculos correspondientes en el estadístico SPSS versión 25, y se exportaron los cuadros y gráficos relevantes para describir los resultados.

3.6 Método de análisis de datos

Se empleó el método de estadística descriptiva, a través de tablas de frecuencia y tablas cruzadas, se describieron los datos obtenidos con la ayuda de técnicas gráficas y numéricas, donde se analizaron los ítems (afirmaciones de instrumento).

3.7 Aspectos Éticos

La investigación fue sometida al programa antiplagio Turnitin y cumplió con menos del 25% de similitud con otras investigaciones, asimismo la investigación se desarrolló en función a la Guía de la Universidad para la obtención de grados académicos, así como también se respetó toda autoría debido a que toda información del documento se referenció bajo la norma APA. Con respecto, a la aplicación del cuestionario es importante resaltar que se realizó el consentimiento informado de la muestra encuestada.

IV. RESULTADOS

Posterior al procesamiento de la información, se realizó un estudio descriptivo a través del análisis de frecuencia, al respecto, la tabla 3 muestra el resultado del estudio con respecto al objetivo general con el que se pretendió determinar el nivel la variable percibida, en relación a ello, el 43,9% de los encuestados indicaron percibir una buena calidad, mientras que el 56.1% de ellos percibieron el servicio en el rango de regular y malo, siendo este el índice más alto (ver figura 1 en anexo 14); cabe precisar que la variable se explica en detalle en a través de los resultados de las dimensiones del SERVQUALing, en los siguientes párrafos.

Tabla 3

Tabla de frecuencia de la Calidad de Servicio FII UNMSM

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala Calidad de Servicio	26	8,3
	Regular Calidad de Servicio	149	47,8
	Buena Calidad de Servicio	137	43,9
Total		312	100,0

Nota. Elaboración propia, en base a los datos de la investigación.

En continuación a lo anterior, la siguiente tabla 4 evidenció el resultado de los elementos tangibles y seguridad, estos alcanzaron valores de 55,1% y 57.1%, lo cual afirmó que la calidad es percibida como buena, es decir los encuestados indicaron que lo relacionado a la tangibilidad de la plataforma en la que se solicitan los trámites: es fácil de entender, precisa por tener los campos necesarios para solicitar trámites y funciona de forma correcta; asimismo respecto a la seguridad, sostuvieron que sí se sienten seguros al solicitar trámites de forma virtual, así como también el personal ha mostrado ser capaz al atender a sus consultas de forma profesional, y cuyo comportamiento ha demostrado un trato amable y digno de confianza (ver figura 2 y 3 en anexo 15 y 16, respectivamente).

A pesar de que un poco más de la mitad de la muestra percibieron como buena la calidad, el resto, con precisión el 44,9% y 42,9% percibieron la calidad entre regular y mala, lo cual significa que quedan aspectos por mejorar en cuestión de plataforma y las habilidades mostradas por el personal de la FII para inspirar veracidad.

Tabla 4

Tabla de frecuencia de las dimensiones del SERVQUALing

		Elementos Tangibles		Seguridad		Capacidad de Respuesta		Confiabilidad		Empatía	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Calidad de Servicio	Mala Calidad de Servicio	28	9,0	21	6,7	41	13,1	39	12,5	25	8,0
	Regular Calidad de Servicio	112	35,9	113	36,2	137	43,9	125	40,1	140	44,9
	Buena Calidad de Servicio	172	55,1	178	57,1	134	42,9	148	47,4	147	47,1
Total		312	100,0	312	100,0	312	100,0	312	100,0	312	100,0

Nota. Elaboración propia, en base a los datos de la investigación.

En la tabla cuatro, también se visualizan los resultados de las dimensiones de: capacidad de respuesta, confiabilidad y empatía, a diferencia de la tabla anterior, la data demostró que los usuarios percibieron la calidad del servicio entre regular y mala, con valores porcentuales de 57.0%, 52,6% y 52,9% respectivamente, de esto, se deduce que desde la percepción de los usuarios: el personal administrativo no muestra suficiente disposición para ayudar, y además no se encuentran disponibles para la atención de casos, asimismo estos consideran que sus solicitudes no son atendidas con rapidez (ver figura 4 en anexo 17).

Respecto a la empatía y confiabilidad, los encuestados percibieron que la atención no se maneja de forma individualizada ni personalizada, asimismo los horarios de atención resultan ser poco convenientes, por otro lado, notan carencia de compromiso en la atención y afirman que los trámites se emiten con errores, finalmente estos perciben que no se cumple con el plazo de atención del trámite establecido en el TUPA (ver figura 5 y 6 en anexo 18 y 19, respectivamente).

Por otro lado, del análisis de tablas cruzadas, los resultados permitieron identificar la calidad de servicio a partir del comportamiento de los datos generales del estudio, al respecto, la tabla 5 muestra los resultados de la evaluación de la variable en relación a la Escuela Profesional (EP) a la que pertenecen los encuestados, del total de estos, 222 indicaron pertenecer a la EP de Ingeniería Industrial (EPII), esta cantidad corresponde a la mayor parte de participantes del estudio, esto debido a que en el semestre 2021-2 la escuela mencionada tuvo el mayor número de usuarios de pregrado matriculados, 1,112 para ser precisos. De la EP de Ingeniería de Seguridad y Salud en el Trabajo (EPISST) y la EP de Ingeniería Textil y Confecciones (EPITYC) participaron 54 y 36 voluntarios respectivamente. A pesar de que la primera ha concentrado menor cantidad de usuarios matriculados (251), en relación a la segunda (270), fue la escuela de la cual se obtuvo buen número de voluntarios que formaron parte del estudio, después de la EPII.

Respecto a la evaluación del nivel de la calidad, el 41,3% de los participantes de la EPII afirmaron que lo perciben entre mala y regular, de la misma forma lo perciben los encuestados de la EPISST y EPITYC con valores porcentuales de 9% y 5.7% respectivamente. Del total de encuestados por EP, el 56,1% perciben la calidad de servicio entre regular y mala; para identificar la razón de este nivel de valoración, a partir del siguiente párrafo se procedió a analizar la tabla cruzada de la variable en relación al ciclo académico y tipo de trámite (ver figura 7 en anexo 20).

Tabla 5

Tabla cruzada de Calidad de Servicio FII UNMSM y Escuela Profesional

		Escuela Profesional			Total
		EP Ingeniería Industrial	EP Ingeniería Textil y Confecciones	EP Ingeniería de Seguridad y Salud en el Trabajo	
Calidad de Servicio FII UNMSM	Mala Calidad de Servicio	20	1	5	26
		6,4%	0,3%	1,6%	8,3%
	Regular Calidad de Servicio	109	17	23	149
		34,9%	5,4%	7,4%	47,8%
	Buena Calidad de Servicio	93	18	26	137
		29,8%	5,8%	8,3%	43,9%
Total		222	36	54	312
		71,2%	11,5%	17,3%	100,0%

Nota. Elaboración propia, en base a los datos de la investigación.

La siguiente tabla 6 señalan los resultados de la valoración de la variable en relación al ciclo académico que cursó el encuestado en el momento del estudio, al respecto, el 22,4% del total de encuestados, se encontraron cursando el primer ciclo académico, de este porcentaje el 13,5% confirmaron que su percepción respecto a la calidad del servicio es entre regular y mala, cabe precisar que estos usuarios son nuevos en la carrera universitaria y realizando solicitudes de índole administrativos en una institución superior del estado, adicionalmente, su desconocimiento del procedimiento y la modalidad virtual ha aportado a que su percepción respecto al servicio sea calificada de tal forma (ver figura 8 en anexo 21).

Tabla 6

Tabla cruzada de Calidad de Servicio FII UNMSM y Ciclo Académico

		Ciclo Académico									
		1	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
Calidad de Servicio FII UNMSM	Mala Calidad de Servicio	10	1	3	1	3	1	2	4	1	26
		3,2%	0,3%	1,0%	0,3%	1,0%	0,3%	0,6%	1,3%	0,3%	8,3%
	Regular Calidad de Servicio	32	2	27	0	22	6	35	8	17	149
		10,3%	0,6%	8,7%	0,0%	7,1%	1,9%	11,2%	2,6%	5,4%	47,8%
	Buena Calidad de Servicio	28	1	29	1	30	2	21	6	19	137
		9,0	3,0%	9,3%	0,3%	9,6%	0,6%	6,7%	1,9%	6,1%	43,9%
Total		70	4	59	2	55	9	58	18	37	312
		22,4%	1,3%	18,9%	0,6%	17,6%	2,9%	18,6%	5,8%	11,9%	100%

Nota. Elaboración propia, en base a los datos de la investigación.

El 67% de los encuestados indicaron encontrarse en cuarto, octavo, sexto y décimo ciclo; asimismo el 10,6% confirmaron que cursan el tercer, quinto, séptimo y noveno ciclo, ambos grupos de usuarios de pregrado, sumaron un 77,6% del total de la muestra, estos conocen los procedimientos para solicitar trámites de forma presencial, sin embargo, por coyuntura de emergencia sanitaria que atraviesa el país, todo trámite TUPA que se solicitaba en la FII, se tuvo que gestionar de forma virtual; por tal motivo la valoración de la variable va más allá de sólo conocer el procedimiento, pues también influyen elementos como: el trato y la idoneidad del personal administrativo para atender solicitudes y consultas de forma remota, asimismo el desenvolvimiento de la plataforma juega un rol relevante en la percepción de los usuarios, el acceso efectivo a este y la disponibilidad de campos precisos para la solicitud de trámites, todo lo mencionado ha determinado el nivel de la variable en estudio.

Finalmente, la variable también se analizó con los datos del tipo de trámite TUPA, al respecto, la tabla 7 muestra que el trámite más concurrente fue el de matrícula, solicitado por 218 de 312 usuarios de pregrado que conformaron la muestra de estudio, este trámite es indispensable, y común, en cada ciclo académico para hacer efectiva la matrícula a cursos y ciclos, ya sea como usuario ingresante, regular o repitente; asimismo, se identificó que 72 encuestados han solicitado expedición de constancias, certificados y otros, mientras que 19 de estos solicitaron reactualización de matrícula (ver figura 9 en anexo 22). Es preciso señalar que en ambos tipos de solicitudes el nivel de calidad de servicio fue valorado como regular con tendencia en convertirse en malo.

Tabla 7

Tabla cruzada de Calidad de Servicio FII UNMSM y Tipo de trámite TUPA

		Tipo de trámite TUPA				Total
		Matrícula (Ingresante, Regular y/o Repitente)	Reactualización de Matrícula	Reserva de Matrícula	Expedición de Constancias, Certificados y otros Documentos	
Calidad de Servicio FII UNMSM	Mala Calidad de Servicio	20 6,4%	1 0,3%	0 0,0%	5 1,6%	26 8,3%
	Regular Calidad de Servicio	103 33,0%	5 1,6%	2 0,6%	39 12,5%	149 47,8%
	Buena Calidad de Servicio	95 30,4%	13 4,2%	1 0,3%	28 9,0%	137 43,9%
Total		218 69,9%	19 6,1%	3 1,0%	72 23,1%	312 100,0%

Nota. Elaboración propia, en base a los datos de la investigación.

V. DISCUSIÓN

En el marco nacional, se tomaron en cuenta investigaciones que afianzan al modelo SERVQUAL como oportuno para medir calidad de servicio en organizaciones del país, al respecto resultó relevante considerar estos antecedentes por que en esta investigación se empleó el modelo SERVQUALing, que es una adaptación del inicialmente mencionado, en ese sentido, el estudio descriptivo correlacional de Chávez et al. (2017) buscó comprobar que el modelo SERVQUAL es válido para medir la calidad de servicio en una empresa privada de transporte interprovincial, los resultados confirmaron que todas las dimensiones del modelo tuvieron impacto en la variable, asimismo, los factores de confianza y tangibilidad fueron los mejores valorados por los encuestados, a diferencia de la presente investigación donde los elementos tangibles alcanzaron valores entre regular y malo, no obstante debe considerarse que los estudios se realizaron en instituciones de sectores diferentes, el antecedente correspondió al sector de transporte mientras que en el presente estudio al sector de educación, de igual manera los tiempos coyunturales fueron distintos, a diferencia del antecedente, cuando se elaboró la presente investigación el país transitaba en un escenario de la pandemia mundial por el COVID-19.

En la misma línea, en Lima, la investigación de Virto (2020), se enfocó en determinar si el modelo SERVQUAL es el adecuado para medir el servicio en un Ministerio, al respecto, posterior a un análisis descriptivo correlacional no experimental, el autor corroboró que el modelo es el adecuado para medir la variable, además identificó que de entre todas las dimensiones, la capacidad de respuesta tiene mayor influencia para medirla, seguida del factor de seguridad; mientras que los elementos tangibles, empatía y confiabilidad fueron también relevantes pero en mejor proporción. Tanto la investigación de Virto como en esta, esta se aplicó el mismo modelo en instituciones del sector público y descriptivamente se pudo medir la variable correspondiente.

En Puno y Arequipa, las investigaciones de Vilca (2017) y Choquehuayta (2021) se enfocaron en hallar la calidad de servicio brindada en instituciones del sector público utilizando el modelo SERVQUAL, si bien la metodología utilizada fue correccional descriptivo y descriptivo experimental respectivamente, los resultados permitieron identificar que los usuarios perciben como ineficiente la variable, asimismo, las dimensiones del modelo obtuvieron valores de percepción-expectativa que indican insatisfacción; los encuestados sostuvieron que los servidores públicos no generan confianza, carecen habilidades para dar solución a problemas con efectividad y la atención se realiza con fallas y retraso; ambos estudios apoyaron los datos obtenidos en esta investigación, puesto que logró identificar que el servicio brindado a los usuarios por parte de instituciones públicas, indistintas a las Universidades, es deficiente, y esto se sostiene incluso habiendo transcurrido cuatro años entre la primera y segunda investigación, y a pesar de aplicarse el modelo en instituciones de diferentes rubros.

Con respecto al modelo utilizado en esta investigación, el estudio descriptivo de Ceballos et al. (2021), se enfocó en identificar la calidad de servicios brindados por centros de estudios de educación superior, el instrumento aplicado fue adaptado al SERVQUALing, como resultado se obtuvo que la valoración de los elementos tangibles de la casa de estudios, por parte de los encuestados, fueron indispensables para medir la calidad del servicio el cual resulto se percibido como bueno, adicionalmente las dimensiones la capacidad de respuesta y la empatía del personal en la atención fueron determinantes en la evaluación, y obtuvieron valores regulares con tendencia a una calidad positiva. Los investigadores no especificaron haber realizado el estudio durante la coyuntura de pandemia por COVID-19, pero se encuentra similitud con la presente investigación, puesto que los usuarios percibieron de forma aceptable los elementos tangibles del servicio brindado por la institución, adicionalmente afirmaron que el modelo es conveniente para medir la variable en aspectos administrativo, en centros académicos de nivel superior.

En continuación a lo anterior, en Lima, Sánchez (2018), desarrolló una tesis que, aunque se no analizó bajo la misma metodología que la presente investigación, confirmó que el modelo SERVQUALing sí es adecuado para medir calidad de servicio no académico en casas de estudio de nivel superior, el autor realizó una evaluación pre y post de la implementación de un sistema virtualizado para la atención de consultas por parte de los estudiantes, en la escala de bueno, regular y malo, los resultados de pre implementación del sistema mostraron que todas las dimensiones del modelo fueron valorados como malo y regular, la evaluación post confirmó que la calidad del servicio brindado es mejor si se implementa el sistema, puesto que todos los factores del modelo fueron valorados como bueno, la calidad del servicio recibió la aceptación del 72% de los voluntarios encuestados.

En ambos análisis, pre y post, el autor utilizó el mismo instrumento, cuyos ítems buscó conocer la percepción del encuestado respecto a los equipos e instalaciones de la institución, el acceso a internet, la disponibilidad y disposición del personal, la rapidez, eficiencia y el cumplimiento de plazos de atención, asimismo, indagó sobre la seguridad en realizar trámites y consultas a través del nuevo sistema, y si los empleados tuvieron conocimientos idóneos para responder a sus consultas, la conveniencia de los horarios de atención y si en la institución se prestó atención individualizada y personalizada. El presente estudio y el de Sánchez son similares, a pesar que haber sido realizado en diferentes escenarios coyunturales, el primero diseñado durante una pandemia mundial donde se tuvo que modificar la forma de atención de presencial a virtual, y la segunda gestionada en situación natural donde el servicio se brindaba en oficinas presenciales; asimismo, en ambas investigaciones se aplicó el modelo SERVQUALing en instituciones educativas de nivel superior para medir aspectos no académicas sobre la atención por parte del personal administrativo y sistemas electrónicos por donde se brindaba atención a los usuarios.

En cuanto a los antecedentes internacionales; en Malasia, Muhamad (2021) en su investigación cuantitativa transversal para conocer la satisfacción de estudiantes en relación a la calidad de servicio en instituciones académicas de nivel técnico, aplicó una encuesta adaptada al modelo SERVQUAL. Su análisis sobre resultados permitió conocer que las dimensiones del modelo alineadas a la calidad influyen positiva y significativamente en la satisfacción del encuestado. Es preciso señalar que a pesar de que el estudio estuvo orientado al servicio en aspectos administrativos, más no académicos, tuvo la limitante de que sólo se realizó un análisis múltiple, que a diferencia del análisis de frecuencia que hubiese permitido medir el valor de cada dimensión del modelo para determinar la satisfacción de los encuestados, no obstante, se comprobó que con el modelo utilizado sí se puede medir calidad de servicio administrativo en instituciones de enseñanza superior, en base a las expectativas y percepciones, esto resulta ser relevante para la presente investigación, debido a que el modelo utilizado (SERVQUALing) fue una adaptación del SERVQUAL.

En Irán, la investigación descriptiva transversal de Togholi (2021), tuvo la finalidad analizar la calidad de los servicios educacionales desde la percepción de usuarios de posgrado, para ello adaptó su instrumento al modelo SERVQUAL, los resultados confirmaron que todos sus ítem obtuvieron puntajes negativos lo cual significa que el servicio en general es considerado como deficiente, es preciso señalar que la confiabilidad obtuvo el índice más alto de deficiencia, mientras que la tangibilidad fue el elemento que obtuvo menor valoración de ineficiencia del estudio. Ninguno de los elementos del modelo se relacionó con aspectos administrativos, no obstante, el estudio fue relevante para la presente investigación por que, a pesar de no haberse desarrollado en un escenario de virtualidad, la dimensión de confianza fue valorada de la misma forma en ambos, por ello se pudo afirmar que para los usuarios universitarios les es relevante el cumplimiento de plazos y compromiso en la atención de parte del personal administrativo de la institución.

Respecto al estudio de la variable en un entorno virtual, los investigadores Agarwal et al. (2021) y Razia y Golam (2021), de la India y Bangladesh respectivamente, realizaron estudios para medir la variable relacionada al aprendizaje en línea, para analizarla aplicaron encuestas alineadas al modelo SERVQUAL, de las 5 dimensiones, en ambos estudios la capacidad de respuesta y los elementos tangibles midieron aspectos administrativos enfocados a la notificación de un proceso o solicitud, disposición del personal en la atención, celeridad en la gestión de trámites, facilidad para acceder y utilizar el sistema para realizar pagos administrativos, y diseño atractivo del mismo; las demás dimensiones estuvieron dirigidas en medir aspectos netamente académicos. De ambas investigaciones se rescató que cuando se mide calidad académica con el modelo mencionado, el factor de tangibilidad y respuesta son tomados en cuenta, pero no es significativo, sin embargo, para la presente investigación ambos fueron determinantes para medir la variable en un escenario virtual.

El estudio descriptivo realizado por Tavakoli et al. (2019) indagó sobre la calidad de servicio educativo en una universidad, en Irán, aplicó las dimensiones del SERVQUAL, los cuales no se relacionaron con aspectos administrativos, a pesar de ello es preciso señalar que el elemento de capacidad de respuesta obtuvo el valor más alto de insatisfacción, debido a que los participantes afirmaron carecer de respuesta a sus consultas y disponibilidad de parte del cuerpo docente, y por ello se sentían excluidos y desatendidos, por el contrario el factor de elementos tangibles obtuvo valor de satisfacción, lo cual indica que los usuarios se encuentran de acuerdo con el espacio físico de la institución; estos resultados coincidieron con la presente investigación, a pesar de que el escenario en el que se da atención a los trámites es virtual, y las características de percepción no es en base a docentes, sino más bien al personal administrativo; esto explicó que los usuarios de nivel universitario valoran de igual forma la tangibilidad y respuesta por parte de los integrantes de sus casas de estudio, independientemente del país y la coyuntura.

Por otro lado, en Pakistán, Manzoor (2018) realizó un estudio cuantitativo descriptivo de la variable en una institución pública de educación secundaria, aplicó el modelo SERVQUAL y los resultados expresaron que más de la mitad de los encuestados valoran en buen grado la variable, sin embargo el factor empatía y tangibilidad obtuvieron índices de insatisfacción, por ello el autor afirmó que debe de mejorarse la infraestructura, laboratorios, equipos de cómputo, interacción entre los encuestados y docentes, entre otros; en cambio en la presente investigación los resultados indicaron que los elementos tangibles es el mejor valorado, y esta diferencia se debió a que, en el estudio de Manzoor, los usuarios asistían a clases presenciales, en cambio la presente investigación se desarrolló en un contexto de pandemia por Covid-19, donde los elementos tangibles se convirtieron en aspectos digitales más que de espacios físicos, y de acuerdo al estudio obtuvieron alta valoración.

Por otro lado, Abdulssalam (2017), desarrolló una investigación analítica descriptiva para determinar el efecto de la calidad de servicios educativos en la satisfacción de estudiantes universitarios en Libia, no utiliza los modelos SERVQUAL ni SERVQUALing para medir la variable independiente, no obstante la encuesta creada por el autor englobaba preguntas relacionadas a las variable en estudio, como la capacidad del personal para atender consultas que forma parte de la dimensión de seguridad, el compromiso en la atención con horarios convenientes relacionada a la empatía, agilidad en la atención de trámites, disponibilidad y disposición en la atención como parte de la capacidad de respuesta del personal administrativo; el autor detalló descriptivamente los resultados de ambas variables, y en relación al servicio, afirmó que según la muestra esta fue valorada en un nivel alto, a diferencia de la presente investigación donde la variable tuvo valoración de entre regular y mala, aunque el estudio de Abdulssalam no fue de índole administrativa, permitió ser tomado en cuenta, porque las preguntas relacionadas a la variable contemplaron aspectos no académicos.

Finalmente, en Colombia, Arciniegas y Mejías (2017) desarrollaron una investigación exploratoria y aplicaron el modelo SERVQUALing para conocer la percepción del servicio no educativo por parte de los usuarios universitarios, el modelo fue sometido al alfa de Cronbach y obtuvo valor fiable, al igual que en la presente investigación. Los resultados determinaron que los elementos tangibles obtuvieron la valoración de percepción más alta de entre todas las dimensiones, seguidamente del factor de confiabilidad, el cual obtuvo el segundo puntaje más alto del estudio; es preciso resaltar que en la presente investigación los participantes también valoraron con puntuación alta la tangibilidad en comparación con la capacidad de respuesta, confiabilidad y empatía. Respecto a la variable, fue determinada como buena calidad por los encuestados, en cambio en el presente estudio la calidad fue valorada entre regular y mala, es preciso indicar que ambos trabajos tienen el objetivo de medir la variable desde la percepción, sin embargo, se estudiaron en diferentes tiempos, pues el presente se realizó en una coyuntura de pandemia mundial, donde la gestión de la atención administrativa se modificó de presencial a virtual; además de ubicarse realizarse en diferentes países de Latinoamérica.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Con un índice de 56.1% se afirmó que la percepción de la calidad de servicios en la atención de trámites TUPA fue valorada como regular con tendencia a ser mala, debido a que los usuarios de pregrado indicaron sentirse disconformes con el servicio brindado en la atención de trámites TUPA, por parte del personal administrativo de la FII, durante la emergencia sanitaria por COVID-19 en el 2021.

Segunda: Referente a los elementos tangibles, el 55.1% de los voluntarios encuestados percibieron que las condiciones de la plataforma virtual por el cual se solicitan trámites TUPA, es bueno, por ser fácil de entender, atractiva, e indicaron que funciona de forma correcta al momento de solicitar trámites.

Tercera: El factor de seguridad fue valorada como buena; puesto que el 57.1% de los usuarios percibieron que es seguro solicitar trámites TUPA de forma virtual, asimismo les genera seguridad el profesionalismo y cortesía mostrado en la atención brindada por el personal administrativo de la FII.

Cuarta: El 57% de los usuarios de pregrado percibieron como regular, con inclinación a volverse mala, la capacidad de respuesta del personal administrativo de la FII, en relación a la atención de trámites TUPA, debido a que notaron que este carece de disposición y disponibilidad en la atención de consultas, y lentitud en la misma.

Quinta: La dimensión de confiabilidad es percibida como regular con tendencia a ser malo por el 52,6% de los usuarios encuestados, estos afirmaron que el personal administrativo no cumple con los plazos establecidos de atención, y el servicio brindado carece de compromiso y eficiencia.

Sexta: La empatía en la atención fue valorada como regular con efecto a convertirse en mala, puesto que los usuarios acusan que el personal de la FII no muestra interés y tampoco comprensión en la atención de trámites TUPA, asimismo afirmaron que la Facultad no cuenta con horarios convenientes de atención.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Con la finalidad de mejorar la calidad de servicio en la atención de trámites TUPA, durante la emergencia sanitaria por COVID-19 en el 2021, la FII debe de indagar sobre las cuestiones por las que el personal está gestionando de forma deficiente los trámites solicitados por los usuarios, a través de encuestas-entrevistas de satisfacción laboral, y en consecuencia capacitarlos en asuntos de su competencia; asimismo se sugiere implementar eventos sociales-corporativos, en el marco del teletrabajo, como parte de la motivación laboral.

Segunda: Mantener la plataforma donde se gestionan los trámites TUPA, aunque se regrese a la presencialidad, ya que esta funciona de forma eficiente y es bien percibida por los usuarios.

Tercera: Brindar talleres de habilidades laborales, al personal administrativo, a fin de que este continúe inspirando seguridad en los usuarios, asimismo, evaluar la permanencia de atención de trámites TUPA de forma virtual.

Cuarta: Promocionar cursos para potenciar habilidades de gestión administrativa del cuerpo administrativo, a fin de que en la FII se trabaje con idoneidad en todo lo relacionado a la capacidad del personal para dar respuesta en la atención de trámites solicitados.

Quinta: Monitorear de forma bimensual o trimestral la emisión de trámites TUPA, a fin de detectar las deficiencias del proceso y de las personas, para su mejoramiento.

Sexta: Se sugiere implementar horarios de atención convenientes para la atención de consultas y sugerencias por parte de los usuarios, asimismo, capacitar al personal en asuntos de atención al cliente.

REFERENCIAS

- Abbas, S. (2021, November 26). PN puts proposals for better quality of life for workers in public sector. *The Malta Independent*. <https://bit.ly/3ej7dl2>
- Abdulssalam, A. (2017). The quality of educational services and its effect on students satisfaction an empirical study on students of Alrifaaq Private University in Libya. *Global Journal Of Commerce & Management Perspective*, 6(01), 1-10. <https://bit.ly/30UefzS>
- Agarwal, P., Verma, A. & Malhotra, S. (2021). An analysis on perceived service quality and students' satisfaction of e-learning during COVID-19 in Higher Education Institution. *The Online Journal of Distance Education and e-Learning*. 9(3), 341-352. <https://bit.ly/3FpeWAo>
- Angbulu, S. (2021, november 30). Optimal public service delivery requires efficient civil service - Osinbajo. *Punch*. <https://bit.ly/3mr87qf>
- Arciniegas, J. y Mejías, A. (2017). Percepción de la Calidad de Servicios prestados por la UMNG con base en la escala a SERVQUALing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *COMUNICACIÓN*, 8 (1). <https://bit.ly/3H7rUTJ>
- Assey, G. (2021). Exceptional Customer Service-Retaining your for Life!. *Collection Skills*. <https://bit.ly/3sCGvmf>
- Bakana, E. (2020). *Service Delivery and Customer Satisfaction. The Case of Burayu Tow Municipality, Ethiopia*. German National Library. <https://bit.ly/3EuKmEe>
- Caballero, P. (2017). *Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo*. Editorial CEP S.L. <https://bit.ly/3pkZLm1>
- Caicay, T. (2017). *Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporación de las empresas Courier en Lima* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. <https://bit.ly/3JiHgXe>
- Ceballos, F., Rojas, J., Cuba, L., Medina, K. y Velazco, A. (2021). Análisis de la calidad del servicio en centros universitarios. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 25(108), 23-29. <https://doi.org/10.47460/uct.v25i108.427>
- Chacón, J. y Rugel, S. (2018). Artículo de revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 39(50), 14-22. <https://bit.ly/3ECtHyF>

- Chávez, C., Quezada, R, y Tello, D. (2017). *Calidad en el servicio en el sector de transporte* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio digital de tesis y trabajos de investigación PUCP. <https://bit.ly/3eomqHX>
- Choquehuayta, S. (2021). *Modelo SERVQUAL para la evaluación del servicio de Defensoría Municipal del Niño y el Adolescente en la Municipalidad Distrital de Lluta, Caylloma 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional UNSA. <https://bit.ly/3FqzvfL>
- Chuanqi, H. (2020). *How to become a Modernized Country. China Modernization Report Outlook (2001-2016)*. World Scientific. <https://bit.ly/3psjRei>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2018, diciembre). *Objetivos de Desarrollo sostenible*. <https://bit.ly/3qjRazu>
- Cuatercasas, L. y González, J. (2017). *Gestión integral de la calidad*. Profit Editorial I., D.L.. <https://bit.ly/32zqDFR>
- DATUM Internacional (2019). *Índice de Satisfacción de la Calidad de la Atención* (PE 147-0519). <https://bit.ly/3JekkbK>
- Díaz, J. (2017). *El primer libro: Guía para implementar un sistema de Gestión de Calidad*. Librerías Gandhi S.A. de C.V. <https://bit.ly/3EtfEq>
- Escribanía el Gobierno de Salta. (2019). *Política de Calidad*. Disposición interna N° 14/19. <https://bit.ly/3FG5clv>
- Fernández, P. y Bajac, H. (2018). *La gestión del marketing de servicios, principios y aplicaciones para la actividad gerencial*. Ediciones Graniza S.A.. <https://bit.ly/3z2x6p5>
- Florez, N., Florez, A. y Cogollo, J. (2019). *Notas: de control estadístico de la calidad*. Editorial Universitaria. <https://bit.ly/3mv0tLJ>
- Goodman, J. & Broetzmann, S. (2019). *Strategic Customer Service: Managing the Customer Experience to Increase Positive Word of Mouth, Build Loyalty, and Maximize Profits*. Harper Collins Leadership. <https://bit.ly/3mDEguS>
- Graham, J. (2021, december 3). Era of only working from offices “over” declares ACT chief minister. *The Mandarin*. <https://bit.ly/3muOnIO>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (Ed.) (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw.Hill / Interamericana Editores. <https://bit.ly/3muOzS4>
- Hitpass, B. (2017). *Bussines Process Management, fundamentos y conceptos de implementación*. Edición Hispana. <https://bit.ly/3ppRehl>
- Lai, L. (2020, jun 17). To succeed, S'pore needs high-quality public servants to work with first-class political leaders: PM Lee. *The Straits Times*. <https://bit.ly/3FtFIYd>
- Leite, G. (2020, 18 de diciembre). *Gurús de la calidad: Joseph Moses Juran*. Qualiex Blog de la Calidad. <https://bit.ly/3H6wFwQ>
- Lindell, J. (2021, December 3). The world changed: Barr looks to hybrid work to attract, retain quality to ACT public service. *The Canberra Times*. <https://bit.ly/3mrAjtq>
- Lobato, A. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de EMAPA Bellavista, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://bit.ly/3yZ51Pp>
- Manzoor, A. (2018). Assessment Of Service Quality In Public Secondary Schools Of Punjab Based On Servqual Quality Determinants. *International Journal of Research in Business Studies and Management*, 5 (03), 31-41. <https://www.ijrbsm.org/papers/v5-i3/5.pdf>
- Mármol, A. (2019). *Project Management*. Editorial Elerarning S.L.. <https://bit.ly/3qg7Do0>
- Martín, M. y Díaz, E. (2017). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios*. ESIC Editorial. <https://bit.ly/3mQRKDZ>
- Mejías, A. (2005). Modelo para medir la calidad del servicio en los estudios universitarios de posgrado. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 9(34). <https://bit.ly/32yYAGQ>
- Méndez, S. (2019). *Análisis de la calidad del servicio del Departamento de Asistencia al contribuyente de rentas internas y la satisfacción del usuario externo en la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Digital UCSG. <https://bit.ly/3Erd3lo>
- Morales, M. (2018). *Percepción de la calidad de servicio en las empresas prestadoras de servicio de saneamiento EPS Junín 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://bit.ly/3HdKh9J>

- Muhamad, O., Siti, I. & Irda, Y. (2021). Student Satisfaction toward Academic Departments: A Case Study of Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin. *International Journal of Advanced Research in Education and Society*, 3(2), 66-73. <https://bit.ly/3sAL111>
- Nevado, M. (2018). *Percepción de la calidad de servicio en la enseñanza universitaria en la escuela profesional de administración de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*. [Tesis de posgrado Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional UNPRG. <https://bit.ly/3ekahn8>
- Padilla, M. et al (2018). *La utilización del comercio electrónico como forma de interacción en la planificación estratégica empresarial*. Área de Innovación y Desarrollo S.L.. <https://bit.ly/3ejaffo>
- Pavanelli, R. (2018, may 15). *Fighting for public services in the public interest*. Public Services Internacional [PSI]. <https://bit.ly/3Frjjea>
- Prado, A. y Pascual, L. (2018). *Marketing industrial y de servicios*. Esic Editorial. <https://bit.ly/3Jc3VVg>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2021). *¿Cómo mejoramos la calidad de los servicios públicos?: Modelo de estimación de los factores prioritarios en el Perú*. <https://bit.ly/3en9h1G>
- Razia, S. & Golam K. (2021). Satisfaction of E-Learners with Electronic Learning Service Quality Using the SERVQUAL Model. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(4), 2-17. <https://doi.org/10.3390/joitmc7040227>
- Rocha, L., Gutiérrez, A., Espitia, F., Moya, P., De arco, L., López, L., Romero, P., Bernal, O., Hernández, E., Martínez, F., Salazar, G. e Ibáñez, A. (2020). *Gestión empresarial de la cadena de suministro*. Editorial de la U. <https://bit.ly/3em9Tom>
- Sánchez, C. (2018). *Sistema de información virtual en la calidad de servicio educativo de los estudiantes del Instituto Von Braun 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional. <https://bit.ly/30U4otR>
- Sanguesa, M., Mateo, R. e Ilzarbe, I. (2019). *Teoría y práctica de la calidad*. Ediciones Paraninfo S.A.. <https://bit.ly/32y8kRn>
- Sartor, M. & Orzes, G. (2019). *Quality Management: Tools, Methods and Standars*. Emerald Publishing Limited. <https://bit.ly/3z2tQdp>

- Servicio de Acreditación Ecuatoriano. (2018, 26 de abril). *Calidad en los Servicios Públicos*. <https://bit.ly/33ZrbG5>
- Singer, M. (2017). *Unca Práctica Teoría de las Operaciones, Herramientas para una ejecución con eficiencia, efectividad y legitimidad*. Editorial Ediciones UC. <https://bit.ly/3Jd6Xsr>
- Soret, I. y De Obesso, M. (2020). *Gestión de la calidad*. ESIC Editorial. <https://bit.ly/3eoieb0>
- Suárez, A. y Zipaquirá, A. (2016). Validación de la escala SERVQUALing en la población de estudiantes de ingeniería de la Universidad de Bocayá. Caso servicios bibliotecarios. *Revista Educación en Ingeniería*, 11 (22), 24-30. <https://bit.ly/3qojFMo>
- Tavakoli, N., Yadegarfar, G., Bagherian, H. & Ghasri, F. (2019). Assessing the educational services quality of health information technology students. *Journal of Education and Health Promotion - Wolters Kluwer*, 8, 1-6. <https://bit.ly/32iflX4>
- Toghroli, R., Moradi, F., Hassani, L., Aghamolaei, T., Mehedi, N., Mahmoodi, F., Faraji, A., Hoseini, A., Soroush, A. & Ziapour, B. (2021). Evaluation of the educational services quality from the viewpoint of postgraduate students at Kermanshah University of medical sciences in 2019. *Journal of Education and Health Promotion - Wolters Kluwer*, 10, 1-5. <https://bit.ly/3poDluH>
- Uribe, J. (2021). *Fundamentos de control estadístico de procesos para gestores y administradores tecnológicos*. Fondo editorial ITM. <https://bit.ly/3qkX3fx>
- Vijaya, S. y Ganesh L. (2020). *Lean Six Sigma in Banking Services. Operational and Strategy Applications for Theory and Practice*. Springer. <https://bit.ly/3EpiZeA>
- Vilca, G. (2017). *Percepción de los usuarios sobre la calidad de servicios en la dirección regional de educación de Puno, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio UNAP. <https://bit.ly/32l6Eek>
- Virto, R. (2020). *Medición de la calidad de los servicios que brinda el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos aplicado a la herramienta de medición SERQUAL* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal] Repositorio Institucional UNFV. <https://bit.ly/3ql5xDu>

Wheaton, B & Schrott, B. (2018). *Total Quality Management. Theory and Practice*. R. Oldenbourg Verlag. <https://bit.ly/3es1Q9A>

Wilson, A., Zeithaml, V., Bitner, M. & Gremler, D. (2021). *Services Marketing. Integrating Customer focus across the firm*. Mc Graw Hill. <https://bit.ly/3z4IS25>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de la variable

Variable de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango	
Calidad de Servicio	"Calidad de Servicio, en términos generales, es el resultado de comparar lo que el cliente espera de un servicio con lo que recibe". (Parasuraman et al., 1988, como se citó en Mejías, 2005)	La variable en estudio fue medida con un instrumento alineado a las dimensiones del modelo SERVQUALing, el cual evalúa el servicio en base a la percepción de los usuarios en instituciones educativas. Las dimensiones son seguridad, tangibles, capacidad de respuesta, empatía y confiabilidad.	Elementos Tangibles	Condiciones de la plataforma	Ítem N° 1	1 = Totalmente en desacuerdo	Bueno (110-154)	
					Ítem N° 2			
				Condiciones del producto (cartas, informes, etc.)	Ítem N° 3			2 = En desacuerdo
				Ítem N° 4	3 = Algo en desacuerdo	Regular (66-109)		
			Cumplimiento de los plazos	Ítem N° 5	4 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo			
				Ítem N° 6	5 = Algo de acuerdo			
			Confiabilidad	Compromiso en la atención	Ítem N° 7	6 = De acuerdo		Malo (22-65)
					Ítem N° 8	7 = Totalmente De acuerdo		
				Eficiencia	Ítem N° 9			

Variable de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
Calidad de Servicio	"Calidad de Servicio, en términos generales, es el resultado de comparar lo que el cliente espera de un servicio con lo que recibe". (Parasuraman et al., 1988, como se citó en Mejías, 2005)	La variable en estudio fue medida con un instrumento alineado a las dimensiones del modelo SERVQUALing, el cual evalúa el servicio en base a la percepción de los usuarios en instituciones educativas. Las dimensiones son seguridad, tangibles, capacidad de respuesta, empatía y confiabilidad.	Capacidad de respuesta	Notificación del proceso	Ítem N° 10	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Algo en desacuerdo 4 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 5 = Algo de acuerdo 6 = De acuerdo 7 = Totalmente De acuerdo	Bueno (110-154) Regular (66-109) Malo (22-65)
				Agilidad en la atención	Ítem N° 11		
				Disposición	Ítem N° 12		
			Seguridad	Disponibilidad	Ítem N° 13		
				Credibilidad	Ítem N° 14		
				Cortesía	Ítem N° 15 Ítem N° 16		
			Empatía	Profesionalismo	Ítem N° 17		
				Conveniencia	Ítem N° 18 Ítem N° 20		
				Interés	Ítem N° 19 Ítem N° 21		
				Comprensión	Ítem N° 22		

Anexo 2: Matriz de consistencia

Matriz de Consistencia							
Título: Medición de la calidad de servicio en un Institución Pública, Lima - 2021.							
Autor: Mora Vásquez Tania Elizabeth							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en la atención de trámites TUPA desde la percepción de los usuarios de pregrado de la FII - UNMSM, durante la emergencia sanitaria por COVID-19 en el 2021?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la atención de trámites TUPA con respecto a la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los elementos tangibles desde la percepción de los usuarios de pregrado de la FII - UNMSM, durante la emergencia sanitaria por COVID-19 en el 2021?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar el nivel de la calidad de servicio en la atención de trámites TUPA desde la percepción de los usuarios de pregrado de la FII - UNMSM, durante la emergencia sanitaria por COVID-19 en el 2021</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar el nivel de la calidad del servicio con respecto a la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los elementos tangibles en la atención de trámites TUPA desde la percepción de los usuarios de pregrado de la FII - UNMSM, durante la emergencia sanitaria por COVID-19 en el 2021.</p>	<p>La investigación no requirió formulación de hipótesis.</p>	Variable 1: Calidad de Servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Elementos Tangibles	Condiciones de la plataforma	Ítem N° 1 Ítem N° 2 Ítem N° 3 Ítem N° 4		
			Confiabilidad	Condiciones del producto (cartas, informes, etc.)	Ítem N° 5 Ítem N° 6 Ítem N° 7 Ítem N° 8 Ítem N° 9	1 = Totalmente en desacuerdo	Bueno
			Capacidad de Respuesta	Cumplimiento de plazos Compromiso en la atención Eficiencia	Ítem N° 10 Ítem N° 11 Ítem N° 12 Ítem N° 13	2 = En desacuerdo 3 = Algo en desacuerdo	(110-154)
			Seguridad	Notificación del proceso Agilidad en la atención Disponibilidad	Ítem N° 14 Ítem N° 15 Ítem N° 16 Ítem N° 17	4 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 5 = Algo de acuerdo	Regular (66-109)
			Empatía	Credibilidad Cortesía Profesionalismo	Ítem N° 18 Ítem N° 19 Ítem N° 20 Ítem N° 21 Ítem N° 22	6 = De acuerdo 7 = Totalmente De acuerdo	Malo (22-65)

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: Transaccional</p> <p>Método: Descriptivo simple</p>	<p>Población: Usuarios de pregrado de las tres Escuela Profesionales de la Facultad de Ingeniería Industrial (FII) de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM).</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico estratificado.</p> <p>Tamaño de muestra: 312 usuarios de pregrado.</p>	<p>Variable 1: Calidad de Servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Mejías Acosta Agustín Alexander</p> <p>Adaptado por: Mora Vásquez Tania Elizabeth</p> <p>Objetivo: Determinar el nivel de calidad de servicio en la atención de trámites TUPA, desde la percepción de los usuarios de pregrado.</p> <p>Administración: Individual.</p> <p>Duración: 20 a 25 minutos.</p> <p>Año: 2021.</p> <p>Ámbito de Aplicación: FII - UNMSM</p>	<p>DESCRIPTIVA: Porque se tuvo de indagar la incidencia de la variable en la muestra determinada.</p>

Anexo 3: Ficha técnica del instrumento

Nombre	SERVQUALing: Cuestionario para medir la calidad de servicio (no académico) desde la percepción del usuario en entidades de educación superior.
Autor Adaptado por	Mejías Acosta Agustín Alexander (2005) Mora Vásquez Tania Elizabeth (2021)
Administración	Individual
Duración de la prueba	De 20 a 25 minutos
Usos	Conocer el nivel de la calidad del servicio en la atención de trámites TUPA desde la percepción de los usuarios.
Ámbito de aplicación	Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
La prueba consta de	22 ítems
La prueba evalúa	5 dimensiones

Dimensión	Ítem	Escala
Elementos tangibles	Del 1 al 4	1: Totalmente de acuerdo
Confiabilidad	Del 5 al 9	2: En desacuerdo
Capacidad de respuesta	Del 10 al 13	3: Algo en desacuerdo
Seguridad	Del 14 al 17	4: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
Empatía	Del 18 al 22	5: Algo de acuerdo
		6: De acuerdo
		7: Totalmente de acuerdo

Resultado	Nivel y rango de la variable
	Bueno (110 - 154)
	Regular (66 - 109)
	Malo (22 - 65)

Anexo 4: Instrumento de medición de la presente investigación



MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA, 2021

Indique la Escuela Profesional a la que pertenece:

- Escuela Profesional de Ingeniería Industrial
 Escuela Profesional de Ingeniería Textil y Confecciones
 Escuela Profesional de Ingeniería de Seguridad y Salud en el Trabajo

Indicar el ciclo académico que está cursando: _____

Indique el último trámite TUPA que solicitó:

- Matrícula (Ingresante, Regular y/o repitente)
 Reactualización de Matrícula
 Examen Ad Hoc
 Reserva de Matrícula
 Expedición de Constancias, Certificados y otros Documentos
 Proceso de Graduación y Título (Obtención de Grado de Bachiller o Título)

Responda a las afirmaciones marcando con un aspa en una sola alternativa.

Donde:

- 1: Totalmente en desacuerdo
 2: En desacuerdo
 3: Algo en desacuerdo
 4: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 5: Algo de acuerdo
 6: De acuerdo
 7: Totalmente de acuerdo

ÍTEM	AFIRMACIONES	ALTERNATIVAS						
		1	2	3	4	5	6	7
	Elementos tangibles: Apariencia de la tecnología involucradas en la atención de trámites TUPA.							
1	La plataforma en la que solicito un trámite TUPA es de fácil entendimiento.							
2	La plataforma en la que solicito un trámite TUPA es visualmente atractiva.							
3	La plataforma permite realizar la solicitud de un trámite desde el primer intento.							
4	Los documentos emitidos (cartas, informes, etc.) son visualmente atractivos.							

Confiabilidad: Habilidad del personal administrativo para cumplir con la atención de trámites TUPA, de manera cuidadosa y fiable (de acuerdo con lo prometido).									
5	Cuando el personal administrativo de la FII promete atender mi solicitud en cierto tiempo, lo hace.								
6	Cuanto tengo un problema en la solicitud de un trámite, el personal administrativo de la FII lo soluciona.								
7	El personal administrativo de la FII realiza bien el servicio desde la primera vez.								
8	El personal administrativo de la FII cumple con atender mi solicitud dentro del plazo establecido en el TUPA.								
9	El personal administrativo de la FII se esfuerza por atender mi solicitud sin errores.								
Capacidad de Respuesta: Voluntad y disposición, por parte del personal administrativo, para ayudar al usuario con prontitud.									
10	El personal administrativo de la FII me comunica cuando obtendré el documento solicitado.								
11	El personal administrativo de la FII atiende mi solicitud con rapidez.								
12	El personal administrativo de la FII siempre está dispuesto para ayudarme.								
13	El personal administrativo de la FII siempre está disponible para atenderme.								
Seguridad: Habilidades y conocimientos del personal administrativo MOSTRADOS en la atención de trámites TUPA, que inspira confianza y credibilidad.									
14	El comportamiento del personal administrativo de la FII me inspira confianza.								
15	Me siento seguro al solicitar trámites TUPA en la FII de forma virtual.								
16	El personal administrativo de la FII me trata con amabilidad.								
17	El personal administrativo de la FII posee conocimientos suficientes para responder a mis preguntas.								
Empatía: Atención especial, ofrecida al usuario, en la atención de trámites TUPA.									
18	El personal administrativo de la FII me da una atención individualizada (atiende a cada alumno de forma individual).								
19	La FII tiene horarios de atención convenientes.								
20	El personal administrativo de la FII me ofrece una atención personalizada (adapta la atención).								
21	El personal administrativo de la FII se preocupa por mis intereses.								
22	El personal administrativo de la FII comprende mis necesidades específicas.								

Anexo 5: Modelo SERVQUALing por Mejías (2005)

Tabla I. Dimensiones de Calidad de Servicio del Postgrado de Ingeniería UC

DIMENSION 1: ELEMENTOS TANGIBLES
<i>Apariencia de las Instalaciones Físicas, Equipos, Personal y Materiales de Comunicación</i>
●01 El postgrado cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva
●02 Las instalaciones físicas del postgrado son visualmente atractivas
●03 El personal del postgrado tiene apariencia pulcra
●04 Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos
DIMENSION 2: CONFIABILIDAD
<i>Habilidad para Ejecutar el Servicio Prometido de Forma Fiable y Cuidadosa</i>
●05 Cuando el personal del postgrado promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace
●06 Cuando tienes un problema, el postgrado muestra un sincero interés en solucionártelo
●07 El personal del postgrado realiza bien el servicio la primera vez
●08 El personal del postgrado concluye el servicio en el tiempo prometido
●09 El personal del postgrado insiste en mantener registros exentos de errores
DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA
<i>Disposición y Voluntad del Personal del Postgrado para Ayudar al Estudiante y Proporcionar el Servicio</i>
●10 El personal del postgrado le comunica cuando concluirá la realización del servicio
●11 El personal del postgrado le ofrece un servicio puntual
●12 El personal del postgrado siempre está dispuesto a ayudarlo
●13 El personal del postgrado nunca está demasiado ocupado para atenderle
DIMENSION 4: SEGURIDAD
<i>Conocimientos y Atención Mostrados por el Personal del Postgrado y sus Habilidades para Inspirar Credibilidad y Confianza</i>
●14 El comportamiento del personal del postgrado le inspira confianza
●15 Usted se siente seguro en sus trámites con el postgrado
●16 El personal del postgrado es siempre amable con Usted
●17 El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas
DIMENSION 5: EMPATIA
<i>Atención Individualizada que Ofrece el Postgrado a los Estudiantes</i>
●18 El postgrado le da una atención individualizada
●19 El postgrado tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus estudiantes
●20 El postgrado tiene personal que le ofrece una atención personalizada
●21 El personal del postgrado se preocupa por los mejores intereses de sus estudiantes
●22 El postgrado comprende las necesidades específicas de sus estudiantes

Activa
ve a .co

Anexo 6: Cálculo del tamaño de la muestra

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	
2							Poblacion infinita o desconocida					n=	63.8
3			$n = \frac{pqz_{1-\alpha/2}^2}{e^2}$				p=	0.38					
4							q=	0.62					
5	Supuestos:						z=	1.65					
6	p=	0.90					e=	0.100					
7	q=	0.10					Poblacion finita o conocida					n=	311.2
8	z=	1.96					p=	0.50					
9	e=	0.010		n=	3,458		q=	0.50					
10							z=	1.96					
11			Poblacion finita o conocida				e=	0.050					
12			$n = \frac{pqNz_{1-\alpha/2}^2}{e^2(N-1) + pqz_{1-\alpha/2}^2}$				N=	1,633.00					
13							Colocar tus datos en las celdas en blanco						
14	Ejemplo												
15	Supuestos:												
16	p=	0.90											
17	q=	0.10											
18	z=	1.96											
19	e=	0.010											
20													
21													
22													
23													
24													
25	Catedrático: Carlos Ortega Muñoz												

se debe redondear a la unidad inmediata superior

Anexo 7: Validez por juicio de expertos del instrumento de recolección de datos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Gutiérrez Falcón Pablo César

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede de los Olivos requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Medición de la Calidad de Servicio en un Institución Pública, Lima - 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Lic. Mora Vásquez Tania Elizabeth

DNI: 72407393

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Calidad de Servicio

"La Calidad de Servicio, en términos generales, es el resultado de comparar lo que el cliente espera de un servicio con lo que recibe". (Parasuraman et al., 1988, como se citó en Mejías, 2005)

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Elementos Tangibles

Para Soret y De Obesso (2020) los elementos tangibles corresponden a la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales diversos.

Dimensión 2: Confiabilidad

Para Soret y De Obesso (2020) la confiabilidad lo definen como la capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza.

Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

Para Soret y De Obesso (2020) capacidad de respuesta es la disposición para ayudar a los usuarios y proporcionarles un servicio con prontitud.

Dimensión 4: Seguridad

Para Soret y De Obesso (2020) seguridad se entiende como el conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir confianza y seguridad.

Dimensión 5: Empatía

Para Soret y De Obesso (2020) la empatía se refiere al cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona al cliente.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
Variable: Calidad de Servicios

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles o Rangos
Elementos Tangibles	Condiciones de la plataforma Condiciones del producto (cartas, informes, etc.)	Ítem N° 1 Ítem N° 2 Ítem N° 3 Ítem N° 3	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Algo en desacuerdo 4 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 5 = Algo de acuerdo 6 = De acuerdo 7 = Totalmente De acuerdo	Bueno (110-154) Regular (66-109) Malo (22-65)
Confiabilidad	Cumplimiento de los plazos Compromiso en la atención Eficiencia	Ítem N° 5 Ítem N° 6 Ítem N° 7 Ítem N° 8 Ítem N° 9		
Capacidad de respuesta	Notificación del proceso Disposición Disponibilidad	Ítem N° 10 Ítem N° 11 Ítem N° 12 Ítem N° 13		
Seguridad	Credibilidad Cortesía Profesionalismo	Ítem N° 14 Ítem N° 15 Ítem N° 16 Ítem N° 17		
Empatía	Conveniencia Interés Comprensión	Ítem N° 18 Ítem N° 19 Ítem N° 20 Ítem N° 21 Ítem N° 22		

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles								
1	La plataforma en la que solicito un trámite TUPA es de fácil entendimiento.	x		x		x		
2	La plataforma en la que solicito un trámite TUPA es visualmente atractiva.	x			x	x		Se entiende que "visualmente atractiva" se refiere al diseño, pero debería enfocarse al entendimiento lógico/secuencial para realizar el trámite. Además, que se cuenta disponible los requisitos del trámite administrativo.
3	La plataforma permite realizar la solicitud de un trámite desde el primer intento.	x		x		x		
4	Los documentos emitidos (cartas, informes, etc.) son visualmente atractivos.	x		x			x	No se entiende. ¿Son los documentos que emite el usuario o la institución pública?
DIMENSIÓN 2: Confiabilidad								
5	Cuando el personal administrativo de la FII promete atender mi solicitud en cierto tiempo, lo hace.	x		x		x		
6	Cuanto tengo un problema en la solicitud de un trámite, el personal administrativo de la FII lo soluciona.	x		x		x		
7	El personal administrativo de la FII realiza bien el servicio desde la primera vez.	x		x		x		
8	El personal administrativo de la FII cumple con atender mi solicitud dentro del plazo establecido en el TUPA.	x		x		x		
9	El personal administrativo de la FII se esfuerza por atender mi solicitud sin errores.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta								
10	El personal administrativo de la FII me comunica cuando obtendré el documento solicitado.	x		x		x		
11	El personal administrativo de la FII atiende mi solicitud con rapidez.	x		x		x		
12	El personal administrativo de la FII siempre está dispuesto para ayudarme.	x		x		x		

13	El personal administrativo de la FII siempre está disponible para atenderme.	x		x		x	
DIMENSIÓN 4: Seguridad							
14	El comportamiento del personal administrativo de la FII me inspira confianza.	x		x		x	
15	Me siento seguro al solicitar trámites TUPA en la FII.	x		x		x	Si efectúa un trámite en la FII se espera que se atienda, por lo que "sentirse seguro" no queda claro a lo que se refiere.
16	El personal administrativo de la FII me trata con amabilidad.	x		x		x	
17	El personal administrativo de la FII posee conocimientos suficientes para responder a mis preguntas.	x		x		x	
DIMENSIÓN 5: Empatía							
18	El personal administrativo de la FII me da una atención individualizada.	x		x		x	
19	La FII tiene horarios de atención convenientes.	x		x		x	
20	El personal administrativo de la FII me ofrece una atención personalizada.	x		x		x	No hay diferencia con la pregunta 18.
21	El personal administrativo de la FII se preocupa por mis intereses.	x		x		x	
22	El personal administrativo de la FII comprende mis necesidades específicas.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable []** **Aplicable después de corregir [x]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Gutiérrez Falcon Pablo César **DNI:** 10030041

Especialidad del validador: Magíster en Ingeniería Industrial y Auditor de Sistemas de Gestión ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 para SGS del Perú.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 20 de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Rosales López Pedro Pablo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede de los Olivos requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Medición de la Calidad de Servicio en un Institución Pública, Lima - 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Lic. Mora Vásquez Tania Elizabeth
DNI: 72407393

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Calidad de Servicio

"La Calidad de Servicio, en términos generales, es el resultado de comparar lo que el cliente espera de un servicio con lo que recibe". (Parasuraman et al., 1988, como se citó en Mejías, 2005)

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Elementos Tangibles

Para Soret y De Obesso (2020) los elementos tangibles corresponden a la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales diversos.

Dimensión 2: Confiabilidad

Para Soret y De Obesso (2020) la confiabilidad lo definen como la capacidad para brindar el servicio promedio en forma precisa y digna de confianza.

Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

Para Soret y De Obesso (2020) capacidad de respuesta es la disposición para ayudar a los usuarios y proporcionarles un servicio con prontitud.

Dimensión 4: Seguridad

Para Soret y De Obesso (2020) seguridad se entiende como el conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir confianza y seguridad.

Dimensión 5: Empatía

Para Soret y De Obesso (2020) la empatía se refiere al cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona al cliente.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
Variable: Calidad de Servicios

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles o Rangos
Elementos Tangibles	Condiciones de la plataforma Condiciones del producto (cartas, informes, etc.)	Ítem N° 1 Ítem N° 2 Ítem N° 3 Ítem N° 3	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Algo en desacuerdo 4 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 5 = Algo de acuerdo 6 = De acuerdo 7 = Totalmente De acuerdo	Bueno (110-154) Regular (66-109) Malo (22-65)
Confiabilidad	Cumplimiento de los plazos Compromiso en la atención Eficiencia	Ítem N° 5 Ítem N° 6 Ítem N° 7 Ítem N° 8 Ítem N° 9		
Capacidad de respuesta	Notificación del proceso Disposición Disponibilidad	Ítem N° 10 Ítem N° 11 Ítem N° 12 Ítem N° 13		
Seguridad	Credibilidad Cortesía Profesionalismo	Ítem N° 14 Ítem N° 15 Ítem N° 16 Ítem N° 17		
Empatía	Conveniencia Interés Comprensión	Ítem N° 18 Ítem N° 19 Ítem N° 20 Ítem N° 21 Ítem N° 22		

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles								
1	La plataforma en la que solicito un trámite TUPA es de fácil entendimiento.	Si		Si		Si		
2	La plataforma en la que solicito un trámite TUPA tiene disponible los campos precisos para realizar la solicitud.	Si		Si		Si		
3	La plataforma permite realizar la solicitud de un trámite TUPA desde el primer intento.	Si		Si		Si		
4	Los documentos emitidos (cartas, informes, etc.) por la FII son visualmente atractivos.	Si		Si		Si		
DIMENSIÓN 2: Confiabilidad								
5	Cuando el personal administrativo de la FII promete atender mi solicitud en cierto tiempo, lo hace.	Si		Si		Si		
6	Cuanto tengo un problema en la solicitud de un trámite, el personal administrativo de la FII lo soluciona.	Si		Si		Si		
7	El personal administrativo de la FII realiza bien el servicio desde la primera vez.	Si		Si		Si		
8	El personal administrativo de la FII cumple con atender mi solicitud dentro del plazo establecido en el TUPA.	Si		Si		Si		
9	El personal administrativo de la FII se esfuerza por atender mi solicitud sin errores.	Si		Si		Si		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta								
10	El personal administrativo de la FII me comunica cuando obtendré el documento solicitado.	Si		Si		Si		
11	El personal administrativo de la FII atiende mi solicitud con rapidez.	Si		Si		Si		
12	El personal administrativo de la FII siempre está dispuesto para ayudarme.	Si		Si		Si		
13	El personal administrativo de la FII siempre está disponible para atenderme.	Si		Si		Si		

DIMENSIÓN 4: Seguridad							
14	El comportamiento del personal administrativo de la FII me inspira confianza.	Sí		Sí		Sí	
15	Me siento seguro al solicitar trámites TUPA en la FII de forma virtual.	Sí		Sí		Sí	
16	El personal administrativo de la FII me trata con amabilidad.	Sí		Sí		Sí	
17	El personal administrativo de la FII posee conocimientos suficientes para responder a mis preguntas.	Sí		Sí		Sí	
DIMENSIÓN 5: Empatía							
18	El personal administrativo de la FII me da una atención individualizada (atiende a cada alumno de forma individual).	Sí		Sí		Sí	
19	En estos tiempos de virtualidad, la FII tiene horarios de atención convenientes.	Sí		Sí		Sí	
20	El personal administrativo de la FII me ofrece una atención personalizada (adapta la atención).	Sí		Sí		Sí	
21	El personal administrativo de la FII se preocupa por mis intereses.	Sí		Sí		Sí	
22	El personal administrativo de la FII comprende mis necesidades específicas.	Sí		Sí		Sí	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Rosales López Pedro Pablo.

DNI: 10419269

Especialidad del validador: Doctor en Ingeniería Industrial y Especialista en Calidad y Procesos.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 20 de noviembre del 2021



Firma de Experto Informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Nagamine Miyashiro Mercedes María

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede de los Olivos, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Medición de la Calidad de Servicio en un Institución Pública, Lima - 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Lic. Mora Vásquez Tania Elizabeth

DNI: 72407393

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Calidad de Servicio

"La Calidad de Servicio, en términos generales, es el resultado de comparar lo que el cliente espera de un servicio con lo que recibe". (Parasuraman et al., 1988, como se citó en Mejías, 2005)

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Elementos Tangibles

Para Soret y De Obesso (2020) los elementos tangibles corresponden a la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales diversos.

Dimensión 2: Confiabilidad

Para Soret y De Obesso (2020) la confiabilidad lo definen como la capacidad para brindar el servicio promedio en forma precisa y digna de confianza.

Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

Para Soret y De Obesso (2020) capacidad de respuesta es la disposición para ayudar a los usuarios y proporcionarles un servicio con prontitud.

Dimensión 4: Seguridad

Para Soret y De Obesso (2020) seguridad se entiende como el conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir confianza y seguridad.

Dimensión 5: Empatía

Para Soret y De Obesso (2020) la empatía se refiere al cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona al cliente.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES
Variable: Calidad de Servicios

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles o Rangos
Elementos Tangibles	Condiciones de la plataforma Condiciones del producto (cartas, informes, etc.)	Ítem N° 1 Ítem N° 2 Ítem N° 3 Ítem N° 4	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Algo en desacuerdo 4 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 5 = Algo de acuerdo 6 = De acuerdo 7 = Totalmente De acuerdo	Bueno (110-154) Regular (66-109) Malo (22-65)
Confiabilidad	Cumplimiento de los plazos Compromiso en la atención Eficiencia	Ítem N° 5 Ítem N° 6 Ítem N° 7 Ítem N° 8 Ítem N° 9		
Capacidad de respuesta	Notificación del proceso Disposición Disponibilidad	Ítem N° 10 Ítem N° 11 Ítem N° 12 Ítem N° 13		
Seguridad	Credibilidad Cortesía Profesionalismo	Ítem N° 14 Ítem N° 15 Ítem N° 16 Ítem N° 17		
Empatía	Conveniencia Interés Comprensión	Ítem N° 18 Ítem N° 19 Ítem N° 20 Ítem N° 21 Ítem N° 22		

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles								
1	La plataforma en la que solicito un trámite TUPA es de fácil entendimiento.	X		X		X		
2	La plataforma en la que solicito un trámite TUPA tiene disponible los campos precisos para realizar la solicitud.	X		X		X		
3	La plataforma permite realizar la solicitud de un trámite TUPA desde el primer intento.	X		X		X		
4	Los documentos emitidos (cartas, informes, etc.) de la FII son visualmente atractivos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Confiabilidad								
5	Cuando el personal administrativo de la FII promete atender mi solicitud en cierto tiempo, lo hace.	X		X		X		
6	Cuanto tengo un problema en la solicitud de un trámite, el personal administrativo de la FII lo soluciona.	X		X		X		
7	El personal administrativo de la FII realiza bien el servicio desde la primera vez.	X		X		X		
8	El personal administrativo de la FII cumple con atender mi solicitud dentro del plazo establecido en el TUPA.	X		X		X		
9	El personal administrativo de la FII se esfuerza por atender mi solicitud sin errores.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta								
10	El personal administrativo de la FII me comunica cuando obtendré el documento solicitado.	X		X		X		
11	El personal administrativo de la FII atiende mi solicitud con rapidez.	X		X		X		
12	El personal administrativo de la FII siempre está dispuesto para ayudarme.	X		X		X		
13	El personal administrativo de la FII siempre está disponible para atenderme.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Seguridad								

14	El comportamiento del personal administrativo de la FIL me inspira confianza.	X		X		X	
15	Me siento seguro al solicitar trámites TUPA en la FIL de forma virtual.	X		X		X	
16	El personal administrativo de la FIL me trata con amabilidad.	X		X		X	
17	El personal administrativo de la FIL posee conocimientos suficientes para responder a mis preguntas.	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Empatía							
18	El personal administrativo de la FIL me da una atención individualizada (atiende a cada alumno de forma individual).	X		X		X	
19	En estos tiempos de virtualidad, la FIL tiene horarios de atención convenientes.	X		X		X	
20	El personal administrativo de la FIL me ofrece una atención personalizada (adapta la atención).	X		X		X	
21	El personal administrativo de la FIL se preocupa por mis intereses.	X		X		X	
22	El personal administrativo de la FIL comprende mis necesidades específicas.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Nagamine Miyashiro Mercedes María. DNI: 20031516

Especialidad del validador: Doctora en Educación y especialista en Metodología de la Investigación

Lima, 21 de noviembre del 2021

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Anexo 8: Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

RESULTADO PRUEBA PILOTO MORA TANIA.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

stro
idad
título
Notas
Conjunto de datos activo
Escala: ALL VARIABLES
Título
Resumen de procesamiento de
Estadísticas de fiabilidad
Estadísticas de total de elemen

Fiabilidad

[ConjuntoDatos1] C:\Users\PC\Downloads\PRUEBA PILOTO 1.sav

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	N		%	
	Válido	Excluido ^a		
	23	0	100,0	,0
Total	23		100,0	

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	22

Anexo 9: Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de la investigación



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización: Facultad de Ingeniería Industrial - Universidad Nacional Mayor de San Marcos	RUC: 20148092282
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Julio Alejandro Salas Bacalla	DNI: 08468620

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Medición de la calidad de servicio en una Institución Pública, Lima 2021.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública.	
Autor: Tania Elizabeth Mora Vásquez	DNI: 72407393

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente a la autora del estudio.

Lima, 16 de noviembre del 2021.

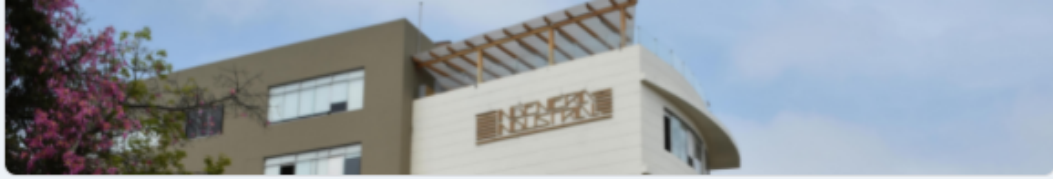


Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)


(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso

Anexo 10: Consentimiento informado



CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN DE TRÁMITES TUPA

LOS TRÁMITES TUPA SON AQUELLOS POR LOS QUE EL ALUMNO REALIZA UN PAGO PARA OBTENER UN DOCUMENTO O INICIAR UN PROCESO ESPECÍFICO COMO: Carta de Presentación, Registrar Matrícula, Examen Ad Hoc, entre otros.

 taniamorvasquez@gmail.com (no compartidos)
[Cambiar de cuenta](#)

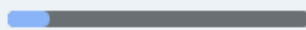


*Obligatorio

La participación es anónima, voluntaria y confidencial. Los resultados serán utilizados únicamente con propósitos científicos, académicos, de investigación y publicación; cuidando en todo momento la privacidad de los datos. Exprese su conocimiento informado si desea participar. *

Estoy de acuerdo en participar en el estudio.

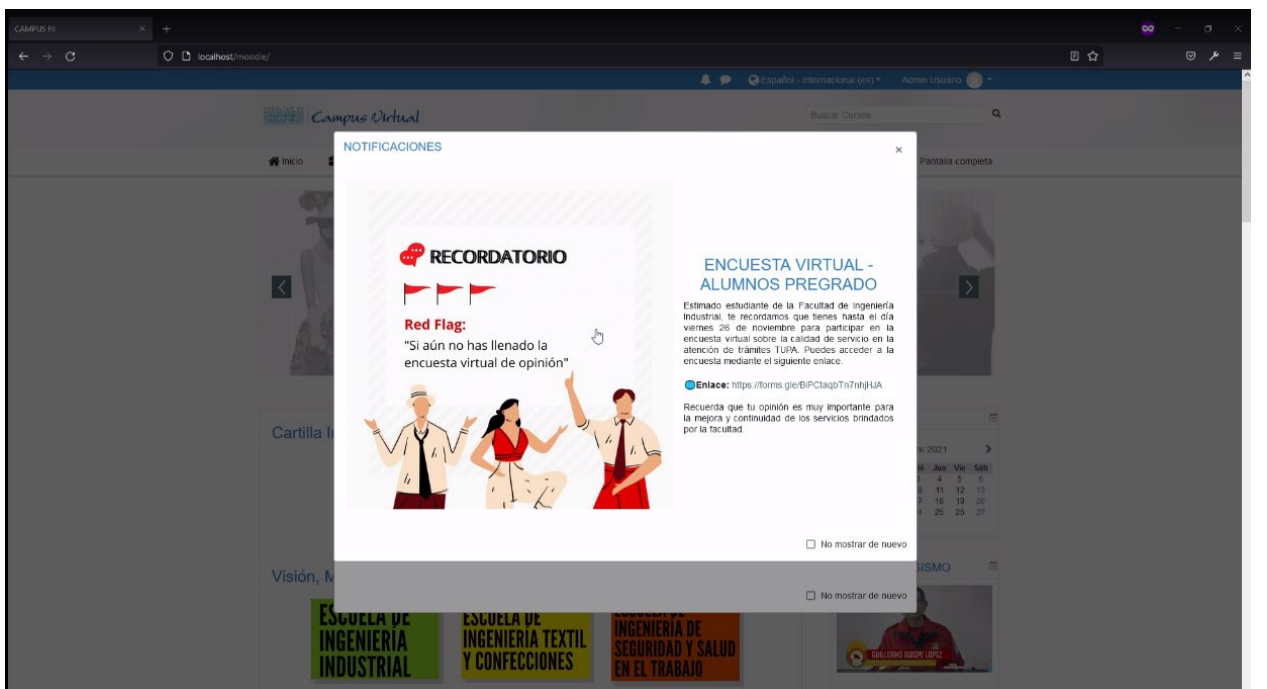
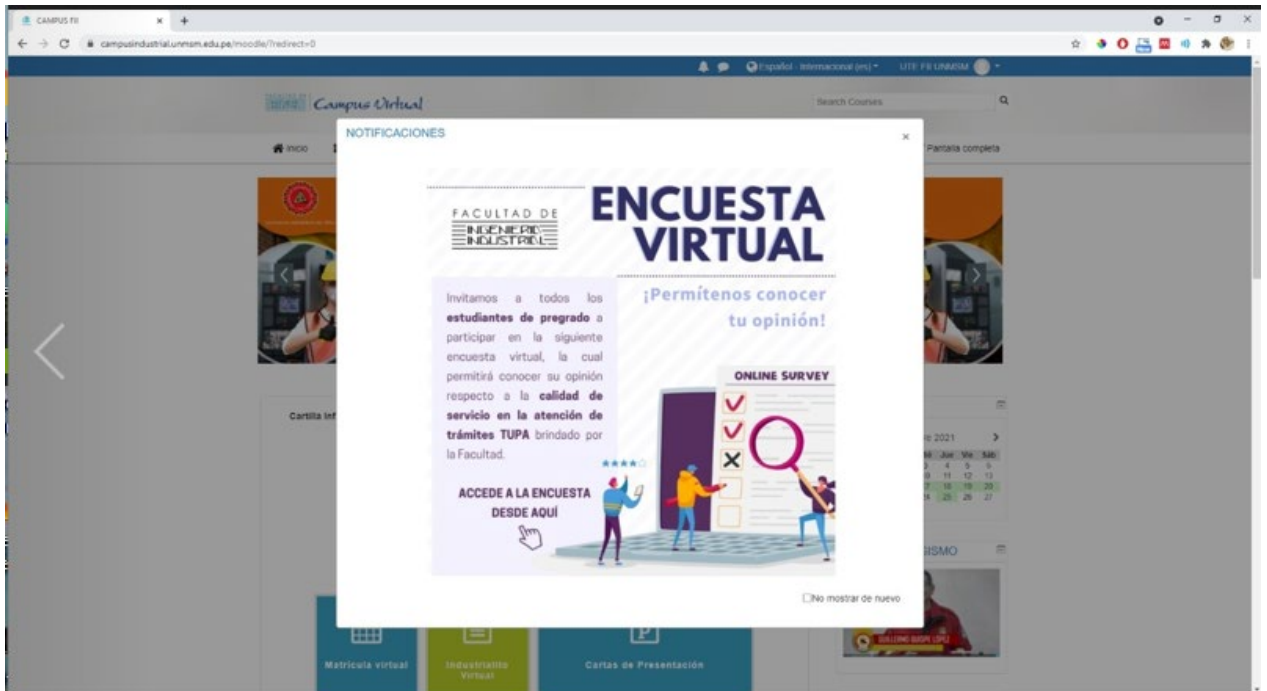
[Siguiente](#)



Página 1 de 7

[Borrar formulario](#)

Anexo 11: Captura de publicación de encuesta




Unidad de Tecnología Educativa
 Publicado por Ivan Rivas Peña · Hace un momento ·

ENCUESTA ALUMNOS PREGRADO
 Estimados estudiantes de la Facultad de Ingeniería Industrial, les recordamos que tienen hasta el día viernes 26 de noviembre para participar en la encuesta virtual sobre la calidad de servicio en la atención de trámites TUPA. Puedes acceder a la encuesta mediante el siguiente enlace:

Enlace: <https://forms.gle/BiPCTaqbTn7nhjHJA>

T... Ver más

ENCUESTA VIRTUAL ALUMNOS DE PREGRADO


Recordatorio:



Red Flag

"Si aún no has llenado la encuesta virtual de opinión"




EP Ingeniería Textil y Confecciones - UNMSM
 20 de noviembre de 2021 ·

COMUNICADO N° 75:

ENCUESTA ALUMNOS PREGRADO
 Estimados estudiantes de la Facultad de Ingeniería Industrial, los invitamos a participar en la encuesta virtual sobre la calidad de servicio en la atención de trámites TUPA. Puedes acceder a la encuesta mediante el siguiente enlace:

Enlace: <https://forms.gle/BiPCTaqbTn7nhjHJA>

Tu opinión es muy importante para la mejora y continuidad de los servicios.

FACULTAD DE **ENCUESTA**


Facultad de Ingeniería Industrial Unmsm Oficial
 24 de noviembre de 2021 ·

ENCUESTA ALUMNOS PREGRADO
 Estimados estudiantes de la Facultad de Ingeniería Industrial, los invitamos a participar en la encuesta virtual sobre la calidad de servicio en la atención de trámites TUPA. Puedes acceder a la encuesta mediante el siguiente enlace:

Enlace: <https://forms.gle/BiPCTaqbTn7nhjHJA>

Tu opinión es muy importante para la mejora y continuidad de los servicios.

FACULTAD DE **ENCUESTA**
INGENIERIA INDUSTRIAL **VIRTUAL**

Anexo 12: Data de la prueba piloto

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X
1	FECHA Y HORA	CONSENTIMIENTO INFORMADO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
2	11/16/2021 0:39:58	Estoy de acuerdo en partic	1	2	2	2	2	3	3	2	4	5	4	5	4	4	6	5	3	4	6	5	5	4
3	11/16/2021 9:46:25	Estoy de acuerdo en partic	5	7	5	6	5	3	4	6	6	4	4	5	5	4	5	5	4	5	1	5	6	5
4	11/16/2021 9:48:07	Estoy de acuerdo en partic	6	6	6	5	5	5	6	5	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
5	11/16/2021 10:00:56	Estoy de acuerdo en partic	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	11/16/2021 10:06:46	Estoy de acuerdo en partic	2	2	2	4	2	7	3	3	3	5	5	7	2	6	7	1	7	1	2	2	2	3
7	11/16/2021 14:29:15	Estoy de acuerdo en partic	4	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5
8	11/16/2021 17:04:07	Estoy de acuerdo en partic	5	5	4	5	6	5	6	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	6	5	4
9	11/16/2021 17:07:30	Estoy de acuerdo en partic	1	6	6	6	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3
10	11/16/2021 17:15:11	Estoy de acuerdo en partic	4	4	6	4	6	6	4	6	6	6	6	6	6	4	4	6	4	6	6	6	4	6
11	11/16/2021 17:16:56	Estoy de acuerdo en partic	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	5	7	6	6	6
12	11/16/2021 17:22:24	Estoy de acuerdo en partic	2	5	2	2	6	6	4	6	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	7	6	6	6
13	11/16/2021 20:56:53	Estoy de acuerdo en partic	7	5	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	6	6
14	11/16/2021 21:05:33	Estoy de acuerdo en partic	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
15	11/16/2021 21:09:20	Estoy de acuerdo en partic	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
16	11/16/2021 21:33:27	Estoy de acuerdo en partic	5	5	2	5	2	2	2	5	5	2	2	5	5	5	2	5	5	2	5	2	2	3
17	11/16/2021 21:42:08	Estoy de acuerdo en partic	6	6	6	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	11/16/2021 21:51:12	Estoy de acuerdo en partic	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6
19	11/17/2021 11:26:46	Estoy de acuerdo en partic	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
20	11/17/2021 11:36:39	Estoy de acuerdo en partic	6	6	7	6	5	6	5	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
21	11/17/2021 12:30:25	Estoy de acuerdo en partic	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6	5	6	6	6	6	6
22	11/17/2021 12:35:20	Estoy de acuerdo en partic	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
23	11/17/2021 22:12:40	Estoy de acuerdo en partic	3	4	3	4	2	4	5	4	2	5	4	4	3	3	5	6	6	5	6	5	3	5
24	11/17/2021 22:13:15	Estoy de acuerdo en partic	5	6	6	7	5	7	7	5	5	2	3	4	4	6	5	6	6	7	3	7	5	6

Anexo 13: Data de la muestra de la investigación

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
1	FECHA Y HORA	CONSENTIMIENTO INFORMADO	EP	CICLO	TRÁMITE TUPA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
2	2021/11/20 9:55:03 a.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	8	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	2021/11/20 10:20:16 a.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	9	1	5	5	5	4	5	6	6	4	6	5	4	5	4	6	5	7	6	6	6	5	4	4	5
4	2021/11/20 10:20:51 a.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	3	10	1	7	7	7	7	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5
5	2021/11/20 10:24:54 a.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	3	4	5	6	6	6	4	2	2	3	1	3	4	1	1	4	5	5	6	6	6	6	4	3	3	2
6	2021/11/20 10:32:47 a.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	3	8	5	2	5	6	6	5	5	1	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
7	2021/11/20 10:47:35 a.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	1	1	6	5	3	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	6	4	5	4	4	4	5
8	2021/11/20 10:51:22 a.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	7	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	2021/11/20 11:28:28 a.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	2021/11/20 11:38:08 a.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	4	1	4	5	5	5	5	6	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	6
11	2021/11/20 11:51:03 a.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	2021/11/20 11:57:56 a.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	3	4	1	6	2	5	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
13	2021/11/20 12:01:33 p.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	6	1	7	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	2021/11/20 12:08:13 p.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	6	5	6	4	5	3	6	6	6	6	7	4	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6
15	2021/11/20 12:09:28 p.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	3	1	1	4	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	4	6	5	5	5	5
16	2021/11/20 12:10:09 p.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	2	6	5	7	5	5	6	5	4	4	4	4	5	2	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5
17	2021/11/20 12:19:20 p.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	3	9	1	5	4	4	4	4	6	6	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
18	2021/11/20 1:54:45 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	6	1	6	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5
19	2021/11/20 2:57:06 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	2021/11/20 3:36:28 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	1	1	5	2	3	2	2	6	4	2	5	5	2	2	2	4	3	4	6	4	4	4	4	4	4
21	2021/11/20 3:45:35 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	2021/11/20 4:20:22 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	1	1	5	5	6	5	4	5	4	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	4	5	5	6	5
23	2021/11/20 4:22:45 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	1	5	6	7	5	7	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6
24	2021/11/20 4:35:00 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	3	4	1	6	6	6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
25	2021/11/20 4:40:21 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
26	2021/11/20 4:49:31 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	6	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
27	2021/11/20 5:14:45 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	8	1	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
84	2021/11/21 6:30:32 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	4	5	6	6	5	6	5	5	6	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
85	2021/11/21 6:40:33 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	3	1	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	6	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5
86	2021/11/21 6:55:06 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	2021/11/21 7:11:59 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	1	5	7	7	7	7	1	7	4	4	7	1	1	7	1	7	7	7	1	7	1	4	4	1	3
88	2021/11/21 7:12:29 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	6	1	6	4	2	4	2	3	2	2	3	5	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2
89	2021/11/21 7:33:12 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	4	1	6	6	5	5	6	5	6	6	6	6	5	5	4	5	5	7	7	6	6	6	6	6	6
90	2021/11/21 8:23:38 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	1	1	6	6	6	6	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	6	6	5	4	5	4	5	5	4
91	2021/11/21 8:35:58 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	6	5	3	4	5	4	2	5	4	3	3	5	5	6	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4
92	2021/11/21 9:29:03 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	7	1	7	7	7	7	1	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
93	2021/11/21 9:54:46 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	8	5	5	5	6	6	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	2021/11/21 10:23:26 p.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	5	1	4	4	4	4	6	7	7	4	6	2	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5
95	2021/11/21 10:58:24 p.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	2	1	1	7	6	6	6	7	7	6	6	7	5	6	7	6	7	6	7	7	6	5	6	7	6	7
96	2021/11/21 11:07:30 p.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	4	1	6	5	6	5	6	6	7	6	6	5	6	7	6	6	6	7	6	5	6	6	6	6	6
97	2021/11/21 11:47:19 p.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	2	4	2	6	5	6	6	7	6	7	7	7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
98	2021/11/22 12:04:39 a.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	2	4	1	6	5	5	5	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
99	2021/11/22 12:45:10 a.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	2	4	1	5	5	6	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
100	2021/11/22 5:30:36 a.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	1	1	6	6	5	5	5	6	6	5	6	4	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
101	2021/11/22 5:53:53 a.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	3	1	1	3	3	5	3	3	4	4	5	5	1	5	4	4	5	5	5	5	4	4	1	3	3	5
102	2021/11/22 7:29:22 a.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
103	2021/11/22 7:56:49 a.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	3	1	1	6	4	5	5	6	6	5	5	6	5	5	6	5	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6
104	2021/11/22 8:07:01 a.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
105	2021/11/22 8:16:27 a.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	2	1	1	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	4	5	4	4	5
106	2021/11/22 8:39:36 a.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	1	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	2021/11/22 8:42:13 a.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	6	1	7	7	1	4	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6
108	2021/11/22 9:50:04 a.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	3	1	1	4	6	6	6	7	7	7	7	7	6	4	6	5	5	3	7	6	7	6	7	6	6	6
109	2021/11/22 9:52:36 a.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	1	1	6	7	6	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6
110	2021/11/22 10:03:34 a.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	9	5	6	5	5	5	6	6	6	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
111	2021/11/22 10:48:35 a.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	6	1	6	6	5	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	5	6	6	6

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
140	2021/11/23 9:52:06 a.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	8	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
141	2021/11/23 9:57:56 a.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	1	1	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	6	6	6	5	4	5	5	5	7
142	2021/11/23 10:43:06 a.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	1	1	6	5	7	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	4
143	2021/11/23 10:43:33 a.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	8	1	5	6	4	6	2	3	3	2	3	3	5	4	4	3	6	6	5	4	6	4	4	4	5
144	2021/11/23 11:26:49 a.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	10	2	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7
145	2021/11/23 11:29:56 a.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	9	5	6	5	6	7	1	1	1	4	3	4	1	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2
146	2021/11/23 11:34:32 a.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	10	5	5	5	5	5	3	4	3	5	4	3	3	4	4	3	5	5	5	3	4	3	3	3	3
147	2021/11/23 11:38:13 a.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	6	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
148	2021/11/23 11:42:10 a.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	2	8	1	7	7	6	6	6	6	6	6	6	5	6	7	5	5	5	7	7	6	6	5	4	4	4
149	2021/11/23 11:42:29 a.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5	6
150	2021/11/23 12:16:45 p.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	10	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
151	2021/11/23 12:43:31 p.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	1	1	3	4	5	5	3	4	3	4	4	5	1	4	4	4	5	5	6	5	5	5	4	4	3
152	2021/11/23 12:52:18 p.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	6	2	3	4	6	4	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7
153	2021/11/23 1:15:15 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	3	8	5	7	7	7	7	6	5	5	6	6	4	5	5	5	5	4	5	5	5	6	6	6	5	5
154	2021/11/23 1:54:05 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	4	1	4	3	2	2	5	6	6	6	6	4	6	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
155	2021/11/23 2:07:41 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	1	1	3	4	3	5	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6
156	2021/11/23 2:26:40 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	4	1	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	2021/11/23 3:45:47 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	3	8	5	5	2	3	4	2	3	2	2	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4
158	2021/11/23 5:22:31 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	6	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	6	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
159	2021/11/23 5:52:06 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	6	5	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
160	2021/11/23 6:55:52 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	2	10	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
161	2021/11/23 7:05:07 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	2	8	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	2021/11/23 7:39:21 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	2	1	1	3	3	4	4	3	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	6	6	4	3	4	5	5	4
163	2021/11/23 8:11:33 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	4	1	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	1	2	3	2	4	1	4	2	4	3	3	2
164	2021/11/23 8:33:05 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	8	1	6	6	5	5	6	5	5	4	5	5	6	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	6
165	2021/11/23 8:42:58 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	9	1	6	5	6	6	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6
166	2021/11/23 9:06:48 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	3	10	1	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
167	2021/11/23 10:01:43 p.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	4	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
168	2021/11/24 12:21:04 a.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	1	1	4	3	5	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5
169	2021/11/24 12:32:14 a.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	1	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
170	2021/11/24 1:15:27 a.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	9	1	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	5	5
171	2021/11/24 3:50:02 a.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	10	1	6	6	6	5	4	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
172	2021/11/24 3:50:44 a.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	8	5	7	5	6	6	7	7	7	7	7	5	6	6	6	6	7	6	7	6	6	5	6	6	7
173	2021/11/24 8:34:12 a.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	1	5	7	6	7	6	7	7	7	7	7	5	6	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7
174	2021/11/24 9:02:49 a.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	7	1	7	6	7	7	4	4	4	6	5	4	5	5	4	5	6	6	6	5	5	5	4	4	6
175	2021/11/24 1:07:45 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	2	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	7	6
176	2021/11/24 2:35:00 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	3	1	1	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	2021/11/24 3:03:44 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	2	8	1	2	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
178	2021/11/24 3:58:48 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	10	1	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	3	5	5	5	5
179	2021/11/24 4:29:03 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	10	1	7	6	7	7	6	6	6	6	5	4	4	7	6	7	7	7	7	7	6	6	4	5	5
180	2021/11/24 4:41:17 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	6	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
181	2021/11/24 5:03:12 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	10	5	6	5	7	7	3	6	4	6	7	2	4	6	2	6	7	6	4	6	3	5	5	6	6
182	2021/11/24 6:17:17 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	2021/11/24 6:47:25 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	6	1	5	3	3	4	2	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	5	4	2	3	2	3	3	3
184	2021/11/24 7:38:32 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	8	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
185	2021/11/24 8:09:16 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
186	2021/11/24 10:24:26 p.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	7	1	2	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4
187	2021/11/24 10:26:45 p.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	8	1	5	5	5	5	4	4	5	7	6	4	5	5	4	4	5	6	6	7	2	4	4	4	5
188	2021/11/24 10:35:31 p.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	8	5	3	5	5	6	3	4	3	4	5	3	5	5	4	5	6	6	5	6	4	5	4	5	4
189	2021/11/24 10:44:14 p.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	4	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
190	2021/11/24 10:47:02 p.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	4	2	6	5	6	6	5	6	6	6	6	4	5	6	6	6	6	6	6	4	6	4	6	6	5
191	2021/11/24 10:51:18 p.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	3	8	1	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
192	2021/11/24 11:08:14 p.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
193	2021/11/24 11:25:16 p.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	8	2	7	7	6	5	4	7	6	5	7	5	5	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6
194	2021/11/24 11:29:14 p.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	2	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4
195	2021/11/24 11:34:01 p.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	10	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
224	2021/11/25 1:24:39 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	3	6	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
225	2021/11/25 1:27:55 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	3	10	1	6	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
226	2021/11/25 1:31:40 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	3	8	1	4	4	4	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
227	2021/11/25 1:34:39 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	6	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	6	5	4	5	4	5	5
228	2021/11/25 1:37:25 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	6	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	6
229	2021/11/25 1:41:10 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	8	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
230	2021/11/25 2:08:37 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	3	4	2	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
231	2021/11/25 2:13:27 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	1	5	5	4	7	5	5	4	5	5	6	3	3	4	4	4	4	4	6	6	5	5	5	5	5
232	2021/11/25 2:18:36 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	3	1	1	2	3	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
233	2021/11/25 2:26:37 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	2	6	1	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6
234	2021/11/25 2:37:17 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	6	1	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5
235	2021/11/25 2:42:03 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	8	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
236	2021/11/25 2:46:00 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	4	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	7	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6
237	2021/11/25 2:50:14 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	10	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	2	5	2	2
238	2021/11/25 2:57:45 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	3	8	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
239	2021/11/25 3:06:21 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	1	1	6	4	6	5	4	5	5	4	5	7	4	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5
240	2021/11/25 3:12:32 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	1	1	2	2	4	3	6	5	7	6	7	2	4	6	6	4	6	7	7	7	7	7	7	7	7
241	2021/11/25 3:14:02 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	3	10	1	5	5	5	6	6	5	4	5	5	5	6	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5
242	2021/11/25 3:31:03 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	9	1	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	6	6	5	6	5	6	5
243	2021/11/25 3:31:18 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	2	8	1	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
244	2021/11/25 3:47:04 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	3	7	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	2021/11/25 3:52:55 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	9	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
246	2021/11/25 4:09:01 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	8	1	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	3	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6
247	2021/11/25 4:09:28 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	8	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
248	2021/11/25 4:13:05 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	2	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6
249	2021/11/25 4:17:58 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	10	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6
250	2021/11/25 4:18:46 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	8	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
251	2021/11/25 4:21:58 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	4	1	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5

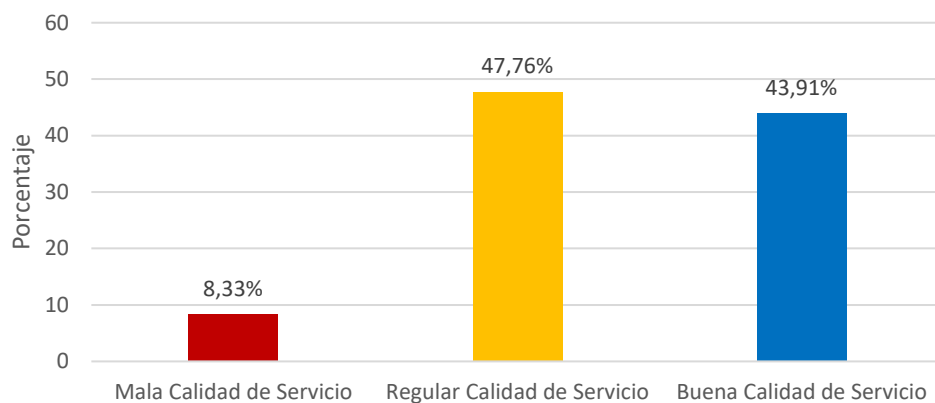
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	
252	2021/11/25 4:31:09 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	10	5	6	6	6	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	6	4	4	4	3	3	3	3	3	
253	2021/11/25 4:41:55 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	3	8	1	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
254	2021/11/25 4:46:16 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	4	1	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	
255	2021/11/25 4:56:00 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	10	1	6	5	6	5	5	5	6	6	6	5	6	5	6	6	6	5	6	5	5	6	5	5	6	
256	2021/11/25 4:58:07 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	1	1	3	4	2	4	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	3	2	
257	2021/11/25 5:01:00 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	3	6	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5
258	2021/11/25 5:09:31 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	4	1	4	4	6	5	5	5	4	5	4	2	2	4	3	3	3	4	5	6	5	6	4	3	4	
259	2021/11/25 5:15:17 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	1	1	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
260	2021/11/25 5:18:52 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	3	1	1	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	2	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	
261	2021/11/25 5:24:24 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	1	1	6	4	6	4	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	
262	2021/11/25 5:24:36 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	8	5	6	5	7	4	3	5	5	4	5	3	3	5	4	4	5	6	7	5	4	5	5	5	5	
263	2021/11/25 5:36:10 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	6	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
264	2021/11/25 5:36:49 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	3	8	1	5	3	6	3	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	4	4	6	
265	2021/11/25 5:37:49 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	2	6	5	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
266	2021/11/25 5:37:53 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	6	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
267	2021/11/25 5:53:34 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	9	1	3	3	2	2	1	3	2	3	2	2	1	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	
268	2021/11/25 5:56:02 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	1	1	5	6	6	6	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	
269	2021/11/25 6:01:34 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	4	1	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	
270	2021/11/25 6:56:41 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	3	4	1	6	6	6	6	5	5	4	5	6	6	5	5	5	6	7	6	6	6	6	5	5	5	5	
271	2021/11/25 7:00:29 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	8	5	4	4	6	5	2	3	6	4	4	1	2	4	3	5	2	6	6	2	5	2	4	4	4	
272	2021/11/25 7:18:42 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	
273	2021/11/25 7:38:38 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	6	5	7	7	7	7	6	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	
274	2021/11/25 7:42:08 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	2	8	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
275	2021/11/25 7:56:18 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	4	1	4	3	2	2	3	4	4	2	4	3	1	3	2	5	5	5	5	3	3	2	2	2	2	
276	2021/11/25 8:03:09 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	8	1	5	3	4	4	3	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	
277	2021/11/25 8:35:26 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	10	1	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	
278	2021/11/25 9:45:03 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	2	8	1	3	3	3	5	4	3	3	3	3	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	
279	2021/11/25 9:49:13 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	3	8	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	
280	2021/11/25 11:20:05 p.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	4	1	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	
281	2021/11/25 11:35:04 p.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	8	5	6	6	6	7	5	6	5	5	6	3	4	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	
282	2021/11/25 11:37:31 p.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	3	10	5	5	4	5	5	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4	5	2	6	2	3	3	4	3	
283	2021/11/26 12:23:11 a.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	6	1	5	4	5	5	5	5	5	4	4	6	5	4	5	3	5	4	4	5	6	6	5	3	4	
284	2021/11/26 12:50:07 a.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	6	1	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
285	2021/11/26 2:06:20 a.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	10	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5	6	4	4	6	6	5	5	6	5	5	5	
286	2021/11/26 6:26:09 a.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	3	1	1	5	6	5	5	6	6	6	7	6	7	7	6	6	6	6	6	7	5	6	6	6	6	5	
287	2021/11/26 7:38:55 a.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	3	3	1	7	7	6	4	5	6	6	6	6	6	5	7	5	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	
288	2021/11/26 7:44:20 a.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	5	2	5	3	5	3	5	3	3	2	
289	2021/11/26 8:03:12 a.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	4	1	5	5	3	4	6	5	6	5	6	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	
290	2021/11/26 8:12:09 a.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	8	2	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
291	2021/11/26 9:20:39 a.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	1	1	3	4	3	3	5	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	6	6	6	5	5	5	6	5	5
292	2021/11/26 3:20:28 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	3	3	
293	2021/11/26 4:21:15 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	6	1	5	5	6	5	6	6	4	6	5	6	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
294	2021/11/26 4:59:14 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	8	1	4	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
295	2021/11/26 5:14:59 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	3	4	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
296	2021/11/26 5:16:35 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	3	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
297	2021/11/26 5:28:13 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	8	1	7	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	5	6	6	5	6	6	5	6	5	5	6	5	
298	2021/11/26 5:34:53 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	2	6	1	7	5	7	6	7	6	5	5	5	6	6	7	3	6	6	6	5	6	6	6	5	5	5	
299	2021/11/26 5:47:10 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
300	2021/11/26 5:51:11 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	8	2	6	5	5	5	5	4	5	6	6	4	5	5	5	6	6	5	6	5	6	5	5	5	6	
301	2021/11/26 5:52:59 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	2	10	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
302	2021/11/26 6:20:41 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
303	2021/11/26 6:47:33 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	10	1	6	5	1	5	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
304	2021/11/26 6:49:48 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	9	5	6	4	6	6	6	4	3	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	2	3	3	3	3	
305	2021/11/26 7:45:59 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	2	4	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
306	2021/11/26 8:23:46 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	10	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
307	2021/11/26 8:37:23 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	10	1	5	3	5	4	5	4	5	6	5	3	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	4	4	5	
308	2021/11/26 8:39:04 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	1	5	3	4	6	3	5	5	2	2	5	6	3	6	7	5	5	6	6	4	6	4	4	5	5	
309	2021/11/26 8:59:05 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
310	2021/11/26 9:09:48 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	8	1	4	4	4	4	1	5	1	1	1	6	2	6	3	4	4	6	6	4	4	5	5	6	3	
311	2021/11/26 9:51:58 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	3	6	1	6	5	5	4	5	5	4	4	5	6	5	6	5	4	4	4	5	5	6	4	4	5	5	
312	2021/11/26 9:53:40 p.am. GMT-5	Estoy de acuerdo	1	9	1	5	6	6	6	5	6	5	6	6	4	5	6	5	5	5	6	6	5	6	5	6	5	5	
313	2021/11/26 10:01:17 p.am. GMT-!	Estoy de acuerdo	1	6	1	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	5	5	6	6	

Anexo 14: Figura de estadístico de frecuencia de la calidad de servicio

Figura 1

Estadístico de frecuencia Calidad de Servicio FII

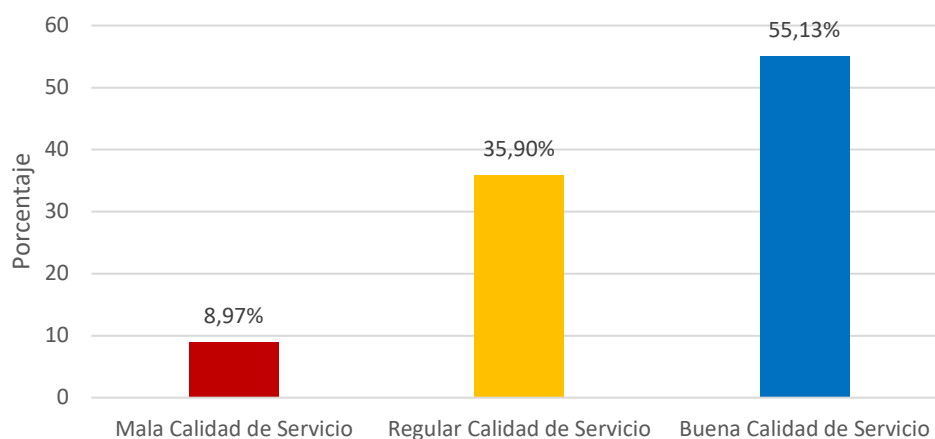


Nota. La figura muestra los porcentajes del nivel de percepción de la calidad del servicio. Fuente: Elaboración propia, en base a los datos de la investigación.

Anexo 15: Figura de estadístico de frecuencia de la dimensión elementos tangibles

Figura 2

Estadístico de frecuencia de la dimensión de elementos tangibles

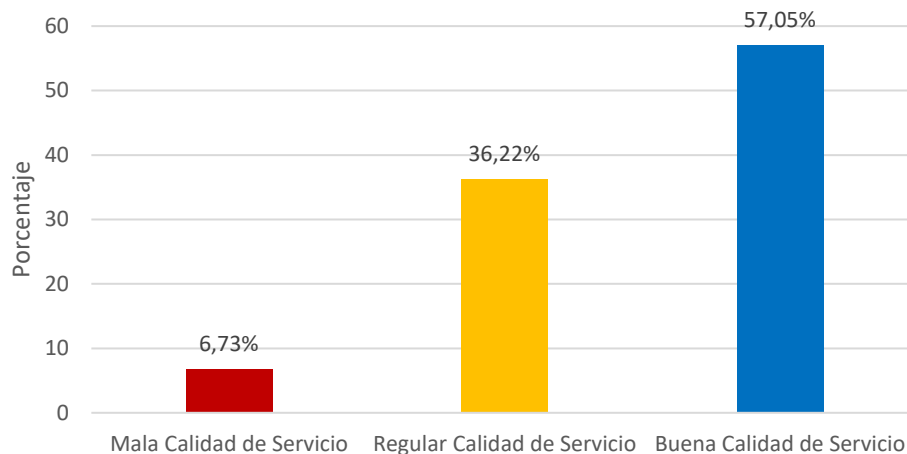


Nota. La figura muestra los porcentajes del nivel de percepción de la dimensión de elementos tangibles. Fuente: Elaboración propia, en base a los datos de la investigación.

Anexo 16: Figura de estadístico de frecuencia de la dimensión de seguridad

Figura 3

Estadístico de frecuencia de la dimensión de seguridad

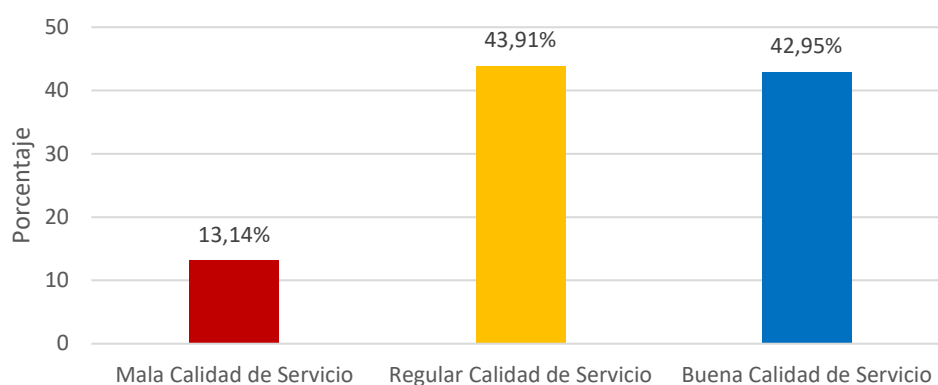


Nota. La figura muestra los porcentajes del nivel de percepción de la dimensión de seguridad. Fuente: Elaboración propia, en base a los datos de la investigación.

Anexo 17: Figura de estadístico de frecuencia de la dimensión de capacidad de respuesta

Figura 4

Estadístico de frecuencia de la dimensión de capacidad de respuesta

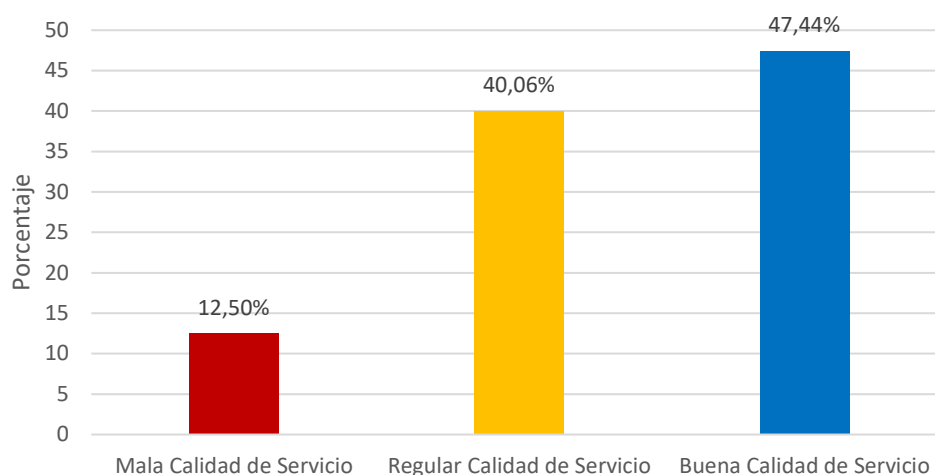


Nota. La figura muestra los porcentajes del nivel de percepción de la dimensión de capacidad de respuesta. Fuente: Elaboración propia, en base a los datos de la investigación.

Anexo 18: Figura de estadístico de frecuencia de la dimensión de confiabilidad

Figura 5

Estadístico de frecuencia de la dimensión de confiabilidad

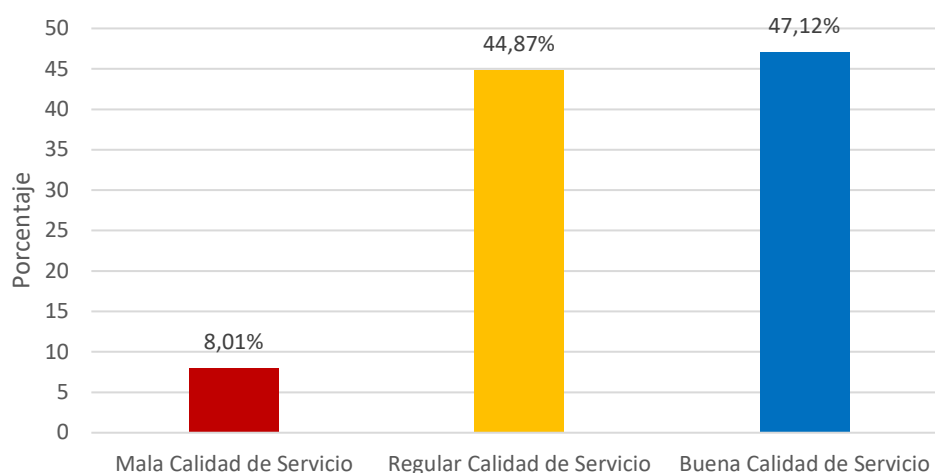


Nota. La figura muestra los porcentajes del nivel de percepción de la dimensión de confiabilidad. Fuente: Elaboración propia, en base a los datos de la investigación.

Anexo 19: Figura de estadístico de frecuencia de la dimensión de empatía

Figura 6

Estadístico de frecuencia de la dimensión de empatía

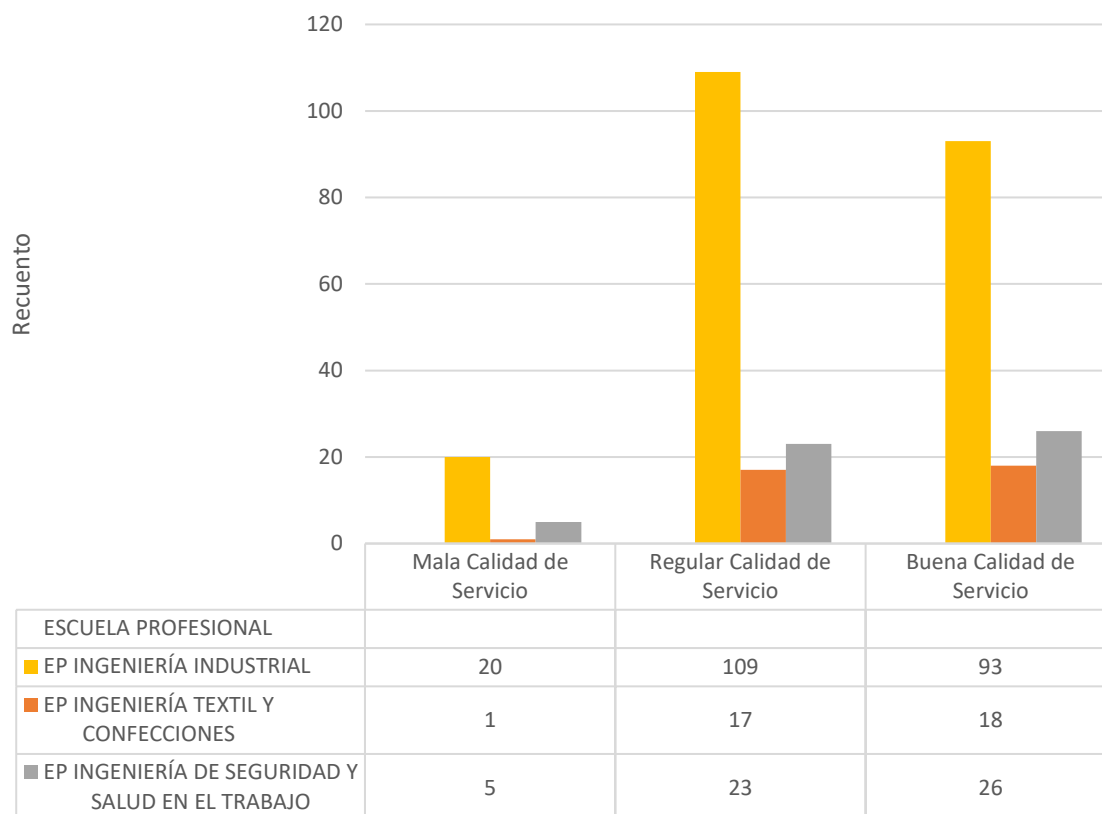


Nota. La figura muestra los porcentajes del nivel de percepción de la dimensión de empatía. Fuente: Elaboración propia, en base a los datos de la investigación.

Anexo 20: Figura de estadístico de tabla cruzada de la calidad de servicio y escuela profesional

Figura 7

Estadístico de tabla cruzada de la calidad de servicio y escuela profesional

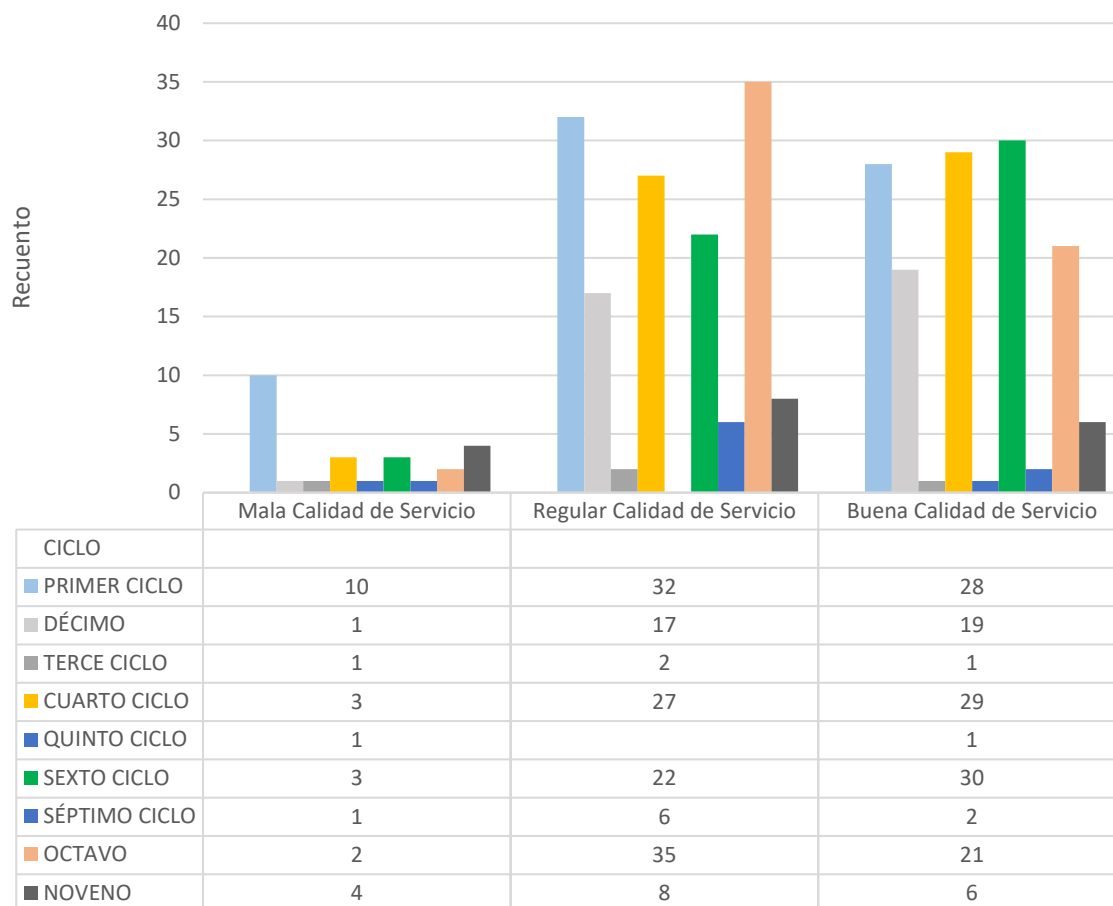


Nota. La figura muestra el nivel de la calidad de servicio percibido según la cantidad encuestados por escuela profesional a la que pertenecen. Fuente: Elaboración propia, en base a los datos de la investigación.

Anexo 21: Figura de estadístico de tabla cruzada de la calidad de servicio y ciclo académico

Figura 8

Estadístico de tabla cruzada de la calidad de servicio y ciclo académico

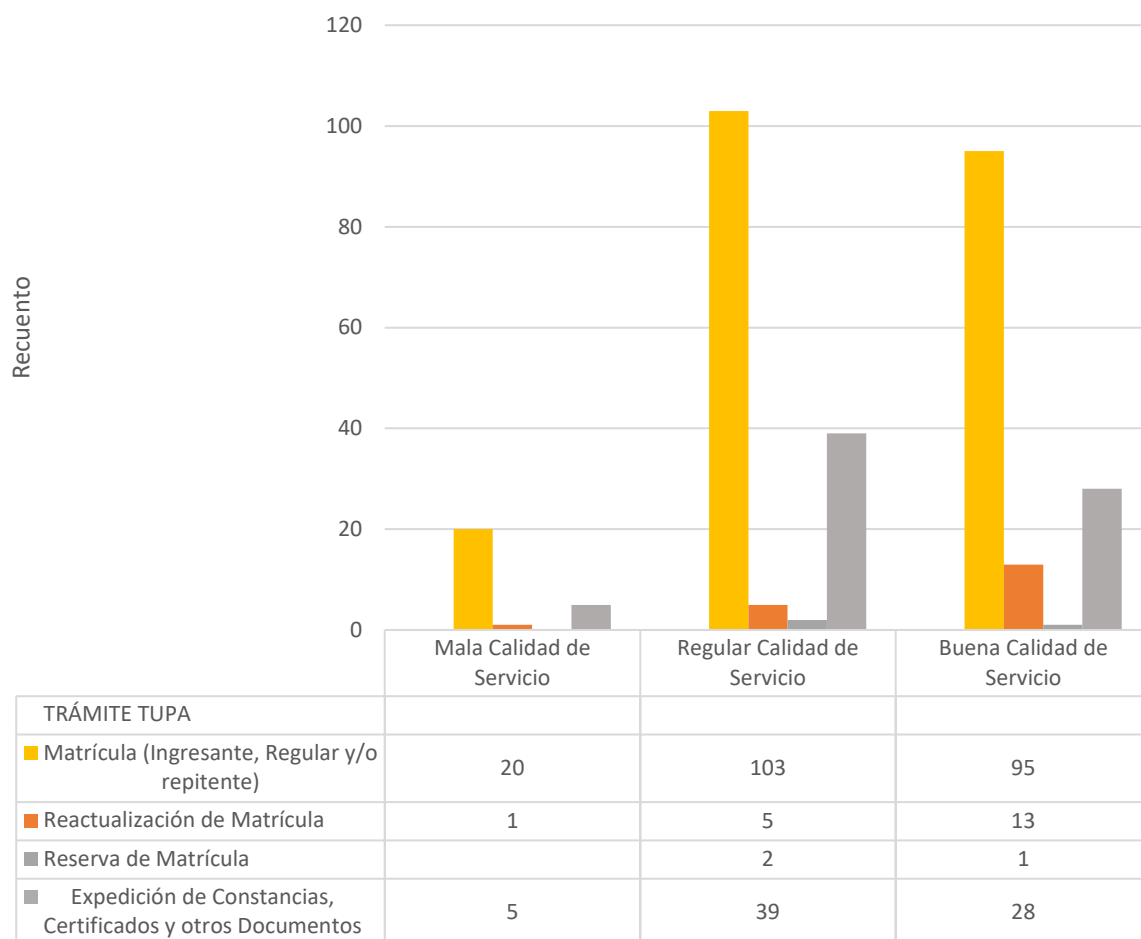


Nota. La figura muestra el nivel de la calidad de servicio percibido según la cantidad encuestados por ciclo académico al que pertenecen. Fuente: Elaboración propia, en base a los datos de la investigación.

Anexo 22: Figura de estadístico de tabla cruzada de la calidad de servicio y tipo de trámite TUPA

Figura 9

Figura de tabla cruzada de la calidad de servicio y tipo de trámite TUPA



Nota. La figura muestra el nivel de la calidad de servicio percibido según la cantidad encuestados por el último trámite TUPA que solicitaron. Fuente: Elaboración propia, en base a los datos de la investigación.