



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad de servicio y satisfacción en trámites de egresados de la
Facultad de Administración en una Universidad Nacional, Lima
2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Araujo Cajamarca Luis Ignacio (ORCID: [0000-0001-9230-5992](https://orcid.org/0000-0001-9230-5992))

ASESOR:

Mg. Sánchez Vásquez Segundo Vicente (ORCID: [0000-0001-6882-6982](https://orcid.org/0000-0001-6882-6982))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis hijas Isabel y Eliana, a mis ángeles Fatih y Kamil, a Guisela por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Agradecer a Dios por la fortaleza que me brinda, a la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de crecer profesionalmente, a mis padres por sus consejos, a mis hermanos y hermanas, sobre todo agradecer al Asesor de la tesis Mg. Sánchez Vásquez, Segundo Vicente por los conocimientos impartidos.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.1.1. Tipo de investigación	22
3.1.2. Diseño de Investigación	22
3.2. Variables y operacionalización	24
3.2.1. Variables	24
3.2.2. Operacionalización	24
3.3. Población, muestra y muestreo	27
3.3.1. Población	27
3.3.2. Muestra	27
3.3.3. Muestreo	28
3.3.4. Unidad de análisis	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.4.1. Técnicas de recolección de datos	28
3.4.2. Instrumentos de recolección de datos	29
3.4.3. Validez	29
3.4.4. Confiabilidad	30
3.5. Procedimientos	30
3.6. Métodos de análisis de datos	31
3.7. Aspectos éticos	32
IV. RESULTADOS	34
4.1 Análisis de Resultados	34

4.1.1 Niveles de calidad de servicio	34
4.1.2 Niveles de Satisfacción en trámite	36
4.2 Prueba de Hipótesis de la Investigación	38
4.2.1 Contratación de hipótesis general	38
4.2.2 Prueba de hipótesis específica confiabilidad y satisfacción en trámite	39
4.2.3 Prueba de hipótesis específica capacidad de respuesta y satisfacción en trámite	40
4.2.4 Prueba de hipótesis específica empatía y satisfacción en trámite	41
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	51
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Expertos validadores de los instrumentos.	30
Tabla 2 Rango de asociación de coeficiente - Rho Spearman	31
Tabla 3 Niveles de la Variable1: Calidad de servicio	34
Tabla 4 Niveles de las dimensiones de la variable independiente	35
Tabla 5 Niveles de la variable 2: Satisfacción en trámite de los egresados	36
Tabla 6 Niveles de las dimensiones de la variable dependiente	37
Tabla 7 Contrastación de la Hipótesis General	38
Tabla 8 Contrastación de la Hipótesis especifica 1	39
Tabla 9 Contrastación de la Hipótesis especifica 2	40
Tabla 10 Contrastación de la hipótesis especifica 3	41

Resumen

En la actualidad en plena era del conocimiento, es recomendable realizar evaluación constante a los estudiantes y egresados (quienes vienen a ser los clientes) respecto a la satisfacción, con la finalidad de establecer la calidad de servicio que se brinda en la educación universitaria. El objetivo principal de la presente investigación es determinar cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción en trámites de los egresados del año académico 2021, en la facultad de Administración en una universidad nacional. Partiendo de lo planteado, el estudio arrojó como resultado la correlación positiva muy fuerte con coeficiente $r_s = 0.882$, así como en las dimensiones confiabilidad $r_s = 0.792$ expresando correlación positiva muy fuerte, capacidad de respuesta $r_s = 0.812$ indicando correlación positiva muy fuerte y empatía $r_s = 0.602$ indica correlación positiva considerable, asociados con la satisfacción en trámite de los egresados. De los resultados se precisa que los egresados que se encuentran realizando trámite no están conforme con confiabilidad del servicio y la satisfacción tiene un nivel malo, respecto a la capacidad de respuesta y la empatía mantienen un nivel regular, del cual se observa en la percepción el resultado malo, en la expectativa y la lealtad regular, respecto a los tramites que realizan los egresados.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción en trámite, egresados, educación universitaria.

Abstract

Currently in the era of knowledge, it is advisable to carry out constant evaluation of students and graduates (who become clients) regarding satisfaction, in order to establish the quality of service provided in university education. The main objective of this research is to determine the relationship between the quality of service and the satisfaction in the procedures of the graduates of the academic year 2021, in the Faculty of Administration at a national university. Based on the above, the study yielded a very strong positive correlation with coefficient $r_s = 0.882$, as well as in the reliability dimensions $r_s = 0.792$ expressing very strong positive correlation, responsiveness $r_s = 0.812$ indicating very strong positive correlation and empathy $r_s = 0.602$ indicates a considerable positive correlation, associated with the satisfaction of the graduates in the process.

From the results it is specified that the graduates who are carrying out the procedure are not satisfied with the reliability of the service and the satisfaction has a bad level, with respect to the responsiveness and empathy maintain a regular level, of which a bad perception is observed, expectation and regular loyalty, regarding the procedures carried out by the graduates.

Keywords: Quality of service, satisfaction in the process, graduates, university education.

I. INTRODUCCIÓN

Tomando la realidad problemática en la modernización del Estado requiere con urgencia poder ejecutar cambios e implantar reformas en la gestión y administración pública, en el cual encontramos una primera situación relacionado a la calidad de servicio por parte de entidades en relación a los administrados o usuarios, tomando en cuenta la satisfacción del usuario, el cual sería un buen indicador para brindar o mejorar la calidad de los servicios.

En la actualidad, las organizaciones estatales, así como las privadas del sector educación de nivel superior universitario, tiene mucho interés por realizar evaluaciones de calidad de servicio en sus áreas tanto académicas como administrativas, con el propósito de cambiar para bien, ya que el sistema de licenciamiento y el deseo de acreditar a sus programas de estudio así lo requiere (ley 30220, 2014), pero no están considerando la satisfacción de los estudiantes y egresados. Para concretarse la investigación, la evaluación se realizó a la calidad de servicio en función a los trámites que realizan los egresados en la facultad.

La investigación se propuso como realidad problemática en el ámbito internacional, nacional y local, encontrar la posible asociación que pudiese existir entre la calidad de servicio y la satisfacción de los egresados del año académico 2021 que se encuentran realizando trámites en la Facultad de Administración (FA) en una Universidad Nacional (UN). Dicha investigación es relevante para la institución, porque permite ver las condiciones de calidad de los servicios que brinda la entidad respecto a los trámites de constancia de egresados, certificado de estudio, constancia de orden merito, grado de bachiller entre otros, sobre todo a sus egresados. Asimismo, permite a la entidad establecer acciones de mejora respecto al servicio de dichos trámites.

Para la comunidad internacional, las universidades tanto públicas como privadas buscan la posibilidad de contar con la acreditación de sus programas de estudio con el fin de mantener el nivel y prestigio académico. Una forma de encontrar la posibilidad de lograrlo es evaluando los puntos de calidad en el servicio desde la apreciación del egresado y una forma de ello es midiendo la satisfacción del cliente o usuario, trabajando con los datos que nos proporcionan es posible mejorar la atención recibida, con los cuales se beneficiará la institución RM

Hanaysha (2012). En las organizaciones que brindan mejor calidad de servicio y mantienen con una satisfacción alta a sus clientes, es porque gran parte de ello utilizan estándares de reconocimiento internacional como las ISO de calidad y el sistema de gestión, orientados a una mejora continua del bien o servicio.

La ISO 9001 (2015) especifica que la calidad del producto, tiene que alcanzar la satisfacción del consumidor, cumpliendo con los principios establecidos en cada uno de los procesos.

Existen universidades en Estados Unidos y en Europa que las clases son de forma virtual, de la misma forma se realizan los trámites para la obtención del grado, la entrega de diploma o certificado es por medio electrónico, todo el trámite utilizando tecnología de información y comunicación. Se puede precisar que esta forma de trabajo, asegura la satisfacción de los egresados.

Muchos países de América Latina cuentan con universidades nacionales que dictan cursos, diplomados, postgrado de forma virtual, de la misma forma realizan sus trámites utilizando medios electrónicos, los ciudadanos se sienten menos estresados utilizando aplicativos de gestión de trámites en línea.

En el ámbito nacional, la educación es la propuesta de la mayoría de políticos candidatos a presidente de la República, el cual obliga a las autoridades a implementar diferentes medidas direccionadas a alcanzar la satisfacción de las necesidades del ciudadano profesional. Las universidades del Estado y las privadas tienen que priorizar la calidad de servicio de sus egresados, una forma es priorizando el trámite de documentos de forma electrónica, tal como establece el gobierno electrónico priorizar la utilización de medios tecnológicos de comunicación, conocidos como las TIC, en los diferentes niveles de gobierno para alcanzar un mejor servicio al ciudadano, orientado a incrementar la utilización de ciertos recursos como humanos, tecnológicos y materiales de una forma que se pueda conseguir el máximo rendimiento (D.S. 004, 2013).

La Ley Marco de Modernización del Estado, El cual mantiene como objetivo modernizar la gestión pública, primordialmente asegurando la mejor calidad de servicio de los organismos del Estado, de tal forma que se consiga una mejor atención al administrado, anteponiendo las necesidades de los ciudadanos en la utilización de los recursos del Estado (Ley 27658, 2002). Asimismo, se cuenta con

la norma técnica PCM (2021) que tiene por finalidad orientar a la perfección del producto que entrega, con el propósito de incrementar la calidad de vida de los ciudadanos.

A nivel institucional, las universidades tienen que ser el eje o ejemplo en una reforma del Estado, el cambio tiene que iniciarse en las organizaciones educativas, con la finalidad que sus egresados profesionales puedan aplicar en su campo de acción, se puede ver que algunos trámites virtuales demoran mucho más que los tramites presenciales, cuando debería ser todo lo contrario.

Una forma de conseguir, es implementando un servicio de atención de calidad a los ciudadanos, facilitando los tramites, el cual se podrían conseguir aplicando de manera correcta el servicio de tramites en línea, que al mismo tiempo incrementa la transparencia en las entidades públicas. La utilización de las TIC facilitaría mucho el control y seguimiento de tramites en tiempo real.

Al conocer la calidad de servicio a partir de la óptica de un exalumno, es posible encontrar un sin número de apreciaciones y conductas irracionales relacionados con la atención recibida, con la información obtenida, se puede perfeccionar el servicio que se brindan a los egresados, quienes acuden a la FA de una entidad de educación superior de nivel universitaria pública, en la provincia de Lima.

Para llevar a cabo la investigación se ha visto por conveniente recurrir a informaciones proporcionados por los egresados universitarios de la facultad, asimismo se ha tomado en cuenta las experiencias de algunos servidores administrativos para validar con certeza la problemática respecto a la calidad de servicio y la satisfacción de los egresados que se encuentran realizando tramites. Considerando que estos dos temas son de vital importancia para ofrecer un buen servicio de atención en los tramites que realizan los egresados, por otro lado, se puede cambiar de forma positiva la imagen de la organización.

Del punto de vista de la mejora continua, la calidad de servicio puede incrementar la eficacia y la eficiencia en el servicio que brindan a los egresados que se encuentran realizando trámites, con ello lograría cumplir con las expectativas del egresado, consiguiendo la satisfacción respecto al servicio recibido.

El problema en la institución del proyecto de investigación, es que sus egresados tienen que realizar los trámites como constancia de egresado, constancia de orden de mérito, certificados de estudio, trámite de bachiller, entre otros. Los cuales demoran mucho tiempo, existen casos de egresados que superan los doce meses en conseguir el diploma, desde el momento que se inicia dicho trámite. El cual no concuerda con el documento de gestión respecto a los plazos que indica la organización pública, conocido como TUPA. Por otro lado, el ESTATUTO, establece que los egresados están considerados en sus registros, con fin de guardar vínculo académico. Asimismo, indica que los graduados participan con voz y voto ante las autoridades.

En el proyecto de investigación se considera como problema principal de estudio la interrogante, ¿Cuál es la relación existente entre la calidad de servicio con la satisfacción en trámites de los egresados, en la FA en una UN de la provincia de Lima 2021?

Asimismo, se toma como problemas específicos las siguientes interrogantes: a) ¿Cuál es la relación que existe entre confiabilidad con la satisfacción en trámites de los egresados, de la FA en una UN?; b) ¿Cuál es la relación que existe entre capacidad de respuesta con la satisfacción en trámites de los egresados, de la FA en una UN?; c) ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía con la satisfacción en trámites de los egresados, de la FA en una UN?

El proyecto considera como justificación teórica, toda vez que los resultados pretenden encontrar, ampliar y profundizar el conocimiento sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario que realiza trámites en la FA, el cual puede ser utilizado como un aporte teórico y puede ser considerado por investigadores que puedan tomar en cuenta en otros trabajos de investigación. Además, con los hallazgos obtenidos se pueden llegar a esclarecer o negar las propuestas sobre la calidad de servicio y la satisfacción en los trámites.

La investigación tendrá una justificación práctica, porque la información trabajada, coadyuvará a conseguir estrategias para mejorar la calidad de servicio y satisfacción de los egresados que se encuentran realizando trámites en la FA en una UN. El cual permitirá implantar actividades en pro de mejorar la calidad de dicho servicio.

El estudio posee una justificación metodológica, porque permitirá la comprobación de los cuestionarios obtenidos en los administrados y que medirán la calidad de servicio en relación la satisfacción del egresado que realiza trámite en la FA en una universidad pública, Lima 2021, los cuales podrán ser utilizados por otros investigadores basados en el enfoque cuantitativo.

El proyecto de investigación considera como objetivo general: determinar cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción en trámites de los egresados del año académico 2021, en la FA en una UN.

Como objetivos específicos se considera: a) determinar cuál es la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción en trámites de los egresados; b) determinar cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en trámites de los egresados; c) determinar cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción en trámites de los egresados.

El proyecto de investigación considera como hipótesis general: Existe relación entre la calidad de servicio con la satisfacción en trámites de los egresados, de la FA en una UN, Lima 2021.

Para las hipótesis específicas se consideran los siguientes: a) Existe relación entre la confiabilidad y la satisfacción en trámites de los egresados; b) existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en trámites de los egresados; c) existe relación entre la empatía y la satisfacción en trámites de los egresados.

II. MARCO TEÓRICO

El proyecto cuenta con los siguientes antecedentes nacionales, Leonardo (2022), plantea como objetivo de investigación determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el distrito de San Juan de Licupis, provincia de Chota, Cajamarca. El estudio considera como metodología de trabajo el enfoque cuantitativo, descriptivo con alcance correlacional y transversal.

El autor llega a obtener la conclusión, que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario, hecho que fue demostrado con los resultados obtenidos de $Rho:0,779$ y $Sig. De 0,00$, el cual indica que los usuarios obtendrán mayor satisfacción cuando mejor perciba la calidad del servicio, Leonardo (2022).

Ortiz (2019), se plantea como objetivo, demostrar que relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia que administra los tributos y las rentas en la municipalidad distrital de Santamaria, Huacho. El autor indica haber utilizado el método, tipo básica, orientado al enfoque cuantitativo, empleando como diseño no experimental, en la asociación de variables emplea el alcance correlacional, toda vez, que se busca encontrar la relación que pudiera existir al momento de relacionar las dos variables.

En la conclusión encuentra como resultado, que existe conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios que asisten a la Sub Gerencia, demostrando que el nivel de relación es favorable y alto ($0,867$), del cual se puede indicar que la calidad estará condicionada siempre a lo que esperan recibir los usuarios, Ortiz (2019).

Bermúdez (2020), plantea como objetivo de investigación, determinar cuál es la conexión que pudiera existir entre la calidad del servicio y la satisfacción en los apoderados de los estudiantes de la organización de educación pública del sector Bocanegra, región Callao, la investigación es de tipo básica con enfoque cuantitativo, no experimental, porque no cuenta con modificaciones, alteraciones o tratamientos, la muestra obtenida en el lugar de los hechos solo se pueden realizar observaciones, es transaccional con alcance correlacional, porque recolecta los datos en un solo espacio temporal.

El autor llega a conseguir como resultado que existe relación científicamente demostrable entre la calidad de servicio y la satisfacción en aquellos padres de familia de una entidad dedicada a la enseñanza pública, Bermúdez (2020).

Ugarte (2021), considera como objetivo de estudio, determinar cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de sus alumnos usuarios del salón de consumo de alimentos en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), Lima. La metodología empleada en la investigación es de enfoque cuantitativa descriptiva, con alcance correlacional, ya que busca entender los niveles y diferencias en las variables y sus dimensiones.

En la cual se concluye que existe relación directa (0,666), demostrable positivamente entre las variables calidad de servicio y la satisfacción de los alumnos que utilizan el salón de consumo de alimentos en la UNMSM, Ugarte (2021).

Muñoz (2021), plantea como finalidad de investigación, precisar la existencia de influencia en la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios en el distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, los Ríos, Ecuador. El estudio toma como metodología de investigación descriptivo, con datos trabajados cuantitativamente, de alcance correlacional transversal y no experimental.

El investigador finaliza, la dimensión seguridad tiene el 57,9% del resultado llegando ocupar el nivel medio, encontrando influencia directamente a la variable satisfacción de los usuarios, el cual se sostiene en el cálculo del coeficiente Rho de Spearman (RS) de 0,270 asegurando un alto grado de asociación entre la variable de estudio, Muñoz (2021).

Ibarra (2021), plantea como finalidad, encontrar la conexión que pudiera existir entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Chorrillos, Lima. Tomando como metodología de investigación el modelo básico, de enfoque cuantitativo, así como de alcance correlacional, porque describe las relaciones que existe entre dos variables.

De la investigación realizada, el autor concluye y demuestra que encuentra correspondencia entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el gobierno local de Chorrillos, por tanto, queda demostrado que, cuando la calidad de los servicios sea mayor, los resultados indican que los rangos de satisfacción

son mayores en los usuarios, Ibarra (2021).

Como antecedentes internacionales, tenemos a Quesada (2021), que plantea como objetivo de investigación, comprender el impacto que puede causar la calidad de servicio sobre la satisfacción del usuario, en el caso de los estudiantes en la Universidad y Empresa Bogotá, Colombia. En el desarrollo del estudio científico utilizó la metodología de investigación tipo mixta, porque realizó el estudio con enfoque cualitativo y cuantitativo.

Dentro de las universidades públicas, se ha demostrado que no contaban con sistemas de medición de la calidad en sus planes, actividades o servicios, solo se evaluaba la calidad académica de los alumnos, dejando de lado los servicios administrativos. De esto se dieron cuenta las instituciones que imparten enseñanza de nivel superior y tuvieron por conveniente poner en práctica las primeras reglas para considerar mejoras en la calidad del servicio, Quesada (2021).

Llegando a la conclusión de encontrarse asociación por medio de las escalas calidad de servicio y satisfacción del estudiante en un nivel moderado, además se puede precisar que la calidad de servicio pronostica la satisfacción del que la recibe, en este caso de los estudiantes (Quesada, 2021).

Ghaedi et al. (2020), proponen como objetivo estudiar la calidad del servicio de las bibliotecas universitarias afiliadas a la SBMU utilizando el modelo LibQUAL. En las bibliotecas afiliadas a la Universidad de Ciencias Médicas, Irán. Consideran que el personal de la biblioteca y funcionarios deberían cumplir con el servicio que prestan en función de la satisfacción de los estudiantes y cumplir con sus expectativas. En la discusión de resultados se demuestra que las bibliotecas están cumpliendo mínimamente con las expectativas de los usuarios, el mismo que detalla que están lejos de cumplir el servicio deseado.

Llegando a la conclusión que las bibliotecas afiliadas no están cumpliendo con el requerimiento mínimo establecido por los usuarios. Esto quiere decir que son pocas las bibliotecas afiliadas que están brindando un servicio de calidad. Por otra parte, sugieren que las autoridades y servidores tomen en cuenta el nivel de educación de sus clientes y los variados requisitos que pueden tener cada uno de ellos (Ghaedi et al., 2020).

Mpanza et al. (2019), propone como finalidad de investigación, determinar las expectativas y percepciones de los estudiantes respecto a la calidad de servicio en las prácticas administrativas en Sudáfrica. De ello explica que la calidad del servicio son las especificaciones que el consumidor quiere o espera recibir, respecto a lo que realmente el proveedor le brinda, el cual valora con brechas de conocimiento, estándares, de entrega, comunicación y servicio.

Llegando a la conclusión que las expectativas de los estudiantes son más altas que sus percepciones en relación a la calidad del servicio, además indica que el personal administrativo de primera línea debe ser capacitada en atención al cliente, así mismo se debe brindar constante información al cliente sobre prácticas administrativas, Mpanza et al. (2019).

Maggi (2018), se plantea como finalidad, Evaluar la afectación de la calidad en la atención brindada del servicio de emergencia en una organización prestadora de salud sobre la satisfacción de los pacientes en La Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Tomando como metodología de estudio la investigación observacional, descriptiva transversal de enfoque correlacional y prospectiva.

Concluyendo la investigación con evidencias empíricas que en el interior del hospital que brinda atención de emergencias pediátricas, mantiene una alta aceptación por parte de los pacientes en base a la preparación profesional que tienen en resolver las dudas de los usuarios, las personas manifiestan que les gustaría obtener mayor información respecto al tratamiento de los pacientes, reciben explicaciones sobre la salud de sus hijos la situación en la que se encuentran, los especialistas o médicos acostumbran utilizar palabras técnicas que los familiares de los pacientes difícilmente entiende, Maggi (2018).

Silva et al. (2021), se plantean como objetivo identificar la apreciación que mantienen los consumidores respecto al servicio que obtienen en una empresa identificada como pyme en la Universidad Autónoma, México, considerada líder en el mercado, tomando en cuenta la conexión que pudiese encontrar con estas dos variables la calidad en el servicio con la satisfacción y la lealtad del cliente. La investigación presenta un enfoque exploratorio y descriptivo con alcance correlacional. Hallando como resultado del estudio, que la calidad de servicio se integra favorablemente con las variables de satisfacción y lealtad en el cliente.

Kanwar & Sanjeeva (2022), se plantearon como finalidad, conocer el grado de satisfacción de los estudiantes en una institución de educación superior en la India. Para medir la satisfacción de los estudiantes utilizaron el modelo SERVQUAL de calidad de servicio, en cual se analizan los datos con el método estadístico. Después del análisis de los datos llegan a la conclusión que la calidad de la infraestructura y algunos servicios de atención como la biblioteca están en nivel bajos. Del estudio extraen que lo más importante es que sirve de retroalimentación al estudiante según la percepción, experiencia académica y sus expectativas, de igual forma a la institución.

Gregorieva et al. (2021), proponen como objetivo de estudio determinar la satisfacción de los egresados universitarios con la calidad de la formación en los programas educativos en la universidad Social Estatal Rusa, tomando como metodología de investigación mixta, para las encuestas método cuantitativo y para las entrevistas el método cualitativo. Indicando que los alumnos universitarios son los consumidores de los productos que ofrecen las organizaciones educativas, del mismo modo las universidades han encontrado un mercado cada vez con mayor competencia, por el cual les interesa con precisión la satisfacción de sus clientes sobre el servicio que brindan.

Concluyendo que las universidades para el futuro deben considerar aparte de los recursos humanos y materiales en la optimización de toda la organización, teniendo en cuenta los procesos, las interconexiones según las especialidades, sin sobrecargar a los empleados. El sistema debe desarrollarse de la siguiente forma, lo material, la parte técnica de la institución, los docentes, personal no docente, alumnos, apoyo legal y financiero. Todos ellos tienen que tener una función y comunicación para que la organización trabaje de forma equilibrada (Gregorieva et al., 2021),

Castellano et al. (2019), consideran como objetivo evaluar la calidad del servicio en los hospitales materno pediátricos por medio de un muestreo por conglomerados y mediante la utilización de instrumento en los usuarios que se benefician del servicio en una institución de la salud, en el Estado de Zulia. La investigación ha utilizado la metodología de tipo descriptivo no experimental porque trata de la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio de salud que

brinda el Centro Materno Pediátrico.

El cual obtiene como conclusión que la calidad de los servicios se ha vuelto una figura necesaria a nivel internacional para todas las organizaciones que guardan relación con la salud. Se puede asegurar que se trata de un atributo crítico y esencial para los centros que practican la medicina al momento de brindar la salud que todo ser humano solicita (Castellano et al., 2019).

Pires & Dias (2020), plantean como objetivo de estudio investigar la calidad de los servicios prestados a los alumnos de la Licenciatura en Geografía de la Universidad Federal de Campiña Grande, Brasil. Tomando la metodología de investigación inductiva y adopto un estudio transversal, tipo descriptivo de enfoque cuantitativo.

Encontrando como conclusión general, que los resultados estimaron dimensiones importantes para valorar una institución, del cual se demuestra que los estudiantes no están totalmente satisfechos o insatisfechos con la calidad de los servicios brindados (Pires & Dias, 2020).

Cruz et al. (2021), proponen como finalidad, determinar la asociación de expectativa y percepción de la calidad de servicio educativo que brinda la UN de Educación de Ceará, Brasil. Basado en la metodología cuantitativa, de alcance correlacional. En los resultados se realizaron análisis estadístico para demostrar la asociación que pudiera existir entre dichas variables.

Llegando a la conclusión de acuerdo al análisis, que le 62% de alumnos ven de forma positiva la calidad de servicio que ofrece la organización nacional, recomendando realizar un plan de mejora para alcanzar las expectativas de los alumnos. Asimismo, indica que el método SERVQUAL es modelo más utilizado por los investigadores al momento de valorar la calidad del servicio en una educación superior universitario Cruz et al. (2021).

R. M. Hanaysha et al. (2011), se plantearon como finalidad principal evaluar la satisfacción de los estudiantes sobre los servicios prestados en las instituciones educativas superiores, universidad Utara Malaysia, Malasia, La metodología empleada es enfoque cuantitativo de alcance correlacional. Revisando los resultados, se puede demostrar que gran parte de los alumnos nacionales, así

como extranjeros están más que satisfechos con la calidad de servicio que reciben.

Llegando a la conclusión que tanto los estudiantes nacionales, como extranjeros presentan una fuerte relación respecto a la variable satisfacción, además indica que las universidades en Malasia han llegado a implementar con éxito la calidad de servicio y la mejora continua. Con el cual pueden asegurar el reconocimiento internacional y atraer más estudiantes extranjeros (R. M. Hanaysha et al., 2011).

Farooq et al. (2018) se plantearon como objetivo investigar y medir la satisfacción de los alumnos universitarios con los servicios de las bibliotecas de las universidades de Malasia, estableciendo como metodología de investigación el enfoque cuantitativo de alcance correlacional. La finalidad del estudio es demostrar la calidad de servicio en las bibliotecas, desde la percepción de los alumnos que son los usuarios principales y medir su satisfacción respecto al área que custodia y mantiene los materiales bibliográficos. En el desarrollo de las encuestas se adaptó el modelo SERVQUAL de Parasuraman, tomando las dimensiones de confiabilidad, empatía, tangibles y capacidad de respuesta.

Llegando a la conclusión que solo en las bibliotecas se puede conseguir noticias verdaderas, por el cual no encuentra explicación por el alejamiento de las personas de la biblioteca, que en la gran mayoría lucen vacías. Bajo el punto de vista de los investigadores el factor crítico en la satisfacción de los estudiantes universitarios, usuarios de la biblioteca es la infraestructura y la comodidad de los muebles. Por otra parte, el personal es un punto clave para incentivar al lector a acercarse a la biblioteca, todos los colaboradores deben estar bien capacitado correctamente uniformados para inspirar confianza en los estudiantes (Farooq et al., 2018).

En la parte teórica de calidad de servicio se mencionará algunas escuelas o modelos que apoyan a la investigación académica, como la escuela nórdica y la escuela americana, que son muy mencionadas en las investigaciones científicas.

La escuela nórdica, representado por el investigador Grönroos (1984) propuso un enfoque conocido como el modelo de la imagen, para la gestión de la calidad del servicio de acuerdo a la percepción del cliente, el mismo que guarda relación con la imagen de la organización, en el cual considera como dimensiones

la calidad técnica y la calidad funcional.

La calidad técnica viene hacer lo que los clientes o consumidores esperan de la organización, tomado del punto de vista de lo que el cliente espera recibir. El autor identifica algunos factores que afectan la dimensión técnica como es la infraestructura física, maquinas, equipos, las habilidades de los colaboradores, la técnica y el conocimiento.

La calidad funcional viene hacer como la organización ofrece el servicio al cliente o consumidor. Esta dimensión es afectada por la accesibilidad, apariencia, la actitud, predisposición al servicio, comportamiento, relaciones internas y el contacto con el cliente.

Según Grönroos, el cliente siempre estará influenciado por lo que desea del servicio, quiere decir el resultado, asimismo, estará a la expectativa de la forma de atención de la organización, quiere decir la imagen que recibe.

Por otra parte, contamos con la escuela americana, representado por Parasuraman, Zeithaml y Berry con el modelo conocido como SERVQUAL. Quienes definen la calidad del servicio del punto de vista de las expectativas y la percepción de los clientes o consumidores, el cual, es la comparación con lo que el cliente o usuario espera recibir con lo que percibe al momento de recibir el servicio.

Parasuraman et al. (1985, 1988), desarrollaron un instrumento que permita medir y evaluar la calidad del servicio según la percepción al cual lo denominaron SERVQUAL. Dicho instrumento permite valorar y medir de forma independiente la expectativa y la percepción desde el punto de vista del cliente. Con el apoyo de los consumidores, en sus inicios establecieron diez dimensiones de calidad de servicio enfocados en los clientes, tal como indican los autores, tenemos elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente.

Luego llegan a algunos desacuerdos que presentaron en la percepción de la calidad de servicio con directivos y las actividades relacionadas con el servicio hacia los consumidores, llegan a definir algunos gaps (vacíos), el cual no permite que los clientes definan y perciban el grado de la calidad del servicio,

Parasuraman et al. (1988) realizaron estudios que ayudaron a reducir las

dimensiones que finalmente quedaron cinco confianza o empatía, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y tangibilidad los cuales llegan a definir el servicio percibido y el servicio esperado, con ello conseguir la percepción de la calidad del servicio. En la actualidad, se puede confirmar que SERVQUAL es el instrumento más requerido por los profesionales en el mundo académico para la investigación de calidad de servicio.

En la parte teórica, según la ISO 9001 (2015), la calidad de servicio en una determinada organización o empresa está definida por la facultad que tienen de cumplir o no las expectativas de los clientes, el cual incluye la atribución, así como las bondades supuestas por el costo cobrado. La organización garantiza la calidad del producto o servicio empleando un estándar de calidad reconocido a nivel internacional. El cual significa que la empresa tiene que brindar dicho producto o servicio pensando en la satisfacción del cliente, con los requisitos que exigen las normas internacionales.

Dicha norma fija los principios de enfoque en el cliente, compromiso de las personas, los procesos, mejoras, las decisiones se toman basados en las evidencias. Fijándose como objetivo demostrar que las organizaciones tengan la capacidad de entregar de forma constante el bien o servicio, favoreciendo la satisfacción de los clientes, así como incrementar la satisfacción de la organización, aplicando eficazmente el sistema, los procesos y consiguiendo la conformidad según los requisitos del cliente.

Según la ISO 20000 (2011), las organizaciones deben planificar, implementar, monitorear y revisar el sistema de gestión del servicio, así como establecer la mejora continua del mismo. La norma precisa que las empresas deben establecer de forma clara los términos de referencia del servicio a prestar, con la finalidad de informar de manera clara y precisa a los clientes o usuarios. Aplicar la norma trae grandes beneficios como prestigio y reconocimiento del mercado conocidos beneficios externos, los beneficios internos es directamente para la organización en cuanto a la mejora interna, generando la satisfacción en los clientes.

ISO 10004 (2018), indica que la satisfacción de los clientes es el ingrediente principal para el éxito de las organizaciones en relación a su producto o servicio.

Por tanto, la medición y el seguimiento de las expectativas del cliente es un indicador que ayudaría a detectar oportunidad de mejora continua en los procesos, el producto o servicio de la empresa que son detalle que el cliente toma mucho en cuenta y se puede considerar en favor de la organización. La norma tiene como propósito establecer directrices para llevar a cabo el proceso de valoración de la satisfacción de los clientes.

La Presidencia del Consejo de Ministros (2021), norma sobre la gestión de la calidad de servicios en el Estado, precisando que los ciudadanos deben recibir un servicio de calidad con el fin de crear valor agregado. En tal sentido la calidad de servicio, estará siempre en la posibilidad con que cuenta el Estado de cumplir con la obligación de entregar a sus ciudadanos un servicio que llegue a satisfacer las necesidades y requerimiento de la ciudadanía, que son los usuarios (p. 4). En ese sentido y de acuerdo a la Política de Modernización de la Gestión Pública, la calidad de servicio debe estar centrado en el bienestar de los administrados y orientado a generar valor público.

Definiendo calidad de servicio: la valoración de la calidad de servicio inicia en la percepción de los clientes, ellos le dan el valor al producto o servicio, pudiendo ser bueno, regular o malo Henao (2019). El concepto calidad es muy amplio en el mundo concreto, el cual puede brindar mucha información para planificar estrategias precisas, con el fin de perfeccionar e implementar nuevos métodos de servicio, Hosseini S. et al (2018). Llevando el servicio a la gestión pública, la calidad se refiere a la realización de actividades en cumplimiento de las necesidades y expectativas del usuario, Ganga et al. (2019).

Miranda & Monte (2018), indican que la calidad de servicios depende mucho de las expectativas que tiene el cliente y la capacidad que tiene la organización de cumplir lo que ofrece, en ese sentido afirma que la calidad del servicio ocasiona la satisfacción de la persona de forma negativa o positiva, que finalmente afecta la lealtad hacia la empresa. Las organizaciones públicas y privadas tienen que darse cuenta, que una forma de fidelizar al cliente es manteniéndolos satisfechos, haciendo que encuentre un valor en el servicio que reciben. La satisfacción es considerada una variable directa que puede ayudar a medir, si el servicio es de calidad, las organizaciones tienen que considerarlo como un indicador.

Según Kolar et al. (2018), la calidad de servicio es muy importante porque guarda un vínculo mediador, por un lado, representado por el cliente y por otro los colaboradores de la organización. Toda vez que un servicio de calidad, estará relacionado con la comodidad, tranquilidad y felicidad del colaborador, esto quiere decir, si el empleado no está satisfecho con la organización donde labora, pues brindará un servicio de pésima calidad, que finalmente afectará la comodidad, tranquilidad y felicidad del cliente (estudiante), que a su vez se verá afectado la lealtad de dicho cliente con la organización.

Por otra parte, la calidad entendida según Arévalo et al. (2020) es el cumplimiento de los requerimientos y cubrir la brecha de la necesidad del usuario. Mientras que el servicio es la reunión de actividades y procesos que se llevan a cabo con el fin de satisfacer al cliente. Por tanto, un cliente encontrará calidad en un servicio, cuando cumpla con las perspectivas de sus necesidades o la satisfaga. Asimismo, nos aclara Duque (2005) que la calidad puede ser objetiva y subjetiva, entendiéndose como calidad objetiva a los procesos que realiza la organización de acuerdo a su perspectiva y la calidad subjetiva está focalizada en la perspectiva del cliente o usuario.

De acuerdo a Cortez & Rumiche (2018), sostienen que la calidad de servicio se presenta en dos momentos diferentes, en primer lugar, al prometer un servicio de calidad al cliente y posteriormente cuando el usuario que recibe el servicio de calidad encuentra una percepción diferente. Por otro lado, Ugarte (2021), indica que la calidad de servicio para el usuario, mantiene una relación en tres aspectos importantes como el precio que paga, el servicio que recibe y la percepción que no es otra cosa que la suma de precio que pagó y la condición de producto terminado que recibió, que al final, el cliente emitirá su juicio de calidad del servicio (p. 38).

Recapitulado la calidad de servicio, es la secuencia de actividades por el cual el usuario llega a conseguir la satisfacción y cumplir con sus expectativas, con la aplicación de la confiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía en cada servicio que entrega, alcanzando altos niveles de aceptación. Para Ganga et al. (2019), indican que el instrumento de medida SERVQUAL, es el método existente y aceptado en las diferentes industrias que brindan servicios y además es considerado como el modelo más utilizado en el mundo académico para medir la

calidad en las diferentes industrias. dicho método cuenta con cinco dimensiones, de los cuales se ha tomado tres para la presente investigación la confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

Dimensión confiabilidad: virtud que se pone en práctica al momento de llevar a cabo una actividad, de tal forma que garantice un servicio confiable para el usuario, Ganga et al. (2019). Por otro lado, Ugarte (2021), dice que la confiabilidad es la posibilidad que tiene una organización de brindar un servicio manteniendo de la mejor manera la seguridad, precisión y puntualidad establecidos, dentro de la dimensión se encuentran las fortalezas y conocimientos de la organización encargada de prestar el servicio, la confiabilidad es un servicio brindado de forma oportuna, entregado en el lugar indicado, con perfecto acabado y buen precio.

Dimensión capacidad de respuesta: capacidad para brindar atención al requerimiento interpuesto por el cliente en el momento adecuado de tiempo, lugar y fecha indicada, Ganga et al. (2019).

Dimensión empatía: disposición que tiene una persona, de entender los sentimientos, necesidades y emociones de la otra persona, para luego brindarle el apoyo o atención de forma personalizada a dicha persona, Ganga et al. (2019). En muchas entidades del estado podemos notar que no se practica esta dimensión, siendo tan importante para el administrado que recorre horas en una movilidad para seguir un trámite.

En la parte teórica de satisfacción, se citan algunos modelos que apoyan a la investigación, como el modelo Índice de Satisfacción del Cliente Americano (ACSI, por sus siglas en inglés) y por otro lado el modelo Índice de satisfacción del cliente europeo, que son muy mencionadas en las investigaciones científicas.

El modelo europeo índice de satisfacción al consumidor, fue un método introducido por Eklof (2000) que se aplicó en muchos países de Europa, el modelo coincide con el método ACSI en su estructura la calidad percibida, expectativas, valor percibido, satisfacción del cliente y la lealtad. Para el modelo europeo la calidad es comprendida como la asociación de percepción sobre la calidad de la parte tangible del producto y la calidad de la parte intangible del servicio.

Entre el modelo europeo y el modelo americano existen dos diferencias, la

primera diferencia es que la satisfacción no influye en la dimensión quejas o reclamos para el modelo europeo no existe, por lo que consideran que las quejas no guardan relación con la satisfacción. La segunda diferencia, considera incorporar la imagen de la organización, en el cual indica que la imagen del consumidor en relación a la empresa si mantiene un impacto respecto a la satisfacción y la lealtad.

El modelo americano índice de satisfacción del cliente, introducido por Anderson et al. (1994) con la propuesta de incluir calidad percibida la forma de un precedente de satisfacción con la combinación de la calidad técnica y la calidad esperada, el cual se entiende en el primero como el nivel de que la organización tiene que cumplir condiciones o detalles que son la esencia en la decisión del cliente y el segundo precedente esta referido al nivel en que la organización sea confiable, con un estándar que no contenga errores.

Además, menciona que la calidad es entendida como la conformación del valor percibido y la valoración de la calidad recibida y costo pagado es considerado como valor percibido, asimismo indica que el aumento de ambos calidad y valor percibido llevan a incrementar la satisfacción del cliente Fornell et al. (1996). Asimismo, el autor indica que la satisfacción conlleva a obtener la lealtad del cliente, el cual se mide de puntos de vista diferentes, pudiendo ser el primero menciona la probabilidad de volver a realizar la adquisición y la segunda es al nivel de que el valor del producto pueda aumentar o bajar antes que el consumidor pueda cambiar de empresa para realizar la adquisición.

El modelo plantea las siguientes dimensiones de la satisfacción, los cuales se detallarán de forma breve: Calidad percibida, es definido como la valoración que realiza el mercado sobre la experiencia de consumo actualizado el cual llevará a una conclusión positiva en la satisfacción Fornell et al. (1996).

Valor percibido, viene a ser definido como el grado de percepción de la calidad de un bien o servicio adquirido relacionado con valor económico cancelado. El mismo que se considera que produce un efecto positivo sobre la calidad percibida respecto al valor percibido, así como ante la satisfacción del cliente Fornell et al. (1996).

Expectativas del consumidor, Está representado por las experiencias

anticipadas de la adquisición con la oferta de la empresa, el cual incluye referencias que no derivan de la experiencia, los cuales están al alcance por medio de publicidad en general y la comunicación de boca en boca, considerando una habilidad de anticipación de parte de las organizaciones de proporcionar información sobre calidad. Este papel de anticipación que realizan sobre las expectativas propone que debe existir un efecto positivo sobre la satisfacción, del mismo modo para la calidad y el valor percibido Anderson et al. (1994).

Satisfacción, Fornell et al. (1996). Sostiene que es un constructo, el cual es definido como una estimación global, relacionado a la fecha y el hábito de consumo.

Expresión de quejas, es cuando la persona en su calidad de cliente no está satisfecho del bien o servicio adquirido, tiene la potestad de expresar su disconformidad con propósito de recibir una reparación. El modelo considera que un aumento en la satisfacción debe llevar a la reducción en la incidencia de reclamos.

Lealtad, de acuerdo al modelo ACSI asume a esta dimensión como la posibilidad de volver a compra y se acepta que el aumento en la satisfacción llega consigo un aumento en la fidelidad del cliente Fornell et al. (1996).

Definiendo satisfacción: es la apreciación o valoración de un bien o servicio adquirido posterior a su consumo o recepción, donde el cliente tiene la posibilidad de juzgar y comparar sus expectativas sobre el producto (Henao, 2019).

Revisando la definición de la Real Academia Española, satisfacción es “razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente una queja, sentimiento o razón contraria, cumplimiento del deseo o el gusto”. Para el usuario, satisfacción es la tranquilidad, placer y la felicidad de haber culminado un trámite sin contratiempos y la buena atención en la organización.

Como satisfacción del usuario se puede considerar que es uno de los puntos importantes para tomar en cuenta y evaluar la calidad de servicio en una organización, Seclén & Darras (citado en Montalvo et al. 2020). Bajo ese criterio se puede indicar que la satisfacción estará siempre influenciada por la capacidad de cumplir las expectativas de las personas usuarias. En tal sentido la capacidad de satisfacción será diferente, de acuerdo a las necesidades satisfechas de cada

persona.

Lostaunau (2018), define la satisfacción como una actitud que da valor el usuario, en tal sentido, está orientado principalmente a las emociones y no hacia la posición real y concreto de la persona. Naturalmente el método que se utiliza para llevar a cabo su medición, es el instrumento cuestionario de encuestas.

Según el artículo publicado por Cazalla-Luna & Molero (2018), indica que la satisfacción es una manera de medir el bienestar de la persona en su actividad diaria, el ser humano debe gozar de buena salud, mantener buenas relaciones con los que lo rodean, en el trabajo, en la parte espiritual. Las personas que tienen un nivel alto de satisfacción, tienen un alto valor significativo de la vida, los cuales lo demuestran en el comportamiento diario con valores y principios que es lo fundamental para ellos. La persona que tiene alto grado de satisfacción, suele llevar buenos logros en el trabajo, el cual influye en los demás. Por ejemplo, los trabajadores con alto grado de satisfacción suelen ser mejores servidores en el cumplimiento de sus actividades, (p. 217).

Satisfacción al consumidor es para Rinaldo et al. (2022) la emoción de alegría o disgusto del cliente o usuario luego de adquirir un bien o servicio y con la expectativa que tiene sobre el producto. Por otra parte, menciona que la satisfacción del consumidor es la conclusión minuciosa de una evaluación que realiza el cliente o usuario sobre el comportamiento del bien o servicio. La organización que desea brindar satisfacción a sus clientes, debe realizar un trabajo que equilibre la utilización adecuada de recursos, para elaborar el producto que el cliente necesita para cubrir sus necesidades, evitando riesgos y fallas de mercado. Las organizaciones públicas y privadas no deben olvidar que la satisfacción de los clientes puede llegar a ser el éxito de dicha organización.

El mismo autor, manifiesta que el nivel de satisfacción del cliente incrementa la cantidad de consumidores, llevando a multiplicar los ingresos de la empresa, se puede decir que es mucho más económico mantener a los clientes que conseguir nuevos clientes o usuarios (Rinaldo et al. 2022).

Percepción del egresado: Del punto de vista del cliente o usuario, es darle valor al producto, es decir, se califica o valora el bien o servicio que se recepciona de una organización. Según las afirmaciones del autor, la percepción mantiene una

estrecha relación con algunas dimensiones de calidad de servicio como la confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía y elementos tangibles (Matsumoto, 2014, p. 185). La percepción según Bolton & Drew (como se citó en Ugarte, 2021), indica que se puede encontrar en dos momentos: el cual es la expectativa y por otro lado la valoración. Del punto de vista de la expectativa menciona que se presenta como un suceso de ilusiones, algo así como una sensación de bienestar y placer que se obtendrá a futuro. En cuanto a la valoración, se presenta como algo real (p. 39).

Expectativa del egresado: Para el usuario o cliente viene hacer la presunción del servicio que va a recibir, que se puede considerar como guía o referencia para la evaluación del trabajo realizado por la organización. Es lo que el cliente o usuario espera recibir, las cuales son originadas según el conocimiento, la experiencia y el aporte de la comunicación con otras personas del entorno. El grado de las expectativas puede cambiar, de acuerdo a las referencias o experiencias del cliente o usuario (Matsumoto, 2014, p. 185).

Lealtad del egresado: Se define como el comportamiento del consumidor del bien o servicio, el cual es comprendido como la interrelación del comportamiento y la actitud, dependiendo de dicha interrelación, el consumidor puede o no ser leal a una organización, tomando como ejemplo la entidad de educación superior puede existir otra institución que brinde el mismo servicio, si no fuese por la lealtad se cambiaría de centro de estudio. La lealtad, evidencia mantener un contacto favorable en cuanto a comportamiento y actitud entre el consumidor y la organización, La gestión de la lealtad es importante para una empresa, para ello tiene que lograr medir la lealtad con las intenciones de comportamiento del cliente (Soares-Silva et al., 2019, p. 956).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Es de tipo básica, porque produce y busca nuevos conocimientos y teorías, además busca la relación que pudiese encontrar en cuanto a las variables, Hernández & Mendoza (2018). Por otra parte, Bermúdez (2020), precisa que la investigación es de tipo básica, porque es una acción de la persona orientado a obtener y ampliar el conocimiento científico sobre nuestras actividades con exactitud y objetividad (p. 48). Según Rodríguez (2011) la investigación pura o básica en sus inicios, incentiva al investigador a encontrar el beneficio de valorar el conocimiento, con la finalidad de desarrollar la ciencia en sí misma, alcanzando a explicar o comprender el fenómeno natural.

3.1.2. Diseño de Investigación

Es no experimental, toda vez que los datos que se recopila de los integrantes de la muestra, no se puede realizar modificaciones, alteración o manipulación en las variables en estudio, solo se realiza observaciones a dichos variables.

Es de enfoque cuantitativo, porque el estudio busca ser objetivo, utiliza cuestionario de encuesta cerradas, toma como base la medición numérica, los estudios que se llevan a cabo con dicho enfoque cuantitativo, se centran en la recopilación de datos para analizarlos estadísticamente y luego responder interrogantes de investigación, de esa manera es posible probar las hipótesis indicada con anticipación, este enfoque se somete a la medición numérica y el conteo, priorizando la utilización de la estadística para medir la conducta de una población, Sánchez et al. (2018, p. 59).

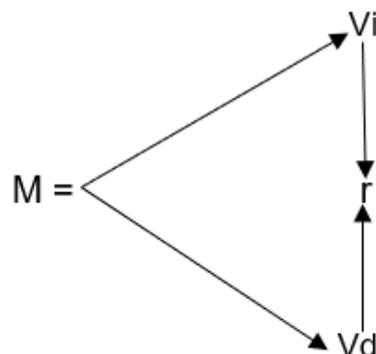
El método hipotético-deductivo, según Monge (2011), inicia con la identificación del problema existente de la observación, en seguida pasa a plantear la hipótesis, luego deduce las consecuencias de dicha

hipótesis, finalmente realiza la contrastación, quiere decir la realidad concreta. El método tiene como fin, continuar con el procedimiento de planteamiento de las hipótesis provenientes de la teoría estimando resultados, el cual prosigue con la puesta en funcionamiento de las variables, la recolección, así como la etapa de transformación de los datos y la interpretación de los mismos. El mismo autor menciona que el método involucra el estudio de las ciencias sociales, se centran en comprobar la hipótesis del punto de vista conceptual y de otro lado, la realidad concreta de la investigación (p. 13 & 16).

Es de corte transversal o transeccional, porque los datos se recopilaron en un solo momento de tiempo determinado, esto quiere decir que los datos se obtuvieron en una sola fecha indicada Hernández & Mendoza (2018).

Asimismo, indica que es de alcance correlacional porque se busca la posible existencia de correlación o asociación a través de las dos variables, Hernández & Mendoza (2018).

La representación del diseño se muestra como sigue:



Donde:

M = Muestra

Vi = Variable independiente

Vd = Variable dependiente

r = Relación

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variables

Calidad de servicio es la variable independiente, según Cama (2018) & Walde (2019), se considera como percepción, el cual es una apreciación de la mente, tomando en cuenta el conocimiento y las expectativas de los egresados. Es la realización de las aspiraciones de las personas que se encuentran en calidad de cliente o consumidor respecto al servicio recibido, Arévalo et al. (2020). tomando las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

La satisfacción en trámite de los egresados, es la variable dependiente, tomando la definición conceptual de Wantara & Tambrin (2019), considera que es una forma de sentirse alegre, contento de lo que percibe al obtener un producto sea bien o servicio comparado con sus expectativas. Es la demostración del consumidor asía la organización que brinda el bien o servicio, si su producto cumplió o supero las expectativas del cliente. La satisfacción tiene como dimensiones la percepción, expectativa y lealtad del egresado que se encuentra realizando trámite.

3.2.2. Operacionalización

La operacionalización es el transito que se da de la variable teórica a indicadores que tienen que ser comprobables al mismo tiempo medibles en ítems [(Solís,2013) como se citó en Hernández & Mendoza, 2018].

Para la calidad de servicio (Vi); se está utilizando el cuestionario como instrumento para la valoración de la calidad de servicio, de la tesis: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa de Tacna, Universidad Cesar Vallejo, de los investigadores Cortez Yesenia y Rumiche Emilio, en el cual se adaptó el cuestionario para recopilar los datos y luego valorar la calidad de servicio, con las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, los cuales se medirán con la escala ordinal de Likert, Cortez

& Rumiche (2018).

Confiabilidad; es la virtud que se pone en práctica al momento de llevar a cabo una actividad, de tal forma que garantice un servicio confiable para el usuario o cliente, Ganga et al. (2019, p, 671).

Capacidad de respuesta; es la capacidad para brindar atención al requerimiento interpuesto por el cliente o usuario en el momento adecuado de tiempo, lugar y fecha indicada, Ganga et al. (2019, p. 671).

Empatía; Se define como la disposición que tiene una persona, de entender los sentimientos, necesidades y emociones de la otra persona, para luego brindarle el apoyo o atención de forma personalizada a dicha persona, Ganga et al. (2019, p. 671).

Indicadores V1: Según la dimensión confiabilidad cuenta con los indicadores cumplimiento de servicio, puntualidad, Atención correcta; la dimensión capacidad de respuesta tiene los indicadores rapidez, capacidad de resolver problemas y conocimiento del servicio; la dimensión empatía tiene como indicadores voluntad de servicio, predisposición en la explicación y cordialidad. Los mismos que mostrarán como resultado bueno, regular y malo.

La variable 2 satisfacción en trámite de los egresados, se ha considerado como modelo el cuestionario de la tesis: Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del comedor universitario en la UNMSM, del investigador Ugarte Walter, en el cual se adaptó el cuestionario, con el propósito de evaluar la satisfacción en los exalumnos que se encuentran realizando trámites en la FA, para ello se adapta en las dimensiones percepción, Expectativa y lealtad los indicadores, los mismos que serán medidos con la escala ordinal de Likert, Ugarte (2021).

Dimensión 1 Percepción del egresado: Del punto de vista del cliente o usuario, es darle valor al producto, es decir, se califica o valora el bien o servicio que se receptiona de una organización. Según las afirmaciones del autor, la percepción mantiene una estrecha relación con algunas dimensiones de calidad de servicio como la confiabilidad,

seguridad, sensibilidad, empatía y elementos tangibles (Matsumoto, 2014, p. 185).

Dimensión 2 Expectativa del egresado: Para el usuario o cliente viene hacer la presunción del servicio que va a recibir, que se puede considerar como guía o referencia para la evaluación del trabajo realizado por la organización. Es lo que el cliente o usuario espera recibir, las cuales son originadas según el conocimiento, la experiencia y el aporte de la comunicación con otras personas del entorno. El grado de las expectativas puede cambiar, de acuerdo a las referencias o experiencias del cliente o usuario (Matsumoto, 2014, p. 185).

Dimensión 3 Lealtad del egresado: Es el compromiso obtenido por el cliente o usuario de volver a adquirir el bien o servicio, pudiendo conseguir el mismo bien o servicio en las mismas condiciones en otro establecimiento o en la competencia, para el cual, la empresa prestadora del producto debe satisfacer las expectativas del consumidor. Un cliente satisfecho mantendrá la intención de volver a adquirir el producto. La lealtad presenta afectos positivos, comportamientos, así como sentimientos, el cual lleva al usuario o cliente, a un compromiso con la organización. El consumidor comprometido, tiende a recomendar la marca o la organización (Fondos et al. 2011, p. 42).

Indicadores V2: La dimensión percepción del egresado cuenta con los indicadores punto neto del promotor, el cual expresa la percepción general que el egresado tiene del servicio e índice de confianza, representa la valoración de la confianza que siente el egresado; la dimensión expectativa del egresado tiene como indicadores el tiempo medio de espera, representa el tiempo que esper para que se cumpla el trámite y puntuación de satisfacción, es la puntuación del usuario sobre los atributos del servicio; la dimensión lealtad del egresado tiene como indicadores al indicador clave de respuesta, el cual mide el grado de fidelización al proceso de trámite del egresado y nivel de confianza, coincide en los procesos que realiza el servidor sobre los trámites Palacios (2002). Los mismos que

arrojarán como resultado bueno, regular y malo.

Escala de medición: En el proyecto se considera la escala ordinal de Likert, porque lleva un orden correlativo de menor a mayor iniciando en uno y terminando en cinco.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Compuesta por 108 egresados del año académico 2021 que se encuentran realizando tramites en la FA de una universidad pública.

Criterios de inclusión: Todos los egresados del año académico 2021 que se encuentra realizando tramites en la FA tienen las mismas oportunidades de integrar o conformar la muestra.

Criterios de exclusión: Tomando en cuenta que todos los egresados que se encuentran realizando trámite tienen la misma posibilidad, se considerará excluido los egresados que no deseen participar por motivos personales.

3.3.2. Muestra

Según Hernández & Mendoza (2018), indica en la ruta cuantitativa que se considera muestra a una porción de una determinada población que nos interesa, de los cuales se conseguirán los datos. Para establecer la muestra, se consideró a todos los ex alumnos del año académico 2021, que se encuentran realizando tramites en la FA, los cuales tienen las mismas oportunidades de formar parte de la investigación.

En cuanto a la delimitación de la muestra, fue establecido empleando muestreo aleatorio simple, para lograrlo, se utilizó la siguiente formula general:

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

Donde:

n = Muestra

N = Total de la población (108)
Z = 1.95 al cuadrado (95%)
p = Proporción esperada (0.8)
q = Proporción esperada (0.2)
e = Precisión (en su investigación use un 5%)

Remplazando la formula se obtendrá la muestra:

$$n = \frac{108 * 1.96^2 * 0.8 * 0.2}{0.05^2 * (108 - 1) + 1.96^2 * 0.8 * 0.2}$$

Entonces: n = 75.25

Tomando el valor de n, la muestra de la investigación será de 75 egresados del año académico 2021 que se encuentran realizando trámite, en la FA de una entidad educativa publica de nivel universitario, en la ciudad de Lima.

3.3.3. Muestreo

La unidad de muestreo se considera al proceso de escoger de la población, el cual formará parte de la muestra Hernández & Mendoza (2018). En la investigación se tomará el muestreo aleatorio simple a los ex alumnos del año académico 2021, de la FA que se encuentran realizando tramites, de los cuales, todos tienen las mismas posibilidades de ser integrantes de la unidad de muestreo.

3.3.4. Unidad de análisis

Según Hernández & Mendoza (2018), es la parte mínima del cual se consiguen los datos, pudiendo ser la misma que el muestreo. Para el caso del estudio se consideró al egresado del año académico 2021 que se encuentra realizando tramites en la FA.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas de recolección de datos

En el presente estudio, se llegó a emplear la encuesta, con el propósito de valorar y encontrar la posible asociación que puede existir

en las variables calidad de servicio y satisfacción en trámite de los exalumnos de la FA en una entidad de educación superior de nivel universitario en Lima 2021.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se utilizó en el estudio para el acopio de datos fue, el cuestionario de preguntas para medir la variable independiente calidad de servicio, el cual será utilizado para realizar la medición las dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuestas y empatía los mismo que se medirán con la escala ordinal de Likert, (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Neutral, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo. Los cuales están seguidas de cinco preguntas cada uno, haciendo un total de quince preguntas. Los mismos que arrojarán como resultado bueno, regular y malo.

De la misma manera se consideró el cuestionario de preguntas para medir la satisfacción en trámites de exalumnos de la FA, para ello se considerará las dimensiones percepción, expectativa y lealtad del egresado, los mismos que serán medidos con la escala ordinal de Likert, (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Neutral, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo, los mismos que contiene cinco preguntas cada uno, en total quince preguntas. Los mismos que arrojarán como resultado bueno, regular y malo.

3.4.3. Validez

Según Hernández & Mendoza (2018), recomienda que para validar las variables se tiene que hacer consultas a especialista con amplio conocimiento sobre tema de investigación. Por tal motivo, es que se solicita a profesionales que puedan revisar y validar el instrumento. Los cuáles serán validados por el juicio de tres expertos, profesionales especializados en Gestión Pública que cuentan con el grado de Magister reconocido por la SUNEDU.

Tabla 1
Expertos validadores de los instrumentos.

Experto	Evaluación	Opinión de aplicabilidad
Mg. Catherine del Rosario Ronceros Córdova	Es pertinente, relevante y claro	Aplicable
Mg. Gregorio Francisco Solano Ramirez	Es pertinente, relevante y claro	Aplicable
Mg. Braulio Armando Valdivia Orihuela	Es pertinente, relevante y claro	Aplicable

3.4.4. Confiabilidad

Luego de la validación por el juicio de expertos, se procede a demostrar los atributos de estabilidad, consistencia y exactitud del instrumento que se pretende utilizar, así como de los datos y la técnica de estudio. Dicho instrumento tiene la virtud de presentar resultados correcto y coherente Sánchez et al. (2018). La consistencia de confiabilidad, se demostró con la aplicación de un ensayo piloto, determinando la efectividad del instrumento, con la fórmula de Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α : Alfa de Cronbach
 k : Número de ítems
 V_i : Varianza de cada ítem
 V_t : Varianza del total

3.5. Procedimientos

El procedimiento se llevará a cabo por medio de dos cuestionarios de encuestas, en los cuales se recolectarán los datos de fuentes primarias, con la finalidad de obtener información y encontrar la relación entre las dos variables de estudio, dichas encuestas se llevarán a cabo en un solo momento y espacio temporal. Para ello se preparó dos cuestionarios en formulario de Google con el propósito de realizar la medición de las variables, que fueron remitidos a los participantes de la encuesta por correo

electrónico.

Para la consistencia se efectuará una prueba piloto, Por medio de la fórmula de Alfa de Cronbach se contrastará la efectividad de la herramienta a utilizar.

3.6. Métodos de análisis de datos

La recopilación de datos se realizó por medios de cuestionarios de encuesta de cada variable, los mismo que fueron validados por el juicio de tres expertos, especialistas en el tema de estudio y aprobados por medio de una prueba piloto en la fórmula de Alfa de Cronbach.

El método de análisis de datos fue estadístico descriptivo y estadística inferencial, para ello se vio por conveniente realizar una base de datos, para luego utilizar el Software estadístico SPSS, con el cual, se elaboró la tabla de distribución de frecuencia, así como su interpretación.

En el método de análisis estadístico inferencial se procede a contrastar la hipótesis, siempre utilizado el Software estadístico SPSS, con el cual, se llegó a desarrollar la distribución muestral Rho Spearman (RS).

Tabla 2

Rango de asociación de coeficiente - Rho Spearman

Rango	Correlación
-0.91 a -1.00	correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	correlación negativa media
0.01 a -0.10	correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	correlación positiva media
+0.51 a +0.75	correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	correlación positiva perfecta

Fuente: Mondragón (2014)

3.7. Aspectos éticos

En la investigación se consideran los principios éticos; a) Autonomía, el investigador es libre de escoger la opción de continuar con su proyecto hasta culminar o caso contrario tiene la facultad de poder retirarse de la investigación; b) Beneficencia, todo estudio científico debe tener la capacidad de brindar un aporte a los colaboradores de la investigación; c) Competencia profesional y científica, el investigador es responsable del proyecto, por tanto debe demostrar el nivel de preparación profesional; d) Cuidado del medio ambiente y biodiversidad, todo investigador debe aportar al cuidado de la naturaleza, una forma de ayudar es tratando de utilizar en lo mínimo el papel, con ello cuidamos el medio ambiente y la biodiversidad UCV (2020).

Asimismo, contamos con los código de ética; e) Integridad humana, el investigador tiene que ser respetuoso de las creencias, religiones, condición económica o social de la persona; f) Justicia, por el respeto que se merece cada ser humano, de igualdad de oportunidades al momento de participar, sin buscar excluir a algún participante de la investigación; g) Libertad, la investigación debe mantenerse libre, independiente de todo interés económico, político, religioso o de cualquier otra índole; h) No maleficencia, el investigador tiene que ser transparente con las personas que colaboran con el estudio, tiene que solicitar el consentimiento informado antes de iniciar el proceso; i) Probidad, el investigador tiene que mostrar honestidad y respeto en el desarrollo del estudio, no realizar modificaciones de último momento sin previa autorización y los autores citados tienen que estar referenciados UCV (2020).

Finalmente, contamos con los código de ética; j) Respeto a la propiedad intelectual, el investigador debe tener originalidad, todo artículo o estudio tiene que estar citado y evitar los plagios que desmerecen la investigación; k) Responsabilidad, el investigador es completamente responsable de su proyecto y asume los aciertos y desaciertos de la investigación; l) Transparencia, toda investigación debe ser publicada para el apoyo de otros investigadores caso contrario no tiene sentido el estudio;

m) Precaución, el autor debe evaluar los riesgos posibles antes de iniciar una investigación UCV (2020).

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis de Resultados

4.1.1 Niveles de calidad de servicio

Los datos recolectados se han llegado analizar en Software estadístico SPSS-27, luego se procedió a aplicar la estadística descriptiva, con el cual se obtuvo los resultados que se muestran tanto en frecuencia como en porcentajes, tal como se plantean los niveles en la matriz de operacionalización de variables.

Tabla 3

Niveles de la Variable1: Calidad de servicio

		Frecuencia	%
Válido	Buena	26	34.67
	Regular	24	32
	Mala	25	33.33
	Total	75	100.0

Nota. Niveles de la variable independiente apoyado obtenido con software estadístico SPSS-V27

Tal como se muestra en la Tabla 3, el 34.67% de encuestados, que viene a conformar 26 participantes, que manifiestan haber recibido una calidad de servicio buena en el proceso de su tramites posteriores a su egreso, un 33.33% de encuestados que representa a 25 ex alumnos, manifiestan haber recibido una mala calidad de servicio en el proceso de su tramites posteriores a su egreso y el 32% de colaboradores que significa la cantidad de 24 encuestados, manifiestan haber recibido una calidad de servicio regular en la realización de su tramites posteriores a su egreso.

Tabla 4*Niveles de las dimensiones de la variable independiente*

Niveles	Confiabilidad		Capacidad de respuesta		Empatía	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Buena	22	29.3	12	16	16	21.3
Regular	17	22.7	38	50.7	31	41.3
Mala	36	48	25	33.3	28	37.4
Total	75	100	75	100	75	100

Nota. Según la encuesta se obtienen los niveles de frecuencia y porcentaje, el mismo que se obtiene con ayuda Software SPSS-V27 y la hoja de cálculo Excel 2019.

La información presentada en la Tabla 4 iniciamos con la explicación dimensión confiabilidad, el 48% de exalumnos, el cual simboliza a 36 personas que colaboraron con la investigación, manifiestan que la confiabilidad en el proceso de su tramites después de egreso es mala, un 29.3% de las personas encuestadas, los mismos que representan a 22 participantes manifiestan que la confiabilidad en el proceso de su tramites después de egreso es buena y el 22.7% de los participaron en la encuesta que personifica a 17 individuos, los cuales manifiestan que la confiabilidad en el proceso de su tramites después de egreso es regular.

Prosiguiendo con la dinámica, se explicará la dimensión capacidad de respuesta, del cual se puede se puede mencionar que el 50.7% de encuestados, que según la frecuencia viene hacer 38 egresados que están realizando tramites, los mismos que determinan que su tramites es de nivel regular, un 33.33% de los individuos que equivalen a 25 personas, expresan que la capacidad de respuesta respecto a los procesos de sus trámites después de egreso es mala y un 16% que equivalen a 12 participantes aseguran que la facultad la capacidad de respuesta en el proceso de su tramites después de egreso es buena.

Finalmente se explicará la dimensión empatía, del cual se puede apreciar que el 41.3% de egresados, que viene a conformar 31 encuestados, manifiestan que la empatía mostrada por el personal es regular respecto a la atención a sus trámites después de egreso es, el 37.4% de los que colaboran con la encuesta, representa a 28 participantes manifiestan que la empatía mostrada por el personal en la

atención a sus trámites después de egreso es regular, y un 21.3% que equivalen a 16 participantes manifiestan que la empatía mostrada por el personal en la atención a sus trámites después de egreso es buena.

4.1.2 Niveles de Satisfacción en trámite

Tabla 5
Niveles de la variable 2: Satisfacción en trámite

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Buena	25	33.3
	Regular	22	29.3
	Mala	28	37.3
	Total	75	100.0

Nota. De la variable dependiente, se aprecia la frecuencia y los porcentajes según validación, resultado obtenido con SPSS-V27.

Del resultado obtenidos en la Tabla 5, el 37.3% de personas que apoyaron en la encuesta, el cual representa a 28 participantes, manifiestan que la satisfacción en trámite de los egresados es mala, un 33.3% de egresados que formaron parte de la encuesta, que viene a conformar 25 participantes, manifiestan que la satisfacción en trámite de los egresados es buena y el 29.3% de las personas, que viene hacer 22 participantes, manifiestan que la satisfacción en trámite de los egresados es regular.

Tabla 6
Niveles de las dimensiones de la variable dependiente

Niveles	Percepción del egresado		Expectativa del egresado		Lealtad del egresado	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Buena	24	32	15	20	5	6.7
Regular	21	28	31	41.3	44	58.7
Mala	30	40	29	38.7	26	34.6
Total	75	100	75	100	75	100

Nota. En el resultado se muestran los niveles de las dimensiones de la variable dependiente, el mismo que se elaboró con apoyo de SPSS-V27 y la hoja de cálculo Excel 2019.

Explicando el resultado de la Tabla 6, respecto a la dimensión percepción del egresado, se precisa que el 40% de encuestados que colaboraron en la investigación, representa a 30 participantes tiene una percepción del proceso de egreso mala, el 32% de individuos, que viene a representar a 24 participantes tiene una percepción del proceso de egreso buena y un 28% de los individuos que equivalen a 21 participantes tiene una percepción del proceso de egreso regular.

De Mientras que en la dimensión expectativa del egresado se puede precisar que el 41.3% de los individuos, el cual está conformado por 31 participantes tienen una expectativa del proceso de egreso regular, un 38.7% de los individuos que equivalen a 29 participantes tienen una expectativa del proceso de trámite mala y el 20% de encuestados, que viene hacer 15 participantes tienen una expectativa del proceso de egreso buena.

Finalmente, se procede a explicar la dimensión lealtad del egresado el 58.7% de los individuos que equivalen a 44 personas indica que la lealtad respecto al trámite es regular, un 34.6% de los individuos que equivalen a 26 participantes manifiestan una lealtad al proceso de egreso mala, finalmente, un 6.7% de los individuos que equivalen a 5 participantes, manifiestan una lealtad al proceso de egreso buena.

4.2 Prueba de Hipótesis de la Investigación

4.2.1 Contrastación de hipótesis general

Ho: No existe relación entre las variables calidad de servicio con la satisfacción en trámites de los egresados, de la facultad de Administración en una universidad nacional, Lima 2021.

Ha: Existe relación entre las variables calidad de servicio con la satisfacción en trámites de los egresados, de la facultad de Administración en una universidad nacional, Lima 2021.

Tomando el nivel de significancia $\alpha=0.05$ (5%), en el cual se aplicó el coeficiente estadístico RS como prueba no paramétrica, el mismo que faculta reconocer la relación de la hipótesis planteada, como se detalla en el resultado:

Tabla 7
Contrastación de la Hipótesis General

		Calidad de Servicio	Satisfacción en trámite
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 0.008 75
	Satisfacción en trámite	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0.881 0.008 75

Nota. Elaborado en SPSS versión 27

Analizando la Tabla 7, en el cual se visualizar el nivel de significancia (sig.) < 0.05 que viene a ser el límite permitido en la investigación realizada, por lo tanto, se ve por conveniente rechazar la hipótesis nula y se da por acepta la hipótesis general de la investigación, del cual se precisa que existe relación entre las variables calidad de servicio con la satisfacción en trámites de los egresados de la FA en una UN, Lima 2021, del resultado se puede precisar que, presenta asociación positiva ya que el coeficiente RS, muestra un valor positivo, que confirma la conexión de

variables directas y es significativa debido a que el coeficiente $r_s = 0.881$ que expresa, que la correlación es positiva muy fuerte Mondragón (2014).

4.2.2 Prueba de hipótesis específica confiabilidad y satisfacción en trámite

Ho: No existe relación entre las variables confiabilidad y la satisfacción en trámites de los egresados.

Ha: Existe relación entre las variables confiabilidad y la satisfacción en trámites de los egresados.

Tabla 8
Contrastación de la Hipótesis específica 1

		Confiabilidad	Satisfacción en trámite
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.792
	Satisfacción en trámite	N	75
		Coeficiente de correlación	0.792
		Sig. (bilateral)	0.031
		N	75

Nota. Elaborado en SPSS versión 27

En la Tabla 8, se llega a mostrar que el nivel de significancia (sig.) < 0.05 , el cual es la tolerancia, luego, se procede a dar por aceptado la hipótesis específica 1 y la hipótesis alterna o nula planteada se descarta, con cual se demuestra existe de asociación entre las variables confiabilidad y la satisfacción en trámites de los egresados, el mismo que presenta una conexión directa y significativa, por tanto la relación resulta positiva porque el coeficiente RS muestra valor positivo, confirmando la conexión de variables directas y es significativa porque el coeficiente $r_s = 0.792$ que expresa, una correlación positiva muy fuerte Mondragón (2014).

2.2.3 Prueba de hipótesis específica capacidad de respuesta y satisfacción en trámite

Ho: No existe relación entre las variables capacidad de respuesta y la satisfacción en trámites de los egresados

Ha: Existe relación entre las variables capacidad de respuesta y la satisfacción en trámites de los egresados

Tabla 9
Contrastación de la Hipótesis específica 2

		Capacidad de respuesta	Satisfacción en trámite
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	1.000	0.812
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		0.003
	N	75	75
	Coeficiente de correlación	0.812	1.000
	Satisfacción en trámite	Sig. (bilateral)	0.003
	N	75	75

Nota. Elaborado en SPSS versión 27

Se puede ver que la Tabla 9, tiene un nivel de significancia (sig.) < 0.05, el mismo que es tolerable en la investigación realizada. Por lo tanto, se procede aceptar la hipótesis específica 2 y se llega a descartar la hipótesis nula o alterna, quedando demostrado de la existencia de asociación en las variables capacidad de respuesta y satisfacción en trámites de los egresados, por consiguiente se llega a la conclusión de la existencia de conexión directa y significativa, para ello el coeficiente RS representa una valoración positiva, el cual evidencia la conexión entre variables directas, es significativo porque el coeficiente $r_s = 0.812$, que representa correlación positiva muy fuerte Mondragón (2014).

4.2.4 Prueba de hipótesis específica empatía y satisfacción en trámite

Ho: No existe relación entre las variables empatía y la satisfacción en trámites de los egresados.

Ha: Existe relación entre las variables empatía y la satisfacción en trámites de los egresados.

Se empleó el Coeficiente RS como prueba no paramétrica para corroborar su correlación y aceptación de la hipótesis de lo cual se obtiene:

Tabla 10
Contrastación de la hipótesis específica 3

			Empatía	Satisfacción en trámite
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	0.609
		Sig. (bilateral)		0.044
		N	75	75
	Satisfacción en trámite	Coeficiente de correlación	0.609	1.000
		Sig. (bilateral)	0.044	
		N	75	75

Nota. Elaborado en SPSS versión 27

Analizando la Tabla 10, se puede ver que el nivel de significancia (sig.) < 0.05, el cual es tolerado por la investigación realizada, con el cual se da por aceptado la hipótesis específica 3 y se procede a descartar la hipótesis nula o alterna, el mismo que demuestra tener relación en las variables empatía y satisfacción en trámites de los egresados, mantiene una conexión directa y significativa, por lo tanto, el coeficiente RS muestra un valor positivo, con el cual evidencia la asociación en las variables directas, es significativo porque el coeficiente $r_s = 0.602$, que representa correlación positiva considerable Mondragón (2014).

V. DISCUSIÓN

En la calidad de servicio, se consideró parcialmente las dimensiones establecidas el modelo americano, Parasuraman et al. (1985, 1988) conocido como SRVQUAL, referido a la confiabilidad, capacidad de respuesta y Empatía. Del análisis estadístico adquirido en el capítulo anterior, se procede a realizar la discusión de cada variable de forma convergente.

La calidad de servicio según se demuestra en la tabla 3, el 34.67% de las personas que participaron en la encuesta, indicaron que la calidad recibida respecto al proceso de sus trámites tiene un nivel bueno, un 33.33% expresa haber recibido un servicio que no cumple con la calidad esperada y el 32% de las personas indica haber recibido un nivel calidad regular. Los resultados de Ortiz (2019) se contrastan con los resultados obtenidos en la presente investigación, en la calidad de servicios 47% de usuarios indica que es regular, el 34% menciona que es deficiente, un 14% menciona que bueno y un 07% considera excelente en la oficina de recaudación Tributaria y Rentas de una municipalidad. Así como los resultados de Ugarte (2021) el 31.80% de los encuestados indica que el servicio tiene un nivel casi deficiente en cuanto a la calidad y 31.50% de los estudiantes usuarios del comedor universitarios menciona que es regular.

De la discusión se puede precisar que ligeramente el servicio es de buena calidad. Comparado con los hallazgos de Ortiz y Ugarte (2021) que tienen un nivel regular y buenos respectivamente.

En la variable satisfacción se considera el modelo americano de índice de satisfacción del cliente (ACSI, por sus siglas en ingles), tomando la estructura calidad percibida, expectativa y lealtad del cliente.

Conforme a los resultados de la tabla 5, el 37.3% de los egresados manifiesta que la satisfacción tiene un nivel malo, un 33.3% de encuestados asegura que el nivel de satisfacción es bueno, mientras que el 29.3% sostiene que la satisfacción guarda un nivel regular. Los resultados de Estrada (2017) se contrastan con los resultados obtenidos en la presente investigación, en la satisfacción el 57.3% de pobladores que acuden a la municipalidad de Rázuri considera que el nivel de satisfacción es bajo, un 27.1% de ellos indican que el nivel alcanzado es medio y el restante 15.6% de los mismo manifiesta que nivel de

satisfacción es alto. Así como los resultados de Muñoz (2021) el 52.9% de sus encuestado manifestaron que la satisfacción tiene un nivel regular, un 39.2% de las personas usuarias asegura que tiene un nivel bueno en la satisfacción y el restante 7.8% de usuarios confirma que es malo el nivel de satisfacción.

De la discusión se precisa que la satisfacción en los egresados que se encuentran realizando trámites en la FA indica que servicio mantiene un nivel malo respecto a la calidad.

El estudio se plantea como objetivo general, determinar cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción en trámites de los egresados del año académico 2021, en la FA en una UN. Planteándose la posibilidad de verificar la asociación que pudiese existir entre las variables calidad de servicio con la satisfacción en trámites de los egresados. Del análisis obtenido como resultado de la aplicación de la correlación de RS, queda evidenciado la existencia de asociación entre las dos variables, con coeficiente de $r_s = 0.881$ el cual expresa una correlación positiva muy fuerte y un nivel de significancia de $p \text{ valor} = 0.00 < 0.05$, tomando en cuenta el ligero nivel de bueno, en cuanto la calidad de servicio, así como un bajo nivel de satisfacción, de lo explicado se puede decir que la calidad de servicio no es tan buena y por otro lado, la satisfacción es mala para los egresados.

Los resultados de Ugarte (2021) se contrastan con los resultados obtenidos en la presente investigación, con coeficiente de correlación $r_s = 0.666$ el mismo que expresa correlación directa positiva y significativa, llegando a la conclusión que hay una asociación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes usuarios del comedor universitario. Así como los resultados de Leonardo (2022) que obtiene coeficiente de correlación $r_s = 0.779$ en las variables calidad de servicio y satisfacción en las personas que acuden a la municipalidad de Licupis, manifestando que tiene un relación directa y significativa. El cual concluye que mientras mejor sea calidad del servicio que se brinda, el grado de placer en los pobladores usuarios se incrementará.

De lo precisado en el objetivo principal, así como en la hipótesis propuesta, se determina que existe relación entre la dos variable y la hipótesis planteada es aceptada, para los exalumnos de la FA es importante la calidad de servicio y cumplir

sus expectativas para sentirse satisfechos, así mantener la lealtad.

Del objetivo específico a) determinar cuál es la relación que existe entre la confiabilidad y la satisfacción en trámites del egresado; se plantea la hipótesis específica a) existe relación entre la confiabilidad y la satisfacción en trámites del egresado. Como se puede apreciar en la tabla 8 se obtiene como resultado el coeficiente $r_s = 0.792$ y la significancia (sig.) = $0.031 < 0.05$, que expresa una correlación positiva muy fuerte.

Los resultados de RM Hanaysha et al. (2011) se contrastan con los resultados obtenidos en la presente investigación, las variables confiabilidad y satisfacción de los estudiantes de Malasia guardan un relación fuerte y positiva, en los estudiantes internacionales también existe la relación fuerte y positiva, quienes obtienen como conclusión los estudiantes nacionales e internacionales mantiene una fuerte relación con la variable satisfacción, precisando que la calidad de servicio satisfacen a los estudiantes y sus expectativas se ven fortalecidos. Del mismo modo, Así como los resultados de Leonardo (2022) que obtiene como resultado en la confiabilidad y satisfacción una correlación directa significativa, el cual quiere decir, que los usuarios estarán más satisfechos, cuando el grado de la confiabilidad sea mayor respecto a la organización en el momento de brindar el servicio.

En el objetivo específico (a) queda demostrado que existe relación entre la variable confiabilidad y la satisfacción, en la hipótesis específica (a) se expresa una correlación positiva muy fuerte, tal como sucede con RM Hanaysha y Leonardo que precisan relación fuerte y positiva, así como correlación directa y significativa respectivamente. La confianza que pueda producir los servidores de una determinada entidad afecta la satisfacción de los usuarios.

Respecto al objetivo específico b) determinar cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en trámites de los egresados; se plantea la hipótesis, existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en trámites de los egresados. Obteniendo como resultado mostrado en la tabla 9 mantiene una correlación positiva muy fuerte, con el coeficiente de $r_s = 0.812$ y la significancia (sig.) = $0.003 < 0.05$, que expresa una asociación positiva muy fuerte en la hipótesis planteada entre la variable capacidad de respuesta y satisfacción en

trámite de los egresados.

Los resultados de RM Hanaysha et al. (2012) se contrastan con los resultados obtenidos en la presente investigación, que obtuvieron una asociación positiva muy fuerte en las variables, el cual quiere decir que la satisfacción de los estudiantes está condicionado a la capacidad de respuesta. Llegando a la conclusión que las universidades deben mantener una evaluación continua con las dimensiones SERVQUAL, así como mejorar el servicio respecto a la calidad de forma permanente. Así como los resultados de Ugarte (2021) llega a obtener como resultado de las variables capacidad de respuesta y satisfacción de los estudiantes que utilizan el comedor universitario, guarda una asociación directa positiva y significativa.

En el objetivo específico (b) se determina que existe relación entre capacidad de respuesta y satisfacción en trámite de los egresados y la hipótesis planteada (b) es aceptada con una correlación positiva muy fuerte. Del mismo modo los autores RM Hanaysha y Ugarte sostiene una correlación de hipótesis muy fuerte, así como positiva significativa respectivamente. Con el cual se demuestra que la respuesta que reciban en el momento de trámite afecta la satisfacción en los exalumnos.

En el objetivo específico c) determinar cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción en trámites de los egresados. Se plantea la hipótesis, existe relación entre la empatía y la satisfacción en trámites de los egresados. Encontrando como resultado ilustrado en tabla 10, que existe una correlación positiva considerable, con el coeficiente $r_s = 0.602$ y la significancia ($\text{sig.} = 0.044 < 0.05$), que significa que existe una conexión directa significativa positiva que determina la relación entre la empatía y la satisfacción en trámite de los egresados.

Los resultados de RM Hanaysha et al. (2011) se contrastan con los resultados obtenidos en la presente investigación, que obtuvieron una relación fuerte y positiva en las variables empatía y satisfacción de los estudiantes internacionales, en los alumnos nacionales moderada y positiva. Así como los resultados de Leonardo (2022) obtuvo como resultado una correlación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios, del cual llego a la conclusión que los usuarios incrementarán su grado de satisfacción, cuando mayor sea la empatía en la organización que brinda el servicio.

En el objetivo específico (c) se determina que existe relación entre la empatía y la satisfacción en trámite de los egresados, la hipótesis (c) existe una correlación positiva considerable. RM Hanaysha consigue relación en su hipótesis fuerte y positiva, mientras que Leonardo obtuvo una correlación directa significativa. Quedando ha demostrado que la empatía de parte de los servidores afecta la satisfacción en los exalumnos, en este caso de los egresados que se encuentran realizando tramites.

Mientras que para la discusión de manera divergente en la presente investigación no existe mucha diferencia en los resultados, para un 34.67% es bueno, un 33.33% expresa que es malo y un 32% de los encuestados indica que es regular la calidad del servicio en la FA en una universidad nacional, en relación a las dimensiones, confiabilidad el 48% precisa un nivel malo, 29.3% nivel bueno y un 22.7% aguarda un nivel regular; capacidad de respuesta 50.7% manifiesta un nivel regular, un 33.3% indica que es malo y solo el 16% precisa nivel bueno; la dimensión empatía el 41.3% de encuestados manifiesta nivel regular; 37.4% indica nivel malo y el 21.3% asegura un nivel bueno a la empatía.

Los resultados de Tejada (2020) no se contrastan con los resultados obtenidos en la presente investigación, el cual obtiene un resultado diferente, el 59.8% de usuarios encuestados manifiestan que es buena la calidad de servicio, un 31.4% de sus colaboradores opina que la calidad del servicio es regular y por último el 8,8% de personas guarda una opinión mala de la calidad de servicio. Del mismo modo Guadalupe (2020) obtienen resultados, el 53.3% asegura tener una calidad de servicio eficiente y 46.7% de los vecinos que acuden a la municipalidad de Comas expresa que es regular, precisando que ningún usuario considera haber tenido una deficiente calidad de servicio.

En la variable dependiente, el resultado se muestra como sigue; el 37.3% de encuestados manifiesta que la satisfacción tiene un nivel malo, un 33.3% de encuestados indica un nivel es bueno, mientras que el 29.3% sostiene que la satisfacción muestra un nivel regular; tomando en cuenta la percepción 40% indica un nivel malo, 32% manifiesta que el nivel es bueno y 28% indica regular; del punto de vista de la expectativa, el 41.3% manifiesta un nivel regular, el 38.7% dice sentir un nivel malo y un 20% manifiesta que presenta nivel bueno; en relación con la

lealtad, 58.7% indica tener un nivel regular, el 34.6% manifiesta nivel malo y solo el 6.7% de exalumnos encuestados expresa que el nivel de satisfacción es bueno.

Los resultados de Tejada (2020) no se contrastan con los resultados obtenidos en la presente investigación, el cual obtiene resultado distinto, un 52.9% de usuarios asegura que la satisfacción tiene un nivel regular, el 39.2% de personas considera que es bueno y un 7.8% de usuarios afirma que la satisfacción tiene un nivel malo, la mayoría de usuarios manifiesta que tiene expectativa regular, así como experiencia y satisfacción. Así como los resultados de Cruzado (2021) muestran que el 45% de los usuarios es indiferente a la satisfacción, un 21% de usuarios se muestran satisfechos e insatisfecho, el 8% está muy insatisfecho y un 6% de usuarios se muestra satisfecho. Del resultado manifiesta que los servidores de la entidad, utilizan palabras técnicas en la comunicación diaria con los usuarios, los cuales no logran comprender con facilidad los procedimientos de tramites, así como no se brinda el tiempo prudente para esclarecer sus dudas.

En relación al objetivo principal y conforme a los resultados alcanzados en RS, se logra establecer la existencia de asociación entre la variable calidad de servicio y la satisfacción en trámite de exalumnos; en cuanto al planteamiento de hipótesis general, se procede a dar por aceptada, tomando en cuenta el análisis estadístico, en el cual se evidencia la existencia de asociación entre las dos variables con coeficiente de $r_s = 0.881$ expresa una correlación positiva muy fuerte.

En el objetivo específico (a), se llega determina la existencia de correlación en la confiabilidad y la satisfacción en trámite de exalumnos en la FA de una universidad pública, en cuanto a la hipótesis específica, se da por aceptada encontrándose evidencia de la existencia de asociación en ambas variables, con una conexión directa y significativa del coeficiente de resultado $r_s = 0.792$ expresando correlación positiva muy fuerte.

Del objetivo específico (b) se establece la existencia de correlación en la capacidad de respuesta y la satisfacción en trámite de exalumnos, considerando la hipótesis planteada, se evidencia la existencia de asociación en las dos variables, por tanto, la conexión es directa y significativa con $r_s = 0.812$ que significa correlación positiva muy fuerte.

Finalmente, el objetivo específico (c) según el resultado se resuelve con la

existencia de correlación de las variables empatía y satisfacción en trámite de los exalumnos de la FA de una universidad nacional, según la hipótesis planteada se demuestra la asociación de las dos variables, los cuales mantiene una conexión directa y significativa con coeficiente $r_s = 0.602$ que indica correlación positiva considerable.

VI. CONCLUSIONES

1. Se llega a la conclusión que en el objetivo principal se demuestra que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en trámite, con coeficiente de correlación de $r_s = 0.881$. En cuanto a la hipótesis principal se da por aceptado, porque se llega a demostrar que existe relación entre las dos variables, con coeficiente que expresa, correlación positiva muy fuerte. Respecto a la entidad, el 48% indica que la confiabilidad es de nivel malo, el 50.7% indica que capacidad de respuesta es de nivel regular y el 41.3% indica que la empatía es nivel regular, tales resultados terminan afectando la satisfacción del egresado.
2. En el objetivo específico (a), se concluye que confiabilidad y satisfacción se relacionan, en cuanto a la hipótesis específica es aceptada con coeficiente de correlación de $r_s = 0.792$ que expresa relación positiva muy fuerte. El cumplimiento de servicio, puntualidad y atención correcta tienen un nivel bajo, demostrando que los egresados no se encuentran satisfechos.
3. En el objetivo específico (b) se concluye que capacidad de respuesta y satisfacción se relacionan, en cuanto a la hipótesis específica es aceptada con coeficiente de correlación de $r_s = 0.812$ que significa correlación positiva muy fuerte. La rapidez, capacidad para resolver problemas y conocimiento del servicio tiene un nivel regular, demostrando que los egresados se encuentran regularmente satisfechos.
4. Finalmente, en el objetivo específico (c) se concluye que empatía y satisfacción se relacionan, en cuanto a la hipótesis específica es aceptada con coeficiente de correlación de $r_s = 0.602$ que expresa correlación positiva considerable. La voluntad de servicio, predisposición en la explicación y la cordialidad mantiene un nivel regular, demostrando que los egresados se encuentran regularmente satisfechos.

VII. RECOMENDACIONES

1. A la universidad nacional recomendar implementar la calidad en el servicio como una estrategia de mejora continua, el cual proporciona información importante para mejorar de forma positiva la percepción del mercado sobre la entidad. De lo expresado, en las entidades de educación superior de nivel universitario deben trabajar de forma continua para garantizar la calidad del servicio y llegar a sobrepasar las expectativas de los futuros profesionales.
2. Se recomienda a la Facultad de Administración, incentivar la investigación sobre su desempeño si temor a los resultados, sobre la calidad de servicio que brindan y la satisfacción de los estudiantes y egresados, los cuales le servirán como herramienta de apoyo en la gestión de cada una de las áreas y establecer la Reforma y Modernización del Estado
3. A los servidores administrativos se les recomienda capacitación sobre atención al usuario o cliente, habilidades blandas, conocimiento sobre satisfacción del usuario, así como del servicio que brindan y sobre todo practicar mucho la empatía.
4. Los señores egresados pueden hacer mucho por la universidad, más ahora que la ley universitaria 30220 los reconoce como tal y forman parte de las asambleas con las autoridades. Tienen que presentar propuestas de mejora, como facilidades para realizar investigaciones en la casa de estudios.
5. Los señores egresados pueden hacer mucho por la universidad, más ahora que la Ley Universitaria 30220 los reconoce como tal y forman parte en las asambleas. Tiene que presentar propuestas de mejora, como facilidades para realizar investigación en su casa de estudios y no quedarse como espectadores.

REFERENCIAS

- Anderson, Eugene W., Claes Fornell y Donald R. Lehmann. 1994. Customer Satisfaction, Market Share and profitability: Findings From Sweden. *Journal of Marketing*. <https://doi.org/10.2307/1252310>
- Arévalo M., Cambal J. & Araque V. (2020). Gestión de la calidad en empresas de servicios: evaluación de la empresa Inmobiliaria Crea en la provincia de Pastaza. *Revista. Universidad Regional Autónoma de los Andes*. <https://rev-inv-ope.pantheonsorbonne.fr/sites/default/files/inline-files/41320-11.pdf>
- Bermúdez H. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción en padres de familia de una Institución educativa pública del sector Boca Negra de la región Callao*. Tesis Maestría. Universidad Marcelo Champagnat. https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/UMCH/3149/94.Berm%C3%badez_Tesis_Maestria_2020.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Cama Valencia, (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo, Servicio de odontología. Centro de salud Los Molinos, junio 2018*. Tesis Maestría. Universidad Cesar Vallejo.
- Castellano S., Peña O., Suarez d. (219). Calidad de servicio en centros materno pediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Revista venezolana de Gerencia*. <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356006/html/>
- Cazalla-Luna N. & Molero D. (2018). Emociones, afectos, optimismo y satisfacción inicial del profesorado. *Revista de currículum formación del profesorado*. Universidad de Jaén. <https://revistaseug.ugr.es/index.php/profesorado/article/view/9926/8049>
- Cortez Y. & Rumiche E. (2018). *Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa de Tacna, año 2018*. Tesis Maestría. Universidad Cesar Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26249/cortez_gy.pdf?sequence=1&isA
- Cruz L., Toledo E. & Mendoza A. (2021). Quality of Educational Service at the Faculty Of Social Sciences and Humanities of a Public University Ceará,

Brasil. *Revista do Pós-Graduação em Educação da Universidade Estadual do Ceará*. <https://doi.org/1025053/redufor.v6i2.5293>

Duque E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. Universidad Nacional de Colombia. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

Eklöf, J. (2000). *European Customer Satisfaction Index. Pan-European telecommunication sector report based on the pilot studies 1999*. Stockholm: European Organization for Quality and European Foundation for Quality Management.

Estrada E. (2017). *Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario – Municipalidad distrital de Rázuri, 2017*. Tesis Maestría en Gestión Pública. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11800/estrada_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Farooq m., Kalil f., Daha A., Younas W., Sajja S. & Zreen A. (2018). Service Quality Analysis of Private Universities Libraries in Malaysia in the Era of Transformative Marketing. *Revista Internacional para la investigación*. https://www.academia.edu/77918893/Service_Quality_Analysis_of_Private_Universities_Libraries_in_Malaysia_in_the_Era_of_Transformative_Marketing?auto=citations&from=cover_page

Fondos J., Moliner M., Estrada M. & Sánchez J. (2011). Lealtad del consumidor en el sector financiero. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. Universidad Nacional de Bogotá, Colombia. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81819029004>

Fornell, Claes, Michael D. Johnson, Eugene W. Anderson, Jaesung Cha y Barbara Everitt Bryant. 1996. The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing*. <https://doi.org/10.2307/1251898>

Ganga F., Alarcón N. & Pedraja L. (2019). Medición de la calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Monte – Chile. *Revista Chilena de Ingeniería*. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>

- Ghaedi R., Valizadeh S., Ahmadi E., Zeraatkar Z. & Reza A. (2020). Gaps Between Users Expectations and their Perceptions on Service Quality of College Libraries of Shahid Beheshti University of Medical Sciences: A Case Study. *Journal of Library & Information Technology*. Shahid Beheshti University of Medical Sciences, Tehran, Iran. <https://pdfs.semanticscholar.org/bcf0/4958d0a329a029d661f6e648638bf4ef7331.pdf>
- Gregorieva E., Olegovna e., Vitaljevna T. & Scherbakova A. (2021), University graduates' satisfaction with the quality of education: specifics of assessment methods. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*. Universidad Social Estatal Rusa. <https://doi.org/10.17162/au.v12i2.1050>
- Grönroos C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*. https://www.researchgate.net/profile/Christian-Groenroos/publication/233522386_A_Service_Quality_Model_and_Its_Marketing_Implications/links/0c96052a58f958eccc000000/A-Service-Quality-Model-and-Its-Marketing-Implications.pdf
- Guadalupe A. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Comas, año 2020*. Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67892>
- Henao L. (2019). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de Telecomunicaciones en Colombia. *Revista Contaduría y Administración*. Universidad Autónoma de México. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2318>
- Hernández-Sampieri R. & Mendoza C. (2018). *Metodología de la investigación: de las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México.
- Hosseini S., Aghamolaei T., Kahnouji K., Hosseini M. & Ghani J. (2018). Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. *A systematic review and meta-analysis*. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx200>
- Ibarra L. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en la municipalidad de Chorrillos, 2021*. Tesis Maestría. Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71300/Ibarra_ZLP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

IPSOS (2019). Segunda encuesta nacional de derechos humanos. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1611171/2.-Resumen-ejecutivo-de-la-II-Encuesta-Nacional-de-Derechos-Humanos.pdf.pdf>

ISO 10004 (2018), Gestión de la calidad – Satisfacción del cliente – Directrices para el seguimiento y la medición. <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:10004:ed-2:v1:es>

ISO 20000 (2011). Sistema de gestión del servicio. <https://www.normas-iso.com/iso-20000/>

ISO 9001, (2015). Norma internacional del sistema de gestión de la calidad. <http://sigug.uniguajira.edu.co:8080/sigug/pdf/ISO%209000%202015.pdf>

Kanwar A. & Sanjeeva M. (2022). Student satisfacción survey: a key quality improvement in the higher educación instutiión. *Revista de Innovación y Emprendimiento*. <https://doi.org/10.186/s13731-022-00196-6>

Kolar, Erculj & Weis (2018). Miltigroup validatiión of the service quality, customer satisfacción and performance links in higher educations. *Revista de las industrias de servicio*. Escuela de Negocios de Ljubljana, Ljubljana, Eslovenia. <https://dio.org/10.1080/02642069.2018.1460361>

Leonardo C. (2022). *Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de San Juan de Licupis, año 2021*. Tesis Maestría. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82213/Leonardo_DC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ley N.º 27658 (2002). Ley Marco de Modernización de la Gestión Pública. https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/gestion_descentralizada/transferencia_sectorial/normas_proceso_transferencia/3_LEY_Nro_27658.pdf

Ley N.º 30220 (2014). Ley universitaria.

<https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0021/ley-universitaria-30220.pdf>

Lostanau J. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el servicio de medicina física y rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018*. Tesis Maestría. Universidad Privada Norbert Wiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2374>

Maggi W. (2018). *Proyecto de Investigación: Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Tesis Maestría. Universidad Católica Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>

Matsumoto N. (2014). Desarrollo del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Científica de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. Universidad Católica Boliviana. <http://www.redalyc.org/articulo-oa?id=425941264005>

MEF, (2022). Clasificador económico de gastos para el año fiscal 2022. Portal del Ministerio de Economía y Finanzas, Perú. https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/anexos/2022/Anexo_2_Clasificador_Economico_Gastos_2022.pdf

Mondragón (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. Corporación Universitaria Iberoamericana. <https://revmovimientocientifico.iberu.edu.co/article/view/mct.08111>

Monje C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica*. Universidad Surcolombiana. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Montalvo S., Estrada E. & Mamani H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Revista ciencia y desarrollo. Universidad Alas Peruanas* <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>

Mpanza, Green, Sentoo & Proches (2019). Examining the service quality of administrative practices in technical vocational education and training (TVET) colleges in South Africa. *Revista Africana de investigación empresarial y*

económica (AJBER). Vol. 14. <https://doi.org/10.31920/1750-4562/2019/14n2a9>

Muñante A. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones*. Tesis Maestría en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo.

Muñoz M. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018*. Tesis Maestría. Universidad Nacional de Tumbes. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16677/Ugarte_cw.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Ortiz J. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la municipalidad distrital de Santa María-2017*. Tesis Maestría. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2845/Jaime%20Ulises%20Ortiz%20Borchani.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Palacios J. (2002). Estrategias de ponderación de la respuesta en encuestas de satisfacción de usuarios de servicios. Metodología de encuestas. Universidad Complutense de Madrid. *Revista Metodología de encuestas*. <http://casus.usal.es/pkp/index.php/MdE/article/viewFile/923/864>

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985). A Conceptual Modelo of Service Quality ana Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=0bb2af2a-c33c-488a-b457-27ee351ba14e%40redis>

Pires A. & Dias E. (2020). A qualidade dos serviços prestados pela Universidade Federal de Campina Grande–Campus de Cajazeiras: perspectiva dos

discentes. *Journal Pesquisa e Ensino em Ciências Exatas e da Natureza*, 4: e1545. <http://dx.doi.org/10.29215/pecen.v4i0.1545>

Presidencia del Consejo de Ministros (2013). Decreto Supremo N.º 004-2013 que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros (2021). Norma técnica para la gestión de la calidad de los servicios en el sector público. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1833691/Anexo%201_NTG_CS_visado%20SGP.PDF.PDF

Quesada J. (2021). Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10352>

Rinaldo A., Solimún & Muflikhah (2022). Implementation of Discourse Network Analysis Related to News regarding PT Pertamina's Consumer Needs, Satisfacción, and Engagement. *Journal International of Mathematical and Mathematical Sciences*. Universidad of Brawijaya, Malang, Indonesia. <https://doi.org/10.1155/2022/2412536>

RM Hanaysha J., Hilman H. & Warokka A. (2011). Service quality and students' satisfaction at higher learning institutions: the competing dimensions of Malaysian universities' competitiveness. *Revista de Investigación del Sudeste Asiático*. Universiti Utara Malaysia, Malasia. <https://ir.ucc.edu.gh/xmlui/handle/123456789/5443>

RM Hanaysha J., Hilman H. & Warokka A. (2012). Service Quality and Satisfacción: Study on International Students in Universitos of North Malasia. *International Journal of Research in Management*. https://www.researchgate.net/profile/Dileep-M/publication/259294756_SERVICE_QUALITY_AND_SATISFACTION_STUDY_ON_INTERNATIONAL_STUDENTS_IN_UNIVERSITIES_OF_NORTH_MALAYSIA/links/0c96052ad839d974f1000000/SERVICE-QUALITY-

AND-SATISFACTION-STUDY-ON-INTERNATIONAL-STUDENTS-IN-
UNIVERSITIES-OF-NORTH-MALAYSIA.pdf

Rodríguez W. (2011). Guía de Investigación científica. Universidad de Ciencias y Humanidades.

https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/23/rodriguez_arainaga_walabonso_guia%20_investigacion_cientifica.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez H., Reyes C. & Mejía K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Silva J., Macías B., Tello E., Delgado G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial. *Revista de Ciencias UAT*. México. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Soares-Silva., Salati G., Cappellozza A. & Morini C. (2019, p. 956). Explaining library user loyalty through perceived service quality: What is wrong? *Journal of the Association for Information Science and Technology*. Sao Paulo School of Business Administration, Brasil. <https://org/10.1002/asi.24313>

Tassara C. (2017). *Percepción de la calidad de servicio en la enseñanza universitaria y su relación con la fidelidad de los estudiantes de Ingeniería Electrónica de una universidad privada de Lima Metropolitana*. Tesis Maestría. Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1437>

Tejada J. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP oficina Tarapoto, 2019*. Tesis Maestría en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo.

Ugarte W. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del comedor universitario en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Tesis Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16677/Ug>

arte_cw.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Universidad Cesar Vallejo (2020). Código de ética en investigación, Vicerrectorado de investigación, RCU-340-UCV.

Universidad Cesar Vallejo (2022). Guía de elaboración de productos de investigación de fin de programa. Resolución Vicerrectorado de Investigación N° 110-2022-VI-UCV

Veloso C. & Monte A. (2019). Validation of a scale of measurement of service quality, image, customer satisfaction and loyalty in traditional trade. *Revista Turismo & Management Studies*. <https://doi.org/10.18089/tms.2019150303>

Walde Montes, (2019). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que asisten al servicio de odontología en el centro de salud semirural Pachacútec. Arequipa, 2018*. Tesis Maestría. Universidad Católica de Santa María.

Wantara P. & Tambrin M. (2019). The Effect of Price and Product Quality Towards Customer Satisfaction and Customer Loyalty on Madura Batik. *Revista Internacional de turismo y hospitalidad*. Universidad de Trunojoyo Madura, Indonesia. <https://rpajournals.com/ithj>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TÍTULO: Calidad de servicio y satisfacción en trámites de egresados de la Facultad de Administración en una Universidad Nacional, Lima 2021					
AUTOR: Luis Ignacio Araujo Cajamarca					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS		METODOLOGÍA
<p>Problema principal: ¿Cuál es la relación existente entre la calidad de servicio con la satisfacción en trámites de los egresados, en la facultad de Administración en una Universidad Nacional de la provincia de Lima 2021?</p> <p>Problemas secundarios: ¿Cuál es la relación de la confiabilidad con la satisfacción en trámites de los egresados? ¿Cuál es la relación de la capacidad de respuesta con la satisfacción en trámites de los egresados? ¿Cuál es la relación de la empatía con la satisfacción en trámites de los egresados?</p>	<p>Objetivo general: Determinar cuál es la relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción en trámites de los egresados.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a. Determinar cuál es la relación existe entre la confiabilidad y la satisfacción en trámites de los egresados.</p> <p>b. Determinar cuál es la relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en trámites de los egresados.</p> <p>c. Determinar cuál es la relación existe entre la empatía y la satisfacción en trámites de los egresados.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre la calidad de servicio con la satisfacción en trámites de los egresados.</p>	<p>Variable Independiente: Calidad de servicio</p> <p>Variables Independiente: Satisfacción en trámites de los egresados</p>		<p>Tipo: Básico</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Alcance: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Técnica: Encuestas</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Unidad de análisis: Los egresados</p> <p>Escala de medición: Ordinal de Likert</p> <p>Población: 108 egresados 2021</p> <p>Línea de investigación: Reforma y Modernización del Estado</p>
		<p>Hipótesis específicas:</p> <p>a. Existe relación entre la confiabilidad y la satisfacción en trámites de los egresados.</p> <p>b. Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en trámites de los egresados.</p> <p>c. Existe relación entre la empatía y la satisfacción en trámites de los egresados.</p>	<p style="text-align: center;">Dimensiones</p> <p>a. Confiabilidad: Capacidad de brindar servicio de calidad a los egresados de manera confiable.</p> <p>b. Capacidad de respuesta: Contar con la voluntad para ayudar a los egresados brindando atención rápida.</p> <p>c. Empatía: Preocupación por los afectos positivos.</p>	<p style="text-align: center;">Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del servicio • Puntualidad • Atención correcta • Rapidez • Capacidad de resolver problemas • Conocimiento del servicio • Voluntad de servicio • Predisposición en la explicación • Cordialidad 	

Anexo 2. Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES							
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Variables e indicadores				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos
Independiente: Calidad de servicio	Se considerará la percepción de la calidad de servicio, el cual es una apreciación de la mente, tomando en cuenta el conocimiento y las expectativas de los egresados de la facultad de Administración (Cama, 2018 & Walde, 2019).	En el proyecto de investigación se ha considerado como modelo el cuestionario de la tesis: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa de Tacna, Universidad Cesar Vallejo, de los investigadores Cortez Gutiérrez Yesenia Lizbeth y Rumiche Casas Emilio Alberto, del cual se tomó como modelo el cuestionario para la recopilación de los datos y luego valorar de la calidad de servicio, con las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, los cuales se medirán con la escala ordinal de Likert, Cortez & Rumiche (2018).	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento del servicio Puntualidad Atención correcta 	1,2,3,4,5	Escala ordinal - Likert: 1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Neutral 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	Malo: 15 – 35 Regular: 36 – 56 Bueno: 57 - 75
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Rapidez Capacidad de resolver problemas Conocimiento del servicio 	6,7,8,9,10		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Voluntad de servicio Predisposición en la explicación Cordialidad 	11,12,13,14,15		

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Variables e indicadores				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos
Dependiente: Satisfacción en trámites de los egresados	Se considera las expectativas de los egresados en relación a los servicios ofrecidos en las instalaciones de la facultad de Administración (Cama, 2018 & Walde, 2019).	En el proyecto de investigación se ha considerado como modelo el cuestionario de la tesis: Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del comedor universitario en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, del investigador Ugarte Casafranca Walter David, se toma el cuestionario, con el cual se desarrollará la evaluación de la satisfacción de los egresados de la facultad de Administración, para ello se adapta en las dimensiones percepción, Expectativa, los indicadores, los mismos que serán medidos con la escala ordinal de Likert, Ugarte (2021).	Percepción del egresado	<ul style="list-style-type: none"> Punto neto del promotor Índice de confianza 	1,2,3,4,5	Escala ordinal - Likert: 1.- Totalmente en desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Neutral 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	Malo: 15 – 35 Regular: 36 – 56 Bueno: 57 - 75
			Expectativa del egresado	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo medio de espera Puntuación de satisfacción 	6,7,8,9,10		
			Lealtad del egresado	<ul style="list-style-type: none"> Indicador clave de desempeño Nivel de confianza 	11,12,13,14,15		

Anexo 3. Cuestionarios y ficha técnica, variable calidad de servicio

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO EN LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN EN UNA UNIVERSIDAD NACIONAL

Datos generales:

Nº de cuestionario: ...01...

Fecha de recolección:/...../.....

Instrucción:

¿Brinda usted su consentimiento informado para realizar la siguiente encuesta?

Si No

La presente encuesta es anónima. Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, no existen respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de valoración:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

V1	Calidad de servicio	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
	Confiabilidad					
1	El personal que lo atendió, explicó de manera clara sobre el proceso a seguir en su trámite.					
2	El personal que lo atendió, fue puntual respecto al tiempo de atención.					
3	El personal que lo atendió, fue correcto respecto al proceso de su trámite.					
4	Cree que su inquietud, fueron absueltas de manera adecuada.					
5	Considera que el comportamiento del servidor, inspiró confianza.					
	Capacidad de respuesta					
6	El personal orientó y explicó de manera rápida y adecuada sobre el proceso en la atención de su trámite.					
7	El personal brindó el tiempo necesario y capacidad para resolver y aclarar sus dudas o preguntas sobre sus trámites.					
8	El personal mostró conocimiento del servicio respecto a su trámite.					
9	Considera que el servidor administrativo fue capaz de solucionar problemas.					
10	Considera que el servidor administrativo cometió errores en el desempeño de sus funciones.					
	Empatía					
11	El personal encargado, mostro voluntad de servicio en su trámite.					
12	El personal encargado, demostró predisposición en la explicación de su consulta.					
13	Comprendió la explicación que le brindó el personal sobre su trámite a seguir.					
14	Cree que el servidor emplea palabras de fácil comprensión.					
15	Considera que el personal demuestro amabilidad durante la atención.					

Fuente: Cortez & Rumiche (2018).

Ficha técnica – Variable calidad de servicio

Encuestador	Luis Ignacio Araujo Cajamarca
Autor	Adaptado de II encuesta nacional de derechos humanos - IPSOS
Financiamiento del estudio	Propio del autor de la investigación.
Objetivo del estudio	Medir la calidad de servicio sobre la satisfacción en trámites de los egresados de la facultad de Administración de una universidad nacional en la ciudad de Lima.
Tamaño de la población objeto de estudio	La facultad de Administración de una universidad nacional cuenta con 108 egresados en el año académico 2021.
Tamaño y distribución de la muestra	El tamaño de la muestra es de 75 egresados, el cual se establece por medio del muestreo aleatorio simple, utilizando la fórmula general.
Margen de error	0.05
Nivel de confianza	El nivel de confianza es de 1, realizado con la fórmula de Alfa de Cronbach
Tip de muestreo aplicado	Aleatorio simple, ya que todos los integrantes de la población tienen la misma posibilidad de formar parte de la muestra.
Puntos de muestreo	Av. Oscar Benavides 450, Lima.
Fecha de campo	Realizado del 10 al 13 de junio.

Fuente: IPSOS. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1611171/2.-Resumen-ejecutivo-de-la-II-Encuesta-Nacional-de-Derechos-Humanos.pdf>

Anexo 4. Cuestionario y ficha técnica, variable satisfacción en tramite

CUESTIONARIO DE SATISFACCION EN TRAMITE DE LOS EGRESADOS EN LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN EN UNA UNIVERSIDAD NACIONAL

Datos generales:

Nº de cuestionario: ...02...

Fecha de recolección:/...../.....

Instrucción:

Brinda usted su consentimiento para realizar la encuesta: Si No

La presente encuesta es anónima. Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, no existen respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de valoración:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

V2	Satisfacción en trámites de los egresados	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
	Percepción del egresado					
1	Se siente conforme con el trámite realizado.					
2	Los servicios de trámite en la facultad cumplen mis expectativas.					
3	Los tramites en la facultad requieren poco tiempo.					
4	Las explicaciones fueron claras y contundentes por parte del servidor, sobre su trámite realizado.					
5	Usted sintió más confianza después de las explicaciones recibidas por su trámite.					
	Expectativa del egresado					
6	El servidor es responsable en sus funciones.					
7	Fue rápido el accionar del servidor, para el cumplimiento de su trámite.					
8	los problemas que se presentaron en su trámite, se solucionaron al momento.					
9	La facultad cuenta con libro de reclamaciones.					
10	La atención del servido fue agradable.					
	Lealtad del egresado					
11	Es aceptable el proceso desarrollado para el trámite de su grado.					
12	El proceso de trámite de grado es adecuado, así tuviera la oportunidad de modificarlo.					
13	Se utiliza la tecnología para realizar trámites.					
14	Sintió confianza en el personal que lo atendió.					
15	Suele dar opiniones para mejorar la atención en trámite.					

Fuente: Ugarte (2021).

Ficha tecnica – Variable satisfacción en trámite

Encuestador	Luis Ignacio Araujo Cajamarca
Autor	Adaptado de II encuesta nacional de derechos humanos - IPSOS
Financiamiento del estudio	Propio del autor de la investigación.
Objetivo del estudio	Medir la satisfacción en trámites de los egresados de la facultad de Administración de una universidad nacional en la ciudad de Lima.
Tamaño de la población objeto de estudio	La facultad de Administración de una universidad nacional cuenta con 108 egresados en el año académico 2021.
Tamaño y distribución de la muestra	El tamaño de la muestra es de 75 egresados, el cual se establece por medio del muestreo aleatorio simple, utilizando la fórmula general.
Margen de error	0.05
Nivel de confianza	El nivel de confianza es de 1, realizado con la fórmula de Alfa de Cronbach
Tip de muestreo aplicado	Aleatorio simple, ya que todos los integrantes de la población tienen la misma posibilidad de formar parte de la muestra.
Puntos de muestreo	Av. Oscar Benavides 450, Lima.
Fecha de campo	Realizado del 10 al 13 de junio.

Fuente: IPSOS. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1611171/2.-Resumen-ejecutivo-de-la-II-Encuesta-Nacional-de-Derechos-Humanos.pdf>

Anexo 5. Confiabilidad de las encuestas – Prueba piloto

Variable 1: Calidad de servicio

Sujeto	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Total
1	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	49
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	5	4	4	60
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	1	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	65
5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	70
6	1	3	3	3	4	5	2	3	5	4	5	5	4	4	5	56
7	4	4	5	5	4	5	5	5	5	1	4	5	5	5	4	66
8	3	4	4	3	2	2	3	4	3	2	3	3	4	3	2	45
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	74
Varianza	2.04	0.56	0.61	0.6	0.76	0.96	1.09	0.44	0.45	1.69	0.64	0.64	0.25	0.89	0.96	90.4

Aplicación de la fórmula de Alfa de Cronbach

$$K = 15$$

$$V_i = 0.21278489$$

$$V_t = 90.4$$

$$\alpha = 1.06890663$$

Rangos de aprobación de la prueba piloto, según Alfa de Cronbach

1	2	3	4	5
0 a 0.2	0.2 a 0.4	0.4 a 0.6	0.6 a 0.8	0.8 a 1
Muy baja	Baja	Moderada	Buena	Alta

Variable 2: Satisfacción en tramite de los egresados

Sujeto	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Total
1	4	2	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	2	2	2	42
2	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	2	2	1	2	2	41
3	4	4	4	4	5	3	4	3	1	2	1	1	1	1	1	39
4	5	5	4	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	46
5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	48
6	3	4	2	2	3	3	2	4	4	3	2	2	3	3	2	42
7	4	4	5	4	4	5	4	4	1	2	1	1	1	1	1	42
8	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	48
9	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	66
10	5	4	4	4	4	5	5	5	2	3	1	1	1	1	1	46
Varianza	0.4	0.56	1.44	1.01	0.89	0.89	0.89	0.36	2.36	1.44	1.4	1.6	1.69	1.09	0.96	53

Aplicación de la fórmula de Alfa de Cronbach

$$K = 15$$

$$V_i = 0.26538933$$

$$V_t = 53$$

$$\alpha = 1.06606356$$

Rangos de aprobación de la prueba piloto, según Alfa de Cronbach

1	2	3	4	5
0 a 0.2	0.2 a 0.4	0.4 a 0.6	0.6 a 0.8	0.8 a 1
Muy baja	Baja	Moderada	Buena	Alta

Anexo 6. Certificación de validez

Validador 1. Mg. Solano Ramirez, Gregorio Francisco



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ...Calidad de servicio...

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Confiabilidad							
1	El personal que lo atendió, explicó de manera clara sobre el proceso a seguir en su trámite.	X		X		X		
2	El personal que lo atendió, fue puntual respecto al tiempo de atención.	X		X		X		
3	El personal que lo atendió, fue correcto respecto al proceso de su trámite.	X		X		X		
4	Cree que su inquietud, fueron absueltas de manera adecuada.	X		X		X		
5	Considera que el comportamiento del servidor, inspiró confianza.	X		X		X		
	Capacidad de respuesta							
6	El personal orientó y explicó de manera rápida y adecuada sobre el proceso en la atención de su trámite.	X		X		X		
7	El personal brindó el tiempo necesario y capacidad para resolver y aclarar sus dudas o preguntas sobre sus trámites.	X		X		X		
8	El personal mostró conocimiento del servicio respecto a su trámite.	X		X		X		
9	Considera que el servidor administrativo fue capaz de solucionar problemas.	X		X		X		
10	Considera que el servidor administrativo cometió errores en el desempeño de sus funciones.	X		X		X		
	Empatía							
11	El personal encargado, mostro voluntad de servicio en su trámite.	X		X		X		
12	El personal encargado, demostró predisposición en la explicación de su consulta.	X		X		X		
13	Comprendió la explicación que le brindó el personal sobre su trámite a seguir.	X		X		X		
14	Cree que el servidor emplea palabras de fácil comprensión.	X		X		X		
15	Considera que el personal demuestro amabilidad durante la atención.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Gregorio Francisco Solano Ramirez

DNI: 06841433

Especialidad del validador: Gestión Publica

19 de mayo del 2022

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

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ...Satisfacción en trámite de los egresados...

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Percepción del egresado							
1	Se siente conforme con el trámite realizado.	X		X		X		
2	Los servicios de trámite en la facultad cumplen mis expectativas.	X		X		X		
3	Los tramites en la facultad requieren poco tiempo.	X		X		X		
4	Las explicaciones fueron claras y contundentes por parte del servidor, sobre su trámite realizado.	X		X		X		
5	Usted sintió más confianza después de las explicaciones recibidas por su trámite.	X		X		X		
	Expectativa del egresado							
6	El servidor es responsable en sus funciones.	X		X		X		
7	Fue rápido el accionar del servidor, para el cumplimiento de su trámite.	X		X		X		
8	los problemas que se presentaron en su trámite, se solucionaron al momento.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La facultad cuenta con libro de reclamaciones.	X		X		X		
10	La atención del servido fue agradable.	X		X		X		
	Lealtad del egresado							
11	Es aceptable el proceso desarrollado para el trámite de su grado.	X		X		X		
12	El proceso de trámite de grado es adecuado, así tuviera la oportunidad de modificarlo.	X		X		X		
13	Se utiliza la tecnología para realizar trámites.	X		X		X		
14	Sintió confianza en el personal que lo atendió.	X		X		X		
15	Suele dar opiniones para mejorar la atención en trámite.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Gregorio Francisco Solano Ramirez

DNI: 06841433

Especialidad del validador Gestión Publica

19 de mayo del 2022

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

Firma del Experto Informante.

Validador 2. Mg. Braulio Armando Valdivia Orihuela



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ...Calidad de servicio...

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Confiabilidad								
1	El personal que lo atendió, explicó de manera clara sobre el proceso a seguir en su trámite	x		x		x		
2	El personal que lo atendió, fue puntual respecto al tiempo de atención	x		x		x		
3	El personal que lo atendió, fue correcto respecto al proceso de su trámite	x		x		x		
4	Cree que su inquietud, fueron absueltas de manera adecuada	x		x		x		
5	Considera que el comportamiento del servidor, inspiró confianza	x		x		x		
Capacidad de respuesta								
6	El personal orientó y explicó de manera rápida y adecuada sobre el proceso en la atención de su trámite	x		x		x		
7	El personal brindó el tiempo necesario y capacidad para resolver y aclarar sus dudas o preguntas sobre sus trámites	x		x		x		
8	El personal mostró conocimiento del servicio respecto a su trámite	x		x		x		
9	Considera que el servidor administrativo fue capaz de solucionar problemas	x		x		x		
10	Considera que el servidor administrativo cometió errores en el desempeño de sus funciones	x		x		x		
Empatía								
11	El personal encargado, mostró voluntad de servicio en su trámite	x		x		x		
12	El personal encargado, demostró predisposición en la explicación de su consulta	x		x		x		
13	Comprendió la explicación que le brindó el personal sobre su trámite a seguir	x		x		x		
14	Cree que el servidor emplea palabras de fácil comprensión	x		x		x		
15	Considera que el personal demuestra amabilidad durante la atención	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Braulio Armando Valdivia Orihuela DNI: 10472093

Especialidad del validador: Ingeniero Geógrafo y Ecólogo/ Maestría en Gestión Pública

08 de Junio del 2022

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

Mg BRAULIO ARMANDO VALDIVIA ORIHUELA
MAGISTER EN GESTION PUBLICA
DNI: 10472093

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ...Satisfacción en trámite de los egresados...

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Percepción del egresado								
1	Se siente conforme con el trámite realizado	x		x		x		
2	Los servicios de trámite en la facultad cumplen mis expectativas	x		x		x		
3	Los tramites en la facultad requieren poco tiempo	x		x		x		
4	Las explicaciones fueron claras y contundentes por parte del servidor, sobre su trámite realizado	x		x		x		
5	Usted sintió más confianza después de las explicaciones recibidas por su trámite	x		x		x		
Expectativa del egresado								
6	El servidor es responsable en sus funciones	x		x		x		
7	Fue rápido el accionar del servidor, para el cumplimiento de su trámite	x		x		x		
8	los problemas que se presentaron en su trámite, se solucionaron al momento	x		x		x		
9	La facultad cuenta con libro de reclamaciones	x		x		x		
10	La atención del servido fue agradable	x		x		x		
Lealtad del egresado								
11	Es aceptable el proceso desarrollado para el trámite de su grado	SI	No	SI	No	SI	No	
12	El proceso de trámite de grado es adecuado, así tuviera la oportunidad de modificarlo	x		x		x		
13	Se utiliza la tecnología para realizar trámites	x		x		x		
14	Sintió confianza en el personal que lo atendió	x		x		x		
15	Suele dar opiniones para mejorar la atención en trámite	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Braulio Armando Valdivia Orihuela DNI: 10472093

Especialidad del validador: Ingeniero Geógrafo y Ecólogo/ Maestría en Gestión Pública

08 de Junio del 2022.

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

Mg BRAULIO ARMANDO VALDIVIA ORIHUELA
MAGISTER EN GESTION PUBLICA
DNI: 10472093

Firma del Experto Informante.

Validador 3. Mg. Catherine del Rosario Ronceros Córdova



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ...Calidad de servicio...

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Confiabilidad							
1	El personal que lo atendió, explicó de manera clara sobre el proceso a seguir en su trámite.	x		x		x		
2	El personal que lo atendió, fue puntual respecto al tiempo de atención.	x		x		x		
3	El personal que lo atendió, fue correcto respecto al proceso de su trámite.	x		x		x		
4	Cree que su inquietud, fueron absueltas de manera adecuada.	x		x		x		
5	Considera que el comportamiento del servidor, inspiró confianza.	x		x		x		
	Capacidad de respuesta							
6	El personal orientó y explicó de manera rápida y adecuada sobre el proceso en la atención de su trámite.	x		x		x		
7	El personal brindó el tiempo necesario y capacidad para resolver y aclarar sus dudas o preguntas sobre sus trámites.	x		x		x		
8	El personal mostró conocimiento del servicio respecto a su trámite.	x		x		x		
9	Considera que el servidor administrativo fue capaz de solucionar problemas.	x		x		x		
10	Considera que el servidor administrativo cometió errores en el desempeño de sus funciones.	x		x		x		
	Empatía							
11	El personal encargado, mostro voluntad de servicio en su trámite.	x		x		x		
12	El personal encargado, demostró predisposición en la explicación de su consulta.	x		x		x		
13	Comprendió la explicación que le brindó el personal sobre su trámite a seguir.	x		x		x		
14	Cree que el servidor emplea palabras de fácil comprensión.	x		x		x		
15	Considera que el personal demuestro amabilidad durante la atención.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Catherine del Rosario Ronceros Córdova DNI:09688312

Especialidad del validador: Mg. En Gestión Pública.

Lima, 19 de mayo del 2022

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

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ...Satisfacción en trámite de los egresados...

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Percepción del egresado							
1	Se siente conforme con el trámite realizado.	x		x		x		
2	Los servicios de trámite en la facultad cumplen mis expectativas.	x		x		x		
3	Los tramites en la facultad requieren poco tiempo.	x		x		x		
4	Las explicaciones fueron claras y contundentes por parte del servidor, sobre su trámite realizado.	x		x		x		
5	Usted sintió más confianza después de las explicaciones recibidas por su trámite.	x		x		x		
	Expectativa del egresado							
6	El servidor es responsable en sus funciones.	x		x		x		
7	Fue rápido el accionar del servidor, para el cumplimiento de su trámite.	x		x		x		
8	los problemas que se presentaron en su trámite, se solucionaron al momento.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La facultad cuenta con libro de reclamaciones.	x		x		x		
10	La atención del servido fue agradable.	x		x		x		
	Lealtad del egresado							
11	Es aceptable el proceso desarrollado para el trámite de su grado.	x		x		x		
12	El proceso de trámite de grado es adecuado, así tuviera la oportunidad de modificarlo.	x		x		x		
13	Se utiliza la tecnología para realizar trámites.	x		x		x		
14	Sintió confianza en el personal que lo atendió.	x		x		x		
15	Suele dar opiniones para mejorar la atención en trámite.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Catherine del Rosario Ronceros Córdova DNI:09688312

Especialidad del validador: Mg. En Gestión Pública.

Lima, 19 de mayo del 2022

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

Firma del Experto Informante.

Anexo 7. Especialidad de los validadores según SUNEDU

Mg. Solano Ramirez, Gregorio Francisco

The screenshot shows the SUNEDU online portal interface. The main content is a table titled "REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES" with the following data:

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
SOLANO RAMIREZ, GREGORIO FRANCISCO DNI 09841433	BACHILLER EN INGENIERIA DE TRANSPORTES Fecha de diploma: 08/02/2000 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
SOLANO RAMIREZ, GREGORIO FRANCISCO DNI 09841433	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 20/09/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Below the table, there is a note: "(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

Mg. Braulio Armando Valdivia Orihuela

The screenshot shows the SUNEDU online portal interface. The main content is a table titled "Resultado" with the following data:

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
VALDIVIA ORIHUELA, BRAULIO ARMANDO DNI 10472093	BACHILLER EN INGENIERIA GEOGRAFICA Y ECOLOGICA Fecha de diploma: 14/01/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
VALDIVIA ORIHUELA, BRAULIO ARMANDO DNI 10472093	INGENIERO GEOGRAFO Y ECOLOGO Fecha de diploma: 10/04/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
VALDIVIA ORIHUELA, BRAULIO ARMANDO DNI 10472093	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 21/04/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Mg. Catherine del Rosario Ronceros Cordova

The screenshot shows the SUNEDU online portal interface. The main content is a table titled "REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES" with the following data:

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
RONCEROS CORDOVA, CATHERINE DEL ROSARIO DNI 09688312	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: 09/08/1995 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
RONCEROS CORDOVA, CATHERINE DEL ROSARIO DNI 09688312	ECONOMISTA Fecha de diploma: 25/08/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
RONCEROS CORDOVA, CATHERINE DEL ROSARIO DNI 09688312	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 21/06/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 07/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Below the table, there is a note: "(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace

Anexo 8. Consentimiento informado

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO EN LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN EN UNA UNIVERSIDAD NACIONAL

La presente encuesta es anónima. Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, no existen respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de Valoración

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Fuente: Cortez & Rumiche (2018).

Correo *

luckier_109@hotmail.com

Fecha de recolección de información *

DD MM AAAA

14 / 06 / 2022

Brinda usted su consentimiento para realizar la encuesta: *

- Si
- No

Ítems de Desarrollo

Variable 1: Calidad de servicio

1. El personal que lo atendió, explicó de manera clara sobre el proceso a seguir en su trámite *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

2. El personal que lo atendió, fue puntual respecto al tiempo de atención *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

3. El personal que lo atendió, fue correcto respecto al proceso de su trámite *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

4. Cree que sus inquietudes, fueron absueltas de manera adecuada *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

5. Considera que el comportamiento del servidor, inspiró confianza *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

6. El personal orientó y explicó de manera rápida y adecuada sobre el proceso en la atención *
de su trámite

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

7. El personal brindó el tiempo necesario y capacidad para resolver y aclarar sus dudas o
preguntas sobre sus trámites *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

8. El personal mostró conocimiento del servicio respecto a su trámite *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

9. Considera que el servidor administrativo fue capaz de solucionar problemas *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

10. Considera que el servidor administrativo cometió errores en el desempeño de sus funciones *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

11. El personal encargado, mostro voluntad de servicio en su trámite *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

12. El personal encargado, demostró predisposición en la explicación de su consulta *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

13. Comprendió la explicación que le brindó el personal sobre su trámite a seguir *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

14. Cree que el servidor emplea palabras de fácil comprensión *

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo

15. Considera que el personal demuestra amabilidad durante la atención *

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN EN TRÁMITES DE LOS EGRESADOS

La presente encuesta es anónima. Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, no existen respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización. Finalmente, la respuesta queierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de Valoración

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Fuente: Ugarte (2021).

Ítems de Desarrollo

Variable 2 : Satisfacción en trámites de los egresados

1. Se siente conforme con el tramite realizado *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

2. Los servicios de tramite en la facultad cumplen mis expectativas *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

3. Los tramites en la facultad requieren poco tiempo *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

4. Las explicaciones fueron claras y contundentes por parte del servidor sobre su tramite realizado *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

5. Usted sintió más confianza después de las explicaciones recibidas por su trámite *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

6. El servidor es responsable en sus funciones *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

7. Fue rápido el accionar del servidor, para el cumplimiento de su tramite *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

8. Los problemas que se presentaron en su tramite se solucionaron al momento *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

9. La facultad cuenta con libro de reclamaciones *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

10. La atención del servidor fue agradable *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

11. Es aceptable el proceso de desarrollo para el tramite de su grado *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

12. El proceso de tramite de grado es adecuado, así tuviera la oportunidad de modificarlo *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

13. Se utilizó tecnología para realizar tramites *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

14. Sintió confianza en el personal que lo atendió *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

15. Suele dar opiniones para mejorar la atención en el tramite *

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo

Fuente: <https://mail.google.com/mail/u/1/#inbox/FMfcgzGpHHMVNsxgGXHScvxPdWJMVBCP>