

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
ADMINISTRATIVO POR LOS ESTUDIANTES DE LA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ
MARÍA ARGUEDAS, ANDAHUAYLAS, 2017**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

BIANCA ALONDRA CONDORI MACHACA

Andahuaylas, Perú

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
ADMINISTRATIVO POR LOS ESTUDIANTES DE LA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ
MARÍA ARGUEDAS, ANDAHUAYLAS, 2017**

BIANCA ALONDRA CONDORI MACHACA

Asesor:

Mg. Julio César Machaca Mamani

Andahuaylas, Perú

2017



Universidad Nacional José María Arguedas



Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de Sede académica de Cecoyalmaccho de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de Auduluyllas, siendo las 3:00 pm horas del día 05 de diciembre del año 2017 se reunieron el Dr. Felipe Rafael Valle Díaz Lic. Adm. Edwin Yessica Cáceres y el Mg. Edgar Luis Martínez Huamaní integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: Percepción de la Calidad del Servicio administrativo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Auduluyllas, 2017 cuyo autor es el Bachiller en Bianca Alondra Condori Yachaca y su Asesor Mg. Julio César Yachaca con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis. Ullaurani

Luego de la sustentación y defensa del tesista, el Jurado Evaluador ACORDÓ: Bianca Alondra Condori Yachaca por Administración, al Bachiller en Administración obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
<u>17</u>	<u>diciete</u>	<u>muy bueno</u>

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.

Dr. Felipe Rafael Valle Díaz
Mg. Edgar L. Martínez M.

A Dios, quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi madre Marina, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica como de vida, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

AGRADECIMIENTOS

A dios todopoderoso, por concederme la salud y la fortaleza, por iluminarme el camino y darme voluntad en los momentos más difíciles.

A mi madre, Marina por haberme dado la vida y enseñarme a no darme por vencida y que una caída no es una derrota sino el principio de una lucha que siempre terminara en logros.

A la Universidad Nacional José María Arguedas por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional de bien, así como también a los diferentes docentes que me brindaron sus conocimientos y consejos para mi formación profesional.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a los jurados evaluadores: Dr. Felipe Rafael Valle Díaz, Lic. Adm. Edwin Mescoco Cáceres y Mg. Edgar Luis Martínez Huamán. Tres grandes profesionales, quienes con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia, su motivación y con sus aportes conseguí terminar la presente investigación.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De conformidad y en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias de la Empresa, Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. Tiene como propósito para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, presento ante ustedes la tesis titulada: Percepción de la calidad del servicio administrativo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017.

El problema principal por lo cual se optó desarrollar la presente investigación es porque existe una mala calidad del servicio administrativo en la Escuela Profesional de Administración de Empresas, este problema se identificó mediante la observación a los servicios que brindan, escuchando las quejas de los estudiantes, la experiencia propia y también en un documento del libro de reclamaciones. El presente trabajo de investigación tiene el objetivo principal de describir la percepción de la calidad del servicio administrativo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017. Se tomó en cuenta los pasos metodológicos y procedimientos que comprenden el proceso de la investigación científica, los cuales constituyen un conjunto sistemático de pasos y operaciones estratégicos para desarrollar el trabajo de investigación que se propone.

Para la obtención de datos se ha utilizado un cuestionario estructurado de Likert basado en la metodología del servperf que consta de 22 ítems y es el más adecuado para saber la percepción de los estudiantes acerca de la calidad del servicio administrativo. Así mismo para el procesamiento de datos se ha utilizado el programa del Excel 2013 con lo cual se logró conocer los resultados de la investigación. Además con los resultados de este trabajo de investigación se pretende aportar en el conocimiento teórico científico de los interesados para que puedan realizar otras investigaciones similares a esta. A su vez se propone dos modelos útiles y pragmáticos para mejorar la calidad del servicio, uno de ellos son las cartas de servicio, referido a brindar información de los servicios que se prestan en la institución contemplando compromisos e indicadores de calidad y medios para poder cuantificarlos y medirlos. La otra propuesta es un sistema de gestión de calidad referido a la recepción de documentos haciendo uso de las nuevas tecnologías que facilitan y optimizan todos los procedimientos.

En tal sentido, se espera haber cumplido con el reglamento de grados y títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas y el reglamento para la elaboración y sustentación de tesis de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN.....	15
CAPÍTULO I	17
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1.Planteamiento del problema	17
1.2.Formulación del problema.....	19
1.2.1.Problema general	19
1.2.2.Problema específico.....	19
1.3.Delimitación de la investigación	20
1.4.Justificación	20
1.5.Objetivos	22
1.5.1.Objetivo general.....	22
2.2.Marco teórico.....	32
2.3.Marco conceptual.....	53
CAPÍTULO III	56
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	56
3.1.Hipótesis.....	56
3.2.Variable	56
3.3.Operacionalización de variables.....	56
3.4.Metodología	58
3.4.1.Enfoque.....	58
3.4.2.Tipo de investigación	58
3.4.3.Diseño de investigación.....	58
3.5.Población y muestra.....	59
3.5.1.Población	59
3.1.1.Muestra	60
3.6.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	62

3.6.1.Técnica.....	62
3.6.2.Instrumento.....	63
3.7.Métodos de análisis de datos	63
CAPÍTULO IV.....	65
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	65
4.1.Resultados de la investigación	65
CAPÍTULO V.....	97
DISCUSIÓN.....	97
CONCLUSIONES.....	104
RECOMENDACIONES.....	106
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	108
ANEXOS	113

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Género de los estudiantes de la EPAE.....	66
Figura 2. Edad de los estudiantes de la EPAE.....	67
Figura 3. Ciclo que cursan los estudiantes de la EPAE.....	68
Figura 4. Pregunta 1 de equipos de aspecto moderno.....	69
Figura 5. Pregunta 2 de Instalaciones físicas visualmente atractivas.....	70
Figura 6. Pregunta 3 de aspecto pulcro.....	71
Figura 7. Pregunta 4 de materiales visualmente atractivos.....	72
Figura 8. Pregunta 5 de cumplen lo prometido.....	73
Figura 9. Pregunta 6 de sincero interés en solucionar problemas.....	74
Figura 10. Pregunta 7 de realizar bien el servicio desde el primer momento.....	75
Figura 11. Pregunta 8 de compromiso con el servicio.....	76
Figura 12. Pregunta 9 de registro sin errores.....	77
Figura 13. Pregunta 10 de tiempo de duración del servicio.....	78
Figura 14. Pregunta 11 de servicio rápido.....	79
Figura 15. Pregunta 12 de disposición a ayudar.....	80
Figura 16. Pregunta 13 de nunca están demasiado ocupados.....	81
Figura 17. Pregunta 14 de comportamiento que infunde confianza.....	82
Figura 18. Pregunta 15 de seguridad en los trámites.....	83
Figura 19. Pregunta 16 de actitud cortés.....	84
Figura 20. Pregunta 17 de conocimientos suficientes.....	85
Figura 21. Pregunta 18 de atención personalizada.....	86
Figura 22. Pregunta 19 de horarios de atención convenientes.....	87
Figura 23. Pregunta 20 de realizan gestiones.....	88
Figura 24. Pregunta 21 de recordar el mejor interés.....	89
Figura 25. Pregunta 22 de necesidades específicas.....	90
Figura 26. Calidad del servicio.....	91
Figura 27. Dimensión de elementos tangibles.....	92
Figura 28. Dimensión de fiabilidad.....	93
Figura 29. Dimensión de capacidad de respuesta.....	94
Figura 30. Dimensión de seguridad.....	95
Figura 31. Dimensión de empatía.....	96

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Los cinco periodos de la calidad	41
Tabla 2. Definiciones de calidad por diferentes autores	42
Tabla 3. Número de estudiantes de la EPAE del I – X ciclo	60
Tabla 4. Número de estudiantes de la EPAE del VI – X ciclo.....	61
Tabla 5. Fiabilidad según Kuder Richardson.....	65
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad (V1: Calidad del servicio).....	65
Tabla 7. Género de los estudiantes de la EPAE.	66
Tabla 8. Edad de los estudiantes de la EPAE – UNAJMA	67
Tabla 9. Ciclo que cursan los estudiantes de la EPAE – UNAJMA	68
Tabla 10. Tabla de frecuencia de la pregunta 1 de equipos de aspecto moderno.....	69
Tabla 11. Tabla de frecuencia de la pregunta 2 de Instalaciones físicas.....	70
Tabla 12. Tabla de frecuencia de la pregunta 3 de aspecto pulcro	71
Tabla 13. Tabla de frecuencia de la pregunta 4 de materiales visualmente atractivos	72
Tabla 14. Tabla de frecuencia de la pregunta 5 de cumplen lo prometido.....	73
Tabla 15. Tabla de frecuencia de la pregunta 6 de solucionar problemas.....	74
Tabla 16. Tabla de frecuencia de la pregunta 7 de realizar bien el servicio	75
Tabla 17. Tabla de frecuencia de la pregunta 8 de compromiso con el servicio.....	76
Tabla 18. Tabla de frecuencia de la pregunta 9 de registro sin errores	77
Tabla 19. Tabla de frecuencia de la pregunta 10 de tiempo de duración del servicio.....	78
Tabla 20. Tabla de frecuencia de la pregunta 11 de servicio rápido.....	79
Tabla 21. Tabla de frecuencia de la pregunta 12 de disposición a ayudar	80
Tabla 22. Tabla de frecuencia de la pregunta 13 de nunca están demasiado ocupados..	81
Tabla 23. Tabla de frecuencia de la pregunta 14 de comportamiento	82
Tabla 24. Tabla de frecuencia de la pregunta 15 de seguridad en los trámites	83
Tabla 25. Tabla de frecuencia de la pregunta 16 de actitud cortés	84
Tabla 26. Tabla de frecuencia de la pregunta 17 de conocimientos suficientes	85
Tabla 27. Tabla de frecuencia de la pregunta 18 de atención personalizada	86
Tabla 28. Tabla de frecuencia de la pregunta 19 de horarios de atención convenientes..	87
Tabla 29. Tabla de frecuencia de la pregunta 20 de realizan gestiones	88
Tabla 30. Tabla de frecuencia de la pregunta 21 de recordar el mejor interés	89
Tabla 31. Tabla de frecuencia de la pregunta 22 de necesidades específicas.....	90
Tabla 32. Tabla de frecuencias (V1: Calidad del servicio).....	91
Tabla 33. Tabla de frecuencias (V1D1: Elementos tangibles)	92
Tabla 34. Tabla de frecuencias (V1D2: Fiabilidad).....	93
Tabla 35. Tabla de frecuencias (V1D3: Capacidad de respuesta)	94
Tabla 36. Tabla de frecuencias (V1D4: Seguridad).....	95
Tabla 37. Tabla de frecuencias (V1D5: Empatía).....	96

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación	114
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables.....	116
Anexo 3. Matriz de instrumento de recojo de datos	117
Anexo 4. Ficha de validación de expertos.....	119
Anexo 5. Fotografías de la investigación.....	122
Anexo 6. Encuesta de la investigación.....	125
Anexo 7. Relación de estudiantes de la EPAE.....	127
Anexo 8. Documento presentado a la Facultad de Ciencias de la Empresa	134
Anexo 9. Documento del libro de reclamaciones de la EPAE	140
Anexo 10. Propuesta de carta de servicio.....	141
Anexo 11. Propuesta de un sistema de registro de documentos.....	149
Anexo 12. Base de datos del cuestionario en el programa Excel 2013	160

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado "Percepción de la calidad del servicio administrativo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017. Tuvo como objetivo describir la percepción de la calidad del servicio administrativo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017. El estudio de la investigación se ha desarrollado en base a los hechos correspondientes al año 2017. El enfoque de la investigación es cuantitativo de tipo descriptivo, de diseño no experimental y a su vez de diseño descriptivo transaccional. El tamaño de la muestra fue de 203 estudiantes, la muestra es de tipo no probabilístico intencional. El instrumento aplicado para la recolección de información fue un cuestionario del modelo servperf que mide específicamente la percepción de la calidad del servicio y consta de 22 ítems con escala de cinco alternativas. Los resultados del procesamiento de los datos, del análisis de confiabilidad se obtuvieron, un alfa de Cronbach de 0.80 que representa una excelente confiabilidad, por lo tanto, el instrumento es fiable y confiable. Los resultados de los datos generales de los estudiantes encuestados fueron 56.65% del género femenino, el 43.35% son del género masculino, en relación a la edad de los estudiantes encuestados la mayoría de ellos tenía 21 años que representa el 30.54% del total, el ciclo en el que hay mayor cantidad de estudiantes es del VI ciclo que representa el 29.06% del total. En relación a la variable, los resultados revelan que el 36.68% de los estudiantes encuestados consideran que casi nunca existe calidad del servicio, el 42.86% de los estudiantes encuestados consideran que casi siempre existe equipos de aspecto moderno y materiales visualmente atractivos, el 39.90% de los estudiantes encuestados consideran que casi nunca se cumplen lo prometido y existe un sincero interés en solucionar problemas, el 49.51% de los estudiantes encuestados señalan que casi nunca se cumple el tiempo de duración del servicio y existe una disposición a ayudar, el 41.50% de los estudiantes encuestados afirman que casi nunca existe un comportamiento que inspira confianza y una actitud cortés finalmente el 39.41% de los estudiantes encuestados manifiestan que casi nunca existe una atención personalizada y hay horarios de atención convenientes. Las conclusiones a las que se llegó mediante este estudio, revelan que los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas consideran que casi nunca existe calidad del servicio por parte del personal administrativo.

Palabras claves: Calidad del servicio, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

ABSTRACT

This research work entitled "Perception of the quality of administrative service by students of the Professional School of Business Administration of the National University José María Arguedas, Andahuaylas, 2017. It aimed to describe the perception of the quality of administrative service by students of the Professional School of Business Administration of the National University José María Arguedas, Andahuaylas, 2017. The study of the research has been developed based on the facts corresponding to the year 2017. The research focus is quantitative descriptive type, of non-experimental design and in turn of descriptive transactional design. The population was made up of all students of the Professional School of Business Administration, which was a total of 432 between men and women. The sample size was 203 students, the sample is intentional non-probabilistic type. The instrument applied for the collection of information was a questionnaire of the Servperf model that specifically measures the perception of the quality of the service and consists of 22 items with a scale of five alternatives. The results of the data processing, reliability analysis were obtained, a Cronbach alpha of 0.80 that represents an excellent reliability, therefore, the instruments are reliable and reliable. The results of the general data of the students surveyed were 56.65% of the female gender, 43.35% are male, in relation to the age of the students surveyed, most of them were 21 years old, representing 30.54% of the total, cycle in which there are more students is the sixth cycle that represents 29.06% of the total. In relation to the quality of service variable, the results reveal that 36.68% of the students surveyed disagree, 42.86% of the students surveyed agree in relation to modern-looking equipment and with visually attractive materials, the 39.90% of the students surveyed disagreed with what they had promised and sincere interest in solving problems, 49.51% of the students surveyed disagreed with the length of service and willingness to help, 41.50% of the students The students surveyed disagreed with the behavior that inspires confidence and a courteous attitude. Finally, 39.41% of the students surveyed disagreed with the personalized attention and convenient hours of attention. The conclusions reached through this study reveal that students of the Professional School of Business Administration of the National University José María Arguedas do not agree with the quality of the administrative service provided by this institution.

Keywords: Quality of service, tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día los servicios públicos se enfrentan al reto de aumentar y mejorar sus prestaciones a través de políticas de gestión que no supongan un incremento descontrolado de los gastos. Las limitaciones en las utilidades de recursos y el aumento en la calidad de los servicios no siempre tienen que ser dos conceptos opuestos. Ciertas ideas y principios que se pueden utilizar mediante estrategias de marketing y de gestión de calidad pueden ser utilizados en el sector público con el objetivo de desarrollar y mejorar el potencial de la actuación prestadora de servicios de las organizaciones públicas.

La percepción de la calidad del servicio por parte del estudiante es de gran interés para las instituciones de educación superior, porque en la actualidad existen más universidades tanto públicas como privadas que compiten y buscan ofrecer el mejor servicio de educación pero no saben que es lo que piensan los estudiantes al respecto. Para la universidad, la opinión y percepción del estudiante acerca del servicio que está recibiendo es sumamente relevante, porque él es el cliente quien juzga el servicio. La evaluación de la calidad del servicio en las universidades, es fundamental, para ejercer un control en los procedimientos que se llevan a cabo, y se puedan mejorar o perfeccionar algunas funciones que se realizan mal, su evaluación debe ser constante, se debe llevar un seguimiento continuo para su perfeccionamiento.

La presente investigación titulada: Percepción de la calidad del servicio administrativo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017. La iniciativa para realizar este trabajo de investigación nace a raíz de varios motivos que se explica detalladamente en la formulación del problema. El presente informe final de tesis consta de cinco capítulos establecidos de la siguiente manera:

En el primer capítulo se desarrolló el problema general y específico de la investigación, la delimitación temporal, espacial y teórica, la justificación teórica, social y práctica; así mismo contiene los objetivos generales y específicos de la investigación.

En el segundo capítulo, para darle mayor consistencia al presente trabajo de investigación, se esbozó la fundamentación teórica, como los antecedentes a nivel internacional, nacional y local, el marco teórico y conceptual.

En el tercer capítulo se ha considerado la metodología de la investigación, la hipótesis, la variable, la operacionalización de la variable, la metodología: el enfoque, el

tipo de investigación, el diseño de investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección y el método para analizar los resultados de la investigación.

En el cuarto capítulo se esbozó los resultados de la investigación a través de la información recopilada mediante un cuestionario y su debido procesamiento en el programa Excel 2013, donde se podrá obtener el Alfa de Cronbach, la distribución de frecuencia y el diagrama de barras por cada pregunta, dimensión y variable.

En el quinto y último capítulo se realizó la discusión en base a los resultados obtenidos, frente a las diversas teorías que otros autores sostienen en sus libros, en tesis similares a la investigación u otro material teórico.

Finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó después de procesar y analizar los resultados de la investigación, así mismo se concluye con las referencias bibliográficas empleadas en la investigación y los anexos correspondientes que demuestran y afianzan la consistencia del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Como señala la Declaración Final de la Conferencia Mundial sobre Educación Superior del 2009 (UNESCO):

Nunca antes en la historia fue más importante la inversión en educación superior en tanto ésta constituye una base fundamental para la construcción de una sociedad del conocimiento inclusiva y diversa y para el progreso de la investigación, la innovación y la creatividad. (Yamada, Castro y Rivera, 2012, p. 4)

De acuerdo a la publicación Un mundo de ciencia de la UNESCO, Estados Unidos invierte el 36 por ciento del total mundial destinado a la investigación y desarrollo, la Unión Europea el 23 por ciento y Japón el 13 por ciento; en cambio, los países latinoamericanos y caribeños invierten apenas un 2,9 por ciento. Como se puede observar, la diferencia es abismal, y ello explica el bajo nivel de la educación superior. (Díaz, 2015, p. 314)

La educación superior universitaria del siglo XXI enfrenta una serie de desafíos y dificultades, como producto del entorno cambiante, la globalización y su ideal de posicionamiento efectivo en la sociedad del conocimiento. La universidad peruana no es ajena a esta realidad y para insertarse en este escenario competitivo, deben plantearse estrategias que la conduzcan a superar estos retos, los mismos que están ligados a la búsqueda de competitividad que debe superar la calidad de servicio universitario y la Investigación. (Cevallos, 2014, p. 3)

Considera que las universidades públicas han sido objeto de estudio desde hace varios decenios, lo que ha permitido detectar características de organizaciones tradicionales con modelos burocráticos, estructuras académicas y administrativas rígidas que afectan significativamente la calidad en la prestación del servicio, tanto a usuarios internos como a la comunidad en general. Por ello resulta interesante hacer hincapié en este tipo de instituciones en el ámbito administrativo, pues existen una serie de situaciones de baja calidad de los servicios, que se traducen en falta de

responsabilidad ante los usuarios (docentes, estudiantes, proveedores, otros), poco entendimiento para resolver problemas y rigidez en los procedimientos administrativos. Esto conlleva a una falta de integración entre las distintas dependencias o coordinaciones administrativas, y afecta el nivel de responsabilidad y espíritu de servicio, lo que deriva en desconocimiento y desinformación sobre los servicios que prestan y, en muchos casos, dificultad para entender y resolver problemas. (Alvarado y Izaguirre, 2015, p. 129)

En la Escuela Profesional de Administración de Empresas, se observó y se vivió personalmente que la prestación de los servicios que brinda el personal administrativo no es el más adecuado y tiene ciertas falencias en el trato, una actitud poco cortés, demora en el trámite documentario, poco interés en solucionar los problemas, no se identifican con las necesidades de los estudiantes, todo esto en detrimento de los intereses de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Es por eso que en la presente investigación se busca describir la percepción de la calidad del servicio administrativo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017. Es decir se pretende saber cómo perciben los estudiantes la calidad de servicio administrativo en sus cinco dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Y de qué manera la presente investigación podrá aportar en el apartado de la sugerencia a manera de propuesta la implementación de procedimientos que ayuden a mejorar y optimizar la calidad de los servicios administrativos que prestan los trabajadores en la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Teniendo en cuenta que la mayor transformación en el proceso de educación se da sobre los estudiantes, es a ellos a quienes se debe indagar sobre qué calidad de servicios en la educación están recibiendo. Descubrir la percepción que el estudiante tiene sobre la calidad del servicio de educación permitirá tomar correctivos para mejorar, con el fin de crear un óptimo posicionamiento y una mayor diferenciación en momentos de tanta competencia como los actuales. En otras palabras, las opiniones de los estudiantes se vuelven más importantes a medida que el ambiente académico se torna más competitivo. (Duque y Chaparro, 2012, p. 152)

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio administrativo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017?

1.2.2. Problema específico

- a. ¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio administrativo de la dimensión de elementos tangibles, por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017?
- b. ¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio administrativo de la dimensión de fiabilidad, por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017?
- c. ¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio administrativo de la dimensión de capacidad de respuesta, por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017?
- d. ¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio administrativo de la dimensión de seguridad, por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017?
- e. ¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio administrativo de la dimensión de empatía, por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017?

1.3. Delimitación de la investigación

La delimitación del problema de investigación se realizara desde el punto de vista de tres aspectos importantes, los cuales son los siguientes:

1.3.1. Delimitación temporal

El presente trabajo de investigación se desarrolló a partir del mes de marzo hasta el mes de diciembre del año 2017.

1.3.2. Delimitación espacial

La investigación se circunscribe en el distrito de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, país Perú. Específicamente en la Escuela Profesional de Administración de Empresas que se encuentra en la sede Ccoyahuacho – San Jerónimo.

1.3.3. Delimitación teórica

En el presente trabajo de investigación se tomó conceptos que están expuestos y determinados en la teoría que está contenida en el marco teórico de la investigación. Asimismo, el concepto operacional parte de las teorías, que se adaptó al contexto donde se desarrolló la investigación, además de características propias de las unidades de análisis. El concepto que se desarrollo es: calidad del servicio, con sus cinco dimensiones que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Utilizando el método de medición Servperf que es el más adecuado para medir la percepción de la calidad del servicio.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

Desde el punto de vista teórico, el presente trabajo de investigación permitirá describir, reflexionar y discutir los postulados teóricos referidos a los conocimientos existentes del área investigada, así como también dentro del ámbito de las ciencias administrativas, ya que de alguna manera u otra, se confrontarán teorías; en este caso la calidad del servicio; lo cual necesariamente conllevan a lograr resultados concretos. Esta investigación va ayudar a saber ¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio

administrativo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas?, a través del método servperf el cual es un método ideal para medir la percepción de la calidad del servicio. Por lo tanto, desde el punto de vista teórico, el trabajo de investigación se justifica en base a las teorías que se mencionan y se desarrollan en la presente investigación. Así mismo, hacen énfasis en que la calidad del servicio en sus cinco dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía).

1.4.2. Justificación social

En el presente trabajo de investigación, se pretendió describir la percepción de la calidad del servicio administrativo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017. El interés por el estudio del tema surgió a raíz de la observación del servicio que brinda el personal administrativo, la experiencia propia y una queja en el libro de reclamaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas. De que la calidad del servicio que brinda el personal administrativo no es buena, hay problemas en la actitud cortés, en la predisposición de solucionar problemas, en identificarse con las necesidades de los estudiantes, cumplir lo que prometen, en la duración del trámite de los documentos que se presentan y en que no se sienten seguros al realizar cualquier contacto con ellos.

1.4.3. Justificación práctica

El resultado de este estudio aportará información útil en cantidad y calidad suficiente para desarrollar futuros estudios sobre la percepción de la calidad del servicio administrativo, así como transmitir resultados y brindar recomendaciones prácticas que puedan utilizarse o adaptar al objeto de estudio, todo esto para mejorar las deficiencias que fueron identificadas en el desarrollo del trabajo de investigación.

Así mismo, servirá como referencia bibliográfica para la realización de futuros trabajos sobre el tema en la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Describir la percepción de la calidad del servicio administrativo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Describir la percepción de la calidad del servicio administrativo de la dimensión de elementos tangibles por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017
- b. Describir la percepción de la calidad del servicio administrativo de la dimensión de fiabilidad por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017
- c. Describir la percepción de la calidad del servicio administrativo de la dimensión de capacidad de respuesta por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017
- d. Describir la percepción de la calidad del servicio administrativo de la dimensión de seguridad por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017
- e. Describir la percepción de la calidad del servicio administrativo de la dimensión de empatía por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

- a. Palacios (2014) en la tesis titulada “Evaluación de la calidad del servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó”, en la Universidad Nacional de Colombia, se realizó para obtener el grado de Magister en Administración, con una población de 820 y una muestra de 262, el instrumento utilizado para realizar la encuesta fue un cuestionario basado en el modelo servperf y se llegó a la siguiente conclusión: de los resultados se obtuvo que de acuerdo a las dimensiones medidas, la seguridad, es la dimensión que tiene mayor peso específico dentro del conjunto, con un porcentaje del 59% de calidad percibida del servicio como buena. Es decir, que un porcentaje importante de los huéspedes que visitaron los principales hoteles de la ciudad de Quibdó, para objeto de este estudio tiene una buena percepción del comportamiento de los empleados del hotel para brindar confianza a los clientes. Los resultados de la evaluación de la calidad percibida en los principales hoteles de Quibdó, condensan que las cuatro (4) dimensiones restantes, no están siendo percibidas de muy buena forma por parte de los clientes, dado que ninguna excede siquiera el 50% con una calificación como buena. La investigación nos muestra que los usuarios no están percibiendo buen servicio de los hoteles, que son el objeto de estudio. Las dimensiones empatía con un 39%, tangibilidad 34%, capacidad de respuesta 34% y confiabilidad con un 29%. Los resultados de estos atributos, relevantes para los clientes de estos hoteles, en Quibdó, están develando que en cuanto a Infraestructura física, por ejemplo se tiene que hacer significativas inversiones o rediseñar la capacidad instalada de hoy, para que el huésped pueda tener una mejor percepción de estos aspectos. De igual forma los resultados nos indican que las dimensiones de empatía, capacidad de respuesta y confiabilidad son claves en la prestación de cualquier servicio, deben recibir principal atención por parte de los administradores de estos hoteles de la ciudad de Quibdó. Pues es de

gran importancia para el usuario que las empresas hoteleras puedan brindar el servicio que prometen en forma precisa, que los empleados posean los conocimientos necesarios para brindar atención individualizada a los clientes y consecuentemente tengan la disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito. Este estudio y análisis contribuye al área de la Evaluación de la calidad de servicio percibida en el sector hotelero. Desde el punto de vista académico el modelo servperf resultó adecuado para el tipo de análisis propuesto. De la misma manera contribuye a que los directivos comprendan mejor la capacidad que poseen cada uno de los atributos del servicio a la hora de determinar la calidad percibida por el cliente. Dicho conocimiento puede hacer posible el diseño de estrategias gerenciales más efectivas y la adecuada orientación de sus esfuerzos y capacidades para conseguir incrementar la consecución de sus objetivos.

- b. Córdoba (2014) en la tesis titulada “Evaluación de la calidad percibida del servicio en los centros asistenciales del departamento del Chocó”, en la Universidad Nacional de Colombia, se realizó para obtener el grado de magister en Administración, con una población de 162, 803 y una muestra de 384, el instrumento utilizado para realizar la encuesta es el modelo servperf y se llegó a la siguiente conclusión: Las dimensiones encontradas en este trabajo de investigación, señalan que las que tienen mayor incidencia en la percepción de los usuarios de los centros asistenciales del departamento del Chocó son: seguridad, que arrojó un Alfa de Cronbach de 0,922, por encima de los otros factores, lo que quiere decir que los usuarios le dan mucha importancia al conocimiento y la cortesía en la atención recibida por el personal médico y su capacidad para inspirar seguridad. Lo cual debe ayudar a orientar la gestión de los centros asistenciales a mejorar integralmente, la calidad de la atención médica, haciendo énfasis en este aspecto, para satisfacer las necesidades y establecer mecanismos para fidelizar los mismos. Seguido de la dimensión capacidad de respuesta, con un Alfa de Cronbach de 0,830, la dimensión fiabilidad, con un Alfa de Cronbach de 0,825, tangibilidad con un Alfa de Cronbach de 0,820 y por último la dimensión de empatía, con un Alfa de Cronbach de 0,804, dimensión a la cual le dan menos importancia los usuarios a la hora de percibir la calidad de los

servicios en centros asistenciales. Lo que quiere decir que los usuarios le dan menos importancia al cuidado, la atención individualizada que proporcionan a sus usuarios. Situación que debe ser estudiada con detenimiento y análisis por parte de los administradores de los centros asistenciales.

- c. Coronado (2012) en la tesis titulada “Análisis de la calidad de los servicios de una institución pública certificada por ISO 9001:2008: un estudio basado en la percepción de los usuarios”, en la Universidad Autónoma de Tamaulipas, se realizó para obtener el grado de magister en dirección empresarial con énfasis en administración estratégica, con una población de 99, 100 y una muestra de 270 el instrumento utilizado para realizar la encuesta fue el modelo servqual y se llegó a la siguiente conclusión: Se identificó que en general los victorenses tienen una percepción intermedia de la calidad de los servicios, ya que de acuerdo con los resultados obtenidos, las percepciones de los usuarios se ubican en un promedio de 3, lo que se considera un punto medio o neutro dentro de la escala del 1 al 5, encontrando que la dimensión de confianza, es la que más baja percepción presenta, dicha dimensión abarca aspectos como la habilidad de prestar el servicio en forma precisa, el deseo de ayudar y servir al cliente en forma rápida, el conocimiento y habilidad de los empleados para transmitir confianza a los usuarios, así como, si el costo del servicio es acorde a la calidad prestada. Por su parte la dimensión que recibió el nombre de empatía es la que mejor puntuación que presentó, dicha dimensión abarca aspectos relacionados con la atención individualizada que recibe el usuario. Lo anterior indica que la institución presenta deficiencias importantes en aspectos como la rapidez y puntualidad del servicio principalmente, así mismo en aspectos como las tarifas de pago y la falta de modernidad de sus instalaciones y equipos.
- d. Garay y Ballestas (2016) en la tesis titulada “Evaluación de la calidad en el servicio ofrecido por los operadores de telefonía móvil en Cartagena desde la perspectiva del usuario a través del servperf”, en la Universidad de Cartagena, se realizó para obtener el título de administrador de empresas, con una población de 1,001,755 y una muestra de 384 el instrumento utilizado para realizar la encuesta es el modelo servperf y se llegó a la siguiente conclusión: Se concluyó que la calidad percibida con

el servicio de telefonía celular fue buena, en especial, en Virgin Mobile y en Tigo, mientras que en otros operadores fue regular. Además, lo que mejor perciben los usuarios (con calificación buena), fueron los elementos tangibles, es decir, las características físicas y la apariencia del proveedor, en términos de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio; conjuntamente con la empatía, o grado de atención personalizada que ofrecen estas empresas a sus clientes. En contraste, la capacidad de respuesta, o sea la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido, fue la única dimensión de tipo regular.

2.1.2. Antecedentes nacionales

- a. Pérez (2016) en la tesis titulada “Evaluación de la calidad de servicio percibida por los estudiantes de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo con respecto a los servicios de limpieza de la empresa Sebul en la ciudad de Chiclayo”. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, se realizó para obtener el Título de Licenciado en Administración de Empresas, con una población de 6907 y una muestra de 229, el instrumento utilizado para realizar la encuesta fue un cuestionario basado en el modelo SERVPERF y se llegó a la siguiente conclusión: Los estudiantes universitarios no se encuentran satisfechos en la totalidad con los servicios de limpieza de la empresa Sebul en cuanto a capacidad de respuesta, debido a que manifestaron no obtener la comunicación correcta y a su vez acotaron deficiente rapidez en el servicio. La empresa SEBUL se preocupa más por brindar los correctos implementos de limpieza a su personal, además de cuidar la apariencia de los trabajadores que brindarán el servicio alcanzando un alto grado de efectividad en el estado de las instalaciones, corredores, aulas y servicios higiénicos del edificio Juan Pablo II. La empresa Sebul dispone de un alto grado de fiabilidad, que permitirá medir la efectividad del servicio de limpieza mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas para el que fue establecido.
- b. Ballón (2016) en la tesis titulada “Evaluación en la calidad de servicio y satisfacción del cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay”. Universidad ESAN, se realizó para obtener el título de

Licenciado en Administración y Finanzas, con una población de 1951 y una muestra de 431, el instrumento utilizado para realizar la encuesta fue un cuestionario basado en el modelo servperf y se llegó a la siguiente conclusión: La variable de "empatía" fue la que mayor influencia tuvo en la satisfacción al cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay, después le siguió la "capacidad de respuesta" y finalmente "elementos tangibles". Así también se verificaron las hipótesis con el análisis de regresión múltiple y se afirmaron lo siguiente: Se afirmó la hipótesis 1: los "elementos tangibles" influyen en la satisfacción al cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay. Dicha afirmación fue debido a que el nivel de significancia fue menor a 5% ($P < 0.05$). Se afirmó la hipótesis 2: la "capacidad de respuesta" influye en la satisfacción al cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay. Dicha afirmación fue debido a que el nivel de significancia fue menor a 5% ($P < 0.05$). Se afirmó la hipótesis 3: la "empatía" influye en la satisfacción al cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay. Dicha afirmación fue debido a que el nivel de significancia fue menor a 5% ($P < 0.05$).

- c. Alcalde y Castañeda (2016) en la tesis titulada "Estudio de la calidad de servicio brindada por la empresa automotriz San Lorenzo S.A.C en la ciudad de Chiclayo 2014". Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, se realizó para obtener el Título de Licenciado en Administración de Empresas, con una muestra de 106, el instrumento utilizado para realizar la encuesta fue un cuestionario y se llegó a la siguiente conclusión: La Empresa Automotores San Lorenzo tiene dificultades con lo que respecta a la dimensión elementos tangibles, ambiente y beneficios, para realizar la prestación del servicio en el momento de efectuar la venta de sus productos y la baja calidad y tecnología de sus equipos al realizar el mantenimiento del vehículo, ya sea en la exhibición de sus materiales o la apariencia que debe tener sus empleados al prestar el servicio, esto impide que la empresa cumpla con las necesidades del cliente en el momento que acude a esta y logre una buena calidad de su servicio. En cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta, atención y cumplimiento se identificó la poca habilidad y desempeño para ejecutar el servicio prometido por parte de los

empleados, quiere decir que existen problemas en el momento de realizar y concluir con el servicio requerido por el cliente. En la dimensión seguridad, la distancia entre expectativa y percepción es más corta a comparación con las otras dimensiones, ya que el comportamiento del empleado brinda confianza y se muestra amable ante el cliente. Por último, en la dimensión empatía se llegó a la conclusión de que los empleados no mantienen una estrecha relación con los clientes, o sea, no se ponen en el lugar de los clientes y eso dificulta la comunicación entre ambos ya que los clientes necesitan ser informados de los productos y/o servicios que ofrece la empresa de una manera sencilla.

- d. Bardales (2016) en la tesis titulada “Evaluación de la calidad de servicio percibido por los pacientes del Centro de Salud Mórrope periodo noviembre – diciembre 2013”, se realizó para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas, con una población de 6907 y una muestra de 229, el instrumento utilizado para realizar la encuesta fue un cuestionario basado en el modelo servqual y se llegó a la siguiente conclusión: La calidad percibida de la población se encuentra satisfecho en un 67% con relación a la dimensión de empatía, esto quiere decir que los trabajadores del centro de salud realizan atención individualizada a sus pacientes pero aún les falta trabajar en el espíritu servicial. En la dimensión de seguridad los pacientes se encuentran muy satisfechos en un 15% esto es debido a que ellos mencionan que los trabajadores comunican los diagnósticos bien y que cumplen con las medidas de seguridad del caso y en las dimensiones de elementos tangibles, capacidad de respuesta y la dimensión de fiabilidad los pacientes califican la calidad de servicio como regular, es decir no consideran que la calidad del servicio sea mala pero que si podría mejorar en las instalaciones físicas, la implementación y la apariencia del centro de salud, de igual manera se tiene que trabajar en la solución de problemas no previstos, el trámite de documentos debe ser ágil y la solicitud de citas también y por último se tiene que mejorar en la fiabilidad.

2.1.3. Antecedentes locales

- a. Huarcaya (2015) en la tesis titulada “Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita

de Andahuaylas, 2015”, en la Universidad Nacional José María Arguedas, se realizó para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, con una población de 896 y una muestra de 269, el instrumento utilizado para realizar la encuesta fue un cuestionario y se llegó a la siguiente conclusión: Con relación al objetivo general de la investigación, se determinó que el 50.19% de los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015. Tienen una percepción de la calidad de atención como regular, un 37.55% perciben la calidad de atención como mala y solo un 12.27% tienen una percepción buena. Se concluye que la atención recibida por los usuarios del servicio de emergencias es poco satisfactorio y tienen muchas deficiencias y han hecho que estos usuarios perciban y opinen sobre el servicio que reciben de forma negativa. Producto de esas deficiencias observadas los usuarios han calificado la atención con una puntuación muy baja y siendo desaprobado, lo cual indica que se tiene muchas dificultades para brindar una atención de calidad y se requiere de un conjunto de esfuerzos para revertir este resultado de percepción. Con relación al primer objetivo específico de la investigación, se concluyó que el 59.85% de los usuarios del servicio de emergencias tienen una percepción regular de la dimensión estructura en relación a la calidad de atención, un 26.39% de los usuarios tienen una percepción mala y solo un 13.75% tienen una percepción buena. A partir de estos resultados se deduce que el servicio de emergencia no cuenta con los recursos materiales, humanos de organización e infraestructuras adecuadas y suficientes que permitan brindar una atención de calidad. Con relación al segundo objetivo específico se concluye que el 52.04% de los usuarios atendidos tienen una percepción mala de la dimensión de procesos en relación a la calidad de atención, un 37.55% tienen una percepción regular y solo el 10.41% considera que la calidad de atención es buena. Lo que significa que el cumplimiento de normas y protocolos, las habilidades y destrezas no han sido aceptables al momento de la atención de los pacientes y el personal de salud. Y por último con relación al tercer objetivo específico se concluyó que el 55.02% de los usuarios perciben la calidad de atención como regular, el 31.60% lo perciben como malo y solo el 13.38% considera que la atención es buena. En tal sentido se concluye que los usuarios del servicio de emergencia del Hospital I

Santa Margarita de Andahuaylas no están satisfechos y desaprueban la atención que reciben.

- b. Ccarhuas (2015) en la tesis titulada “Calidad de servicio en los recreos campestres del Valle del Chumbao, Andahuaylas - 2015”, en la Universidad Nacional José María Arguedas, se realizó para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de empresas, con una población de 1599 y una muestra de 259, el instrumento utilizado para realizar la encuesta fue un cuestionario basado en el método servqual y se llegó a la siguiente conclusión: En relación con el objetivo general nos indica que el 42.47% del total de los clientes encuestados manifiesta que la calidad de servicio que brindan los recreos campestres casi siempre cumplen con sus expectativas por lo tanto se afirma la hipótesis planteada ya que los propietarios se preocupan más en los elementos tangibles, confiabilidad; descuidando otros aspectos como son la capacidad de respuesta, garantía y empatía que son muy importantes para que un negocio prospere. En relación con el primer objetivo específico nos indica que el 50.19% del total de los clientes encuestados manifiesta que los elementos tangibles en los recreos campestres siempre se encuentran adecuadas, ya que los gerentes y/o propietarios de las empresas se preocupan más por cuidar el aspecto físico del local como la decoración de su local, sus áreas verdes, la limpieza de sus servicios higiénicos y que el personal luzca un aspecto pulcro. En relación con el segundo objetivo específico nos indica que el 34.36% del total de los clientes encuestados manifiesta que los recreos campestres son confiables ya que cumplen con las promesas que hacen y a la vez resuelven los problemas de los clientes con eficiencia. En relación con el tercer objetivo específico nos indica que el 34.75% del total de los clientes encuestados manifiestan que la capacidad de respuesta casi siempre son adecuadas, por que el personal que está al contacto con los clientes no están debidamente capacitados. Los gerentes de las empresas no se preocupan más por contratar personal capacitado en la atención del cliente, ya que no tienen las capacidades de responder con rapidez a los pedidos que hacen. En relación al cuarto objetivo específico nos indica que el 42.86% del total de los clientes encuestados manifiestan que los recreos campestres casi siempre demuestran seguridad adecuada para

sus clientes. Los propietarios de los establecimientos pueden garantizar la seguridad a sus clientes para que se encuentren cómodos y seguros en su estadía y a la vez con lo que consumen. En relación con el quinto objetivo específico nos indica que el 35.52 % del total de clientes encuestados manifiestan que el personal de dichos negocios casi siempre reciben una atención personalizada y atienden sus necesidades específicas, el personal contratado que está al contacto con los clientes, saben cómo solucionar los problemas y dudas que pueda tener los clientes de dicho establecimiento.

- c. Quispe (2015) en la tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto, Andahuaylas - 2015”, en la Universidad Nacional José María Arguedas, se realizó para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, con una población de 272 y una muestra de 159, el instrumento utilizado para realizar la encuesta fue un cuestionario y se llegó a la siguiente conclusión: De los usuarios encuestados del hospital calificaron como malo la variable de satisfacción del usuario con un 30.2%. Con relación a la segunda variable los usuarios encuestados del hospital calificaron como bueno la variable de calidad del servicio con un 30.2% esto quiere decir que ellos están satisfechos con los servicios que brinda la institución, con relación a la dimensión de fiabilidad de los usuarios encuestados califican como regular con un 40.3%, en la dimensión de capacidad de respuesta dio como resultado que de los usuarios encuestados considera esta dimensión como buena en un 50.3%, en la dimensión de seguridad dio como resultado que de los usuarios encuestados califica esta dimensión como pésimo en un 40.3%, con relación a la dimensión de empatía de los usuarios encuestados manifiestan que es mala y pésima en un 30.2% y finalmente en la dimensión de elementos tangibles de los usuarios encuestados señalan que es buena en un 30.2%. Por lo que se determina que los aspectos tangibles brindados en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto son las adecuadas.
- d. Inka (2015) en la tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015”, en la Universidad Nacional José María Arguedas, se realizó para obtener el

título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, con una población de 2919 y una muestra de 339, el instrumento utilizado para realizar la encuesta fue un cuestionario y se llegó a la siguiente conclusión: Con respecto a la primera variable que es calidad de servicio la investigación dio como resultado que de un total de 339 encuestados (usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha), 179 manifiestan que algunas veces la calidad del servicio es adecuado. Con relación a la segunda dimensión que es la satisfacción de los usuarios se obtuvo como resultado que de un total de 339 encuestados 211 usuarios manifiesta estar algunas veces satisfechos con la calidad del servicio que brinda la municipalidad. Con relación a la primera dimensión que es capacidad de respuesta se obtuvo como resultado que de un total de 339 encuestados 134 usuarios manifiesta que casi nunca hay capacidad de respuesta de los trabajadores. Con relación a la dimensión de cortesía se obtuvo como resultado que de un total de 339 encuestados 156 usuarios manifiesta que algunas veces son tratados cortés y amablemente por los trabajadores y por último en la dimensión de competencias personales se obtuvo como resultado que de un total de 339 encuestados, 145 usuarios que representa la mayoría, manifiesta que algunas veces las competencias personales de los trabajadores son adecuadas.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Principales etapas del desarrollo histórico del movimiento hacia la calidad

2.2.1.1. Calidad en la época artesanal

Gutiérrez (2005) afirma que los trabajos de manufactura en la época preindustrial, como eran prácticamente profesiones de artesanía, su trabajo tenía mucho que ver con la obra de arte. El artesano ponía todo su esfuerzo en hacer lo mejor posible cada una de sus obras, cuidando incluso la presentación de su trabajo para que pudiera satisfacer los gustos estéticos de la época, dado que de la perfección de su obra dependía su prestigio artesanal.

De acuerdo a Gutiérrez (2005) La evaluación acerca de la calidad del producto tenía entonces como base la relación personal

que se instituía entre el artesano y el usuario. Cuando alguien necesitaba de un producto, como podrían ser una herramienta o la confección de un determinado vestido o traje, entonces exponía sus necesidades al fabricante, quien lo elaboraba de acuerdo con los requerimientos establecidos por el cliente. Como eran trabajos “hechos a la medida”, el productor sabía de inmediato si su trabajo había dejado satisfecho al cliente o no.

2.2.1.2. Calidad a partir de la época industrial

Gutiérrez (2005) asevera que con la llegada de la era industrial esta situación cambió. El taller cedió su lugar a la fábrica de producción masiva, bien fuera de artículos terminados o bien de piezas que iban a ser ensambladas en una etapa posterior de producción y que, por consiguiente, eran reemplazables si se llegaban a malograr.

Se considera que el cambio que se produjo en el proceso de producción trajo consigo cambios en la organización de la empresa. Como ya no era el caso de un operario que se dedicara a la producción de un artículo, fue necesario introducir en las fábricas procedimientos específicos para atender la calidad de los productos fabricados en forma masiva. Dichos procedimientos de producción han ido evolucionando, sobre todo, durante estos últimos tiempos. Gutiérrez (2005)

Gutiérrez (2005) distingue que en el proceso de evolución de la calidad se distinguen cuatro diferentes etapas y son las siguientes:

1950 – 1960; Es la etapa en la que se cuida la calidad de los productos mediante un trabajo de inspección.

1950 – 1970; Es la etapa en la que se cae en la cuenta de que la atención a la calidad exige observación del proceso a fin de mejorarlo.

1960 – 1970; La etapa en la que, además del mejoramiento del proceso, se percibe la necesidad de asegurar el mejoramiento introducido.

1980 - 1990; Finalmente, es la etapa en la que la administración misma redefine su papel con el propósito de que la calidad del producto sea la estrategia a emplear para tener éxito frente a los competidores.

A continuación se describen brevemente cada una de estas etapas.

Primera etapa: el control de la calidad mediante la inspección

De acuerdo a Gutiérrez (2005) Esta etapa coincide con el periodo en el que comienza a tener mucha relevancia la producción de artículos en serie. Ante esta situación era necesario ver si el artículo, al final de la línea de producción, resultaba apto o no, para el uso para el que estaba destinado; por eso, en las fábricas se vio la necesidad de introducir un departamento especial a cuyo cargo estuviera la tarea de inspección. A este nuevo departamento se le denominó departamento de control de calidad.

Según Frederick W. Taylor, el iniciador de la administración científica, toca a la administración definir la tarea de los operarios y especificarles el procedimiento y la relación que debe darse entre tiempos y movimientos. La tarea de control de calidad compete a los supervisores debido a que es parte de su trabajo.

Gutiérrez (2005) Nos dice que la inspección tiene como propósito examinar de cerca y en forma crítica el trabajo para comprobar su calidad y detectar los errores; una vez que estos han sido identificados, personas con conocimientos en la materia deben ponerles remedio. Lo importante es que el producto cumpla con los estándares establecidos, porque el comprador juzga la calidad de los artículos tomando como base su uniformidad, que es resultado de que el fabricante se ciña a dichas especificaciones en la producción de un producto.

En esta época también se consideró aspectos relacionados con la calidad, como lo es la necesidad de que los diseñadores se involucren desde el comienzo en las actividades de calidad, la necesidad es que exista coordinación entre los diferentes

departamentos y la relación que debe existir entre el mejoramiento de la calidad y los bajos costos. Así mismo el aseguramiento, que es la idea hacia atrás, hasta los primeros proveedores para “asegurarse” de que llegue todo bien a los fabricantes y luego hasta el último consumidor de esa manera se podrá asegurar la calidad en la producción de productos. (Gutiérrez 2005)

Segunda etapa: el control estadístico de la calidad

De acuerdo a Gutiérrez (2005) en 1931, Walter A. Shewhart publicó su libro *Economic Control of Quality of Manufactured Product*, que significó un avance definitivo en el movimiento hacia la calidad. El autor proporciona una definición precisa del control a efectuarse en el proceso de producción, desarrolla técnicas eficaces para monitorear y evaluar día a día la producción, al mismo tiempo que propone diversas formas para mejorar la calidad en el proceso de manufactura.

Gutiérrez (2005) afirma que Shewhart fue el primero en reconocer que en toda producción industrial se da variaciones en el proceso. Estas variaciones deben ser estudiadas con los principios de la probabilidad y de la estadística. Observó que no pueden producirse dos partes con las mismas características, lo cual se debe, entre otras cosas, a las diferencias que se dan en la materia prima, a las diferentes habilidades de los operadores y a las condiciones en que se encuentra el equipo. Más aún. Se da variaciones en las piezas producidas por un mismo operador y con la misma maquinaria.

Se considera que la administración debe tomar en cuenta este hecho, relacionado íntimamente con el problema de la calidad. No se trata de eliminar la variación, esto resulta prácticamente imposible, sino de ver que rango de variaciones es aceptable sin que se originen problemas en la utilidad del producto. (Gutiérrez 2005)

De acuerdo a Gutiérrez (2005) Harold Dodge y Harry Romig, desarrollaron la práctica del muestreo, que es el segundo elemento

importante del control estadístico del proceso, las técnicas del muestreo parten del hecho de que en una producción masiva es imposible inspeccionar todos los productos, para diferenciar los productos buenos de los malos. De ahí la necesidad de comprobar un cierto número de artículos entresacados de un mismo lote de producción, para decidir sobre esta base si el lote entero es adecuado o no.

Tercera etapa: el aseguramiento de la calidad

Gutiérrez (2005) afirma que esta tercera etapa se caracterizaba por dos hechos muy importantes: la toma de conciencia por parte de la administración del papel que le corresponde en el aseguramiento de la calidad en toda la empresa y la implementación del nuevo concepto de control de la calidad en Japón denominado (Cero defectos).

Antes de la década de los cincuenta, la atención se había centrado en el control estadístico del proceso, ya que de esta forma era posible tomar medidas adecuadas para prevenir los defectos. Este trabajo se consideraba responsabilidad de los estadísticos. Sin embargo se tenía que involucrar a todos en el logro de la calidad. Todo lo cual requería un compromiso mayor por parte de la administración y en general de toda la organización. Gutiérrez (2005)

Gutiérrez (2005) considera que cuatro son los autores más importantes que figuran; W. Edwards Deming, Joseph Juran, Armand Feigenbaum y Philip B. Crosby. Deming pone realce a la responsabilidad que la alta gerencia tiene en la producción de artículos defectuosos. Juran investiga los costos de la calidad y de los ahorros sustanciales que los administradores podían lograr si atendían inteligentemente el problema. Feigenbaum, por su parte, concibe el sistema administrativo como coordinador (la calidad es trabajo de todos y de cada uno de los que invierten en cada etapa del proceso), en la organización, del compromiso de todos en orden al logro de la calidad y finalmente Crosby que es el promotor del

movimiento denominado cero defectos, el manifestaba que cuando la administración pide perfección, esta se da. Si no se da la perfección en un trabajo, esto se debe a que la administración o no la exige o los trabajadores no tienen la intención de darla.

Finalmente la cuarta etapa: la calidad como estrategia competitiva.

Gutiérrez (2005) nos menciona que en esta cuarta etapa se trata de un cambio profundo en la forma como la administración concibe el papel que la calidad desempeña actualmente en el mundo de los negocios. Si en épocas anteriores se pensaba que la falta de calidad era perjudicial a la compañía, ahora se valora la calidad como la estrategia fundamental para alcanzar productividad, competitividad y por consiguiente, como el valor más importante que debe dirigir las actividades de la alta gerencia.

Podríamos decir entonces que la calidad pasa a ser considerada como una estrategia de competitividad en el momento en el que la alta gerencia toma como punto de partida para la planeación estratégica de los requerimientos del consumidor. Se trata de planear toda la actividad de la empresa, en tal forma de entregar al consumidor artículos que respondan a sus requerimientos y que tengan una calidad superior a la que ofrecen los competidores.

2.2.2. Teorías de la calidad

De acuerdo a Vargas y De Vega (2011) las teorías de la calidad son las siguientes:

2.2.2.1. Teoría de Deming

Autor: Edwards W. Deming. Nació en Iowa en 1900. Vivió la evolución de la calidad en Japón y desarrollo 14 puntos para que las organizaciones lleguen a una posición de productividad y competitividad; su trabajo ha hecho que sea reconocido en algunos lugares y por algunos empresarios como el padre de la

administración moderna. Deming murió en 1993. Sus principios son:

- a. Crear conciencia del propósito de la mejora del producto y el servicio con un plan para ser competitivo y permanecer en el negocio.
- b. Adoptar la nueva filosofía.
- c. Terminar con la dependencia de la inspección masiva.
- d. Terminar con la práctica de hacer negocios sobre la base únicamente del precio.
- e. Descubrir el origen de los problemas.
- f. Poner en práctica métodos de capacitación para el trabajo.
- g. Poner en práctica métodos modernos de supervisión de los trabajadores de producción.
- h. Eliminar de la compañía todo temor que impida que los empleados puedan trabajar efectivamente en ella.
- i. Eliminar las barreras que existen en los departamentos.
- j. Destacar objetivos numéricos, carteles y lemas dirigidos a la fuerza del trabajo que soliciten nuevos niveles de productividad sin ofrecer métodos para alcanzarlos.
- k. Eliminar normas de trabajo que prescriban cuotas numéricas.
- l. Retirar las barreras que enfrentan al trabajador de la línea con su derecho a sentir orgullo por su trabajo.
- m. Instituir un vigoroso programa de educación y reentrenamiento.
- n. Formar una estructura en la alta administración que asegure en el día a día que los 13 puntos anteriores se ha cumplido.

2.2.2.2. Teoría de la planificación para la calidad

Autor: Joseph Juran. Nació en Rumania en 1904. Su enfoque se basa en la administración de la calidad que consiste en planear, controlar y mejorar la calidad, enfoque conocido más comúnmente como la trilogía de la calidad. Ha tenido una fuerte incidencia en el mundo.

Sus puntos corresponden entonces a la planeación de la calidad independientemente de la organización del producto o

proceso. La calidad se puede generar en una serie de pasos llamado “Mapa de la planeación de la calidad”; en él se trabajan los siguientes aspectos:

- a. Identificación de los clientes.
- b. Determinar las necesidades de esos clientes.
- c. Traducir las necesidades a nuestro lenguaje.
- d. Desarrollar productos con características que respondan en forma óptima a las necesidades de los clientes.
- e. Desarrollar un proceso que sea capaz de producir las características del producto.
- f. Trasferir el proceso a la operación.

Control de calidad: en este espacio Juran desarrolló los siguientes aspectos:

- a. Establecer un lazo de retroalimentación en todos los niveles y para todos los procesos.
- b. Asegurar que cada empleado se encuentre en estado de autocontrol.
- c. Establecer los objetivos de calidad y una unidad de medición para ellos.
- d. Proporcionar a las fuerzas operativas medios para ajustar el proceso de conformidad con los objetivos.
- e. Trasferir responsabilidad de control.
- f. Evaluar el desempeño del proceso y la conformidad del producto mediante análisis estadístico.
- g. Aplicar medidas correctivas para restaurar el estado de conformidad con los objetivos de calidad.

Mejoramiento de la calidad, este proceso se basa en conceptos fundamentales como:

- a. Realizar todas las mejoras; proyecto por proyecto.
- b. Establecer un consejo de calidad.
- c. Definir un proceso de selección de proyectos.
- d. Designar para cada proyecto un equipo de seis a ocho personas con la responsabilidad de completar el proyecto.

- e. Otorgar reconocimiento y premios.
- f. Aumentar el peso del parámetro de calidad en la evaluación del desempeño en todos los niveles de la organización.
- g. Participar en la alta dirección y en la revisión del proyecto de las mejoras de calidad.
- h. Proporcionar entrenamiento extensivo a todo el equipo administrativo en el proceso de mejora de la calidad, sus métodos y herramientas para establecer el programa de mejora de la calidad anual.

2.2.2.3. Teoría de la calidad basada en la Administración de la Organización

Autor: Armand V. Feigenbaum. Nació en 1922. A su manera de ver, la calidad es un modo de vida corporativa, es una forma de administrar una organización. Es el primero en afirmar que la calidad no sólo se centra en el proceso productivo, sino en todas las funciones administrativas de la organización, integrando así los conceptos de la teoría general de los sistemas de calidad.

Es así como afirma que los elementos que constituyen el sistema no se centran en el área técnica de la empresa, sino que involucran aspectos administrativos, organizativos y mercadeo, que busca encontrar la satisfacción del cliente, gestión laboral y gestión económica.

Feigenbaum decía que para que el control de calidad sea efectivo, debe iniciarse con el diseño del producto y terminar cuando esté en manos del cliente "satisfecho". Afirma que:

- a. La calidad se debe planear con base en un enfoque hacia la excelencia en lugar de un enfoque orientado hacia la falta.
- b. Todos los miembros de la organización son responsables de la calidad de los servicios y de los productos.
- c. La calidad total requiere del compromiso de la alta dirección, que se manifestarán en la motivación continua y en las actividades de capacitación.

- d. La calidad total, requiere de la integración en una misma estructura, de actividades que no están frecuentemente coordinadas.
- e. La calidad debe considerarse como un ciclo de vida total.
- f. Existen cuatro procesos claves para controlar la calidad: diseño, materia prima, producto y proceso.
- g. Para la calidad total se deben utilizar herramientas estadísticas.
- h. Cada integrante de la organización tiene que integrar su propio proceso y ser completamente responsable de la calidad.

2.2.3. La calidad

El término “calidad” ha variado en el tiempo. En la siguiente tabla se sintetiza los cinco periodos en que se divide.

Tabla 1

Los cinco periodos de la calidad

Periodo	Tiempo	Denominación
Primer	Desde la revolución industrial hasta 1930	Calidad basada en la inspección: Se refería a la inspección después de la producción para evitar errores.
Segundo	1930-1949	Control estadístico de la calidad: Introdujeron técnicas de control estadístico de procesos y gráficos de control.
Tercer	1950-1979	Aseguramiento de la calidad: Se aseguraron que el producto cumpla con los requisitos del cliente como producir un manual de calidad, controlar los procesos, etc.
Cuarto	1980-1999	Calidad como estrategia competitiva: Introdujeron técnicas para mejorar el producto.
Quinto	Desde el año 2000 hasta la fecha	Calidad hacia la excelencia: Las compañías se dan cuenta que todos los departamentos tienen que ver con la calidad.

Fuente. Griful, E. y Canela, M. (como se cito en Ballon, 2016)

2.2.4. Concepto de calidad

La Real Academia Española (como se cito en Duque, 2005) define calidad “Como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor” (p. 68). Esta definición establece dos elementos importantes en su estudio. Primero, la referencia a características o propiedades y segundo, su bondad para valorar “algo” a través de ella.

Tabla 2

Definiciones de calidad por diferentes autores

Autor	Año	Definición
Parasuraman	1988	La calidad puede ser definida en términos generales como la superioridad o excelencia.
Crosby	1988	La calidad es la conformidad con los requisitos, implica el cumplimiento de los requerimientos y alcanzar un estándar de cero defectos.
Edward W. Deming	1989	La calidad consiste en exceder las necesidades y expectativas de los clientes a lo largo de la vida del producto.
Juran y Gryna	1993	Calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor
Espeso y Harvey	1994	La calidad consiste en satisfacer las demandas del cliente
Dale, Van der Wile, & Iwaarden	2007	Las diferentes definiciones de calidad se pueden reducir a cualquiera que cumpla los requisitos y las especificaciones o satisfaga y deleite al cliente.

Fuente. Elaboración propia, adaptado de (Begazo, 2006, p.69)

En todas las definiciones antes mencionadas se resalta de una manera u otra el hecho de que la calidad está en función de la percepción del cliente. La experiencia demuestra que los clientes perciben la calidad de una forma mucho más amplia que el simple hecho de percibir la calidad en el servicio adquirido, de ahí que surge la necesidad de que las empresas definan la calidad de la misma manera que lo hacen los clientes para que puedan satisfacer sus necesidades.

2.2.5. Concepto de servicio

Real Academia de la Lengua española (como se citó en Vargas y De Vega, 2007)

En su diccionario define el servicio con su etimología, del latín “Servitium, acción y efecto de servir, o mérito que se adquiere sirviendo al estado o a otra entidad o persona”. Económicamente lo define como: “prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales”. Como “sector servicios o terciario: el que abarca las actividades relacionadas, con los servicios materiales no productivos de bienes, que se prestan a los ciudadanos, como la administración, la enseñanza, el turismo, etc.” (p.58).

Para Armstrong y Kotler (2013) los servicios “Son una forma de producto que consiste en actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen a la venta, que son esencialmente intangibles y que no dan como resultado la propiedad de algo” (p.196).

Muller (2001) afirma que “Un servicio es una acción utilitaria que satisface una necesidad específica de un cliente” (p.55). Este mismo autor nos describe los distintos niveles de servicio de calidad, como se detalla a continuación:

Calidad consiste en cumplir expectativas del cliente; baja calidad, indica estar debajo de las expectativas del cliente; alta calidad, señala estar arriba de las expectativas del cliente y la calidad del servicio, consiste en que el servicio recibido es igual al servicio esperado. (Muller, 2001, p.56)

Según Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) “Los servicios son actos, proceso y desempeños proporcionados o coproducidos por una entidad o persona para otra entidad o persona” (p.4).

Entonces podríamos definir al servicio como un proceso o un conjunto de actividades, que utilizan medios humanos o materiales para su prestación con la finalidad de satisfacer necesidades del cliente.

2.2.6. Características de los servicios

Camison, Cruz y Gonzalez (2007) considera cuatro características importantes del servicio como se detalla a continuación:

2.2.6.1. La intangibilidad

La mayoría de los servicios son intangibles y puede ser el mayor riesgo percibido para los consumidores debido a que no se puede establecer especificaciones precisas para su elaboración que permitan estandarizar su calidad.

2.2.6.2. La heterogeneidad

Los servicios – especialmente los de alto contenido de trabajo o de contacto con el cliente – son heterogéneos en el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de servicio a servicio, de cliente a cliente, de día a día. Por tanto, es difícil asegurar una calidad uniforme, porque lo que la empresa cree prestar puede ser muy diferente de lo que el cliente percibe y de lo que recibe de ella.

2.2.6.3. La inseparabilidad

En muchos servicios, la producción y el consumo son indisolubles, el servicio se elabora, se comercializa y consume en el mismo momento. La simultaneidad del proceso producción - consumo reúnen características que pueden ser la causa de diversos problemas. En la producción del servicio se deben integrar el factor humano y el factor técnico.

2.2.6.4. El carácter perecedero

Significa que los servicios no pueden almacenarse para su venta o uso posterior. Esto quiere decir que los servicios deben consumirse cuando son producidos.

2.2.7. Concepto de calidad del servicio

Según Hoffman y Bateson (2011) “Es una actitud formada por medio de una evaluación general a largo plazo del desempeño de una empresa” (p.319)

Pizzo (como se citó en Quispe 2015) lo define como:

El hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de los clientes y ofrecerles, en consecuencia un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido atendido y servido personalmente con dedicación y eficacia, sorprendido con mayor valor al esperado. (p.48)

Gronroos (como se citó en Atao 2015) La noción de la calidad de servicio, desde la óptica de los clientes, es el resultado de un proceso de evaluación, donde el consumidor compara sus expectativas con la percepción del servicio que ha percibido (p.39).

2.2.8. Características del servicio de calidad

Aniorte (como se citó en Silva 2015) considera que algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- a. Debe cumplir sus objetivos
- b. Debe servir para lo que se diseño
- c. Debe ser adecuado para el uso
- d. Debe solucionar las necesidades
- e. Debe proporcionar resultados

2.2.9. Principios de la calidad del servicio

De acuerdo a Pérez (2005) los principios de la calidad del servicio son los siguientes:

2.2.9.1. Fortalecer los sistemas y procesos

Una organización que tenga sistemas y procesos de trabajo interdependientes debe responder con mayor rapidez y efectividad a las demandas del mercado. Estas empresas deben tener una mayor capacidad de respuesta ante la competencia debido a que se han preocupado en optimizar sus procedimientos, utilizando tecnología y personal capacitado.

2.2.9.2. Motivar la participación del personal y el trabajo en equipo

Con un real compromiso por el trabajo y el personal capacitado pueden lograr y garantizar en conjunto la buena calidad del servicio, los trabajadores que estén en contacto directo con el cliente deben interesarse por las necesidades de los clientes y recoger sus opiniones y sugerencias, y desde luego participar con sus ideas para la mejora del funcionamiento del servicio.

2.2.9.3. Mejorar la coordinación y la comunicación

El personal en los diferentes niveles de la organización debe trabajar en conjunto con una sola consigna orientada a la calidad y en donde toda la comunicación es fluida y puedan coordinar diferentes actividades sin ningún impedimento o restricción y donde puedan compartir conocimiento y opinión.

2.2.9.4. Demostrar compromiso por parte del liderazgo

Cuando los líderes de una organización se comprometen para prestar servicios de calidad, los empleados lo aceptan, lo toman como un ejemplo de un modelo a seguir y lo aceptan como principio fundamental para su propio trabajo. Es decir los líderes de la organización pregonan con el ejemplo y eso es una motivación para los demás trabajadores.

2.2.10. Dimensiones de la calidad del servicio

Riveros (2007) Considera que las dimensiones de la calidad del servicio son las siguientes:

2.2.10.1. Elementos tangibles

Debido a la ausencia de un producto físico, los clientes a menudo se basan en la evidencia tangible entorno al servicio en la formación de las evaluaciones. Como por ejemplo las instalaciones físicas en donde se presta el servicio, la apariencia del personal que lo atiende, los equipos utilizados mediante los cuales se brinda el servicio, documentos, boletines, etc. Elementos físicos que están involucrados a la hora de que se preste el servicio y que influyen en la calidad del mismo.

2.2.10.2. Fiabilidad

Se refiere a ofrecer el servicio en forma correcta desde el principio. También es la confianza que genera la empresa en el desarrollo de todos sus procesos para brindar al cliente un servicio de calidad y poder obtener una imagen honesta hacia los clientes.

2.2.10.3. Capacidad de respuesta

Refleja el compromiso de una empresa de ofrecer sus servicios de manera ágil y oportuna a los clientes pero sin descuidar su calidad. Esta dimensión también puede reflejar el grado de preparación de la empresa para brindar el servicio.

2.2.10.4. Seguridad

Expresa sentimientos de los clientes de estar en buenas manos y la inexistencia de peligro o riesgo. Por ejemplo en la confidencialidad de las transacciones que realice el cliente con la empresa, así como también la seguridad física que dan las instalaciones de la empresa.

2.2.10.5. Empatía

La empatía se refiere a la capacidad de experimentar los sentimientos de otro como propios. Las empresas deben ponerse en el lugar de los clientes y poder identificar sus necesidades e intereses. Y de esa manera ofrecer una atención personalizada

mostrando un compromiso con el cliente, capacidad para escuchar al cliente, mostrar respeto y consideración, interés y voluntad para resolver problemas.

2.2.11. Escalas de medición de la calidad del servicio

Ibarra y Casas (2015) considera que la medición de la calidad del servicio es un asunto de mucha discusión e investigación por parte de expertos en la materia; sin embargo, la mayoría de los autores coinciden en señalar que los trabajos iniciados por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) validaron el Servqual (*service quality*) como el modelo de mayor difusión y aplicación para la medición de la calidad de los servicios; sin embargo, Cronin y Taylor (1994) propusieron el modelo Servperf mediante estudios empíricos en distintas organizaciones de servicios, llegaron a la conclusión de que el modelo Servqual, propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), no es el más adecuado para evaluar la calidad del servicio.

Por tal motivo, la escala Servperf se fundamenta únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas del servicio general del sector bajo estudio. El razonamiento que sustenta el Servperf está relacionado con los problemas de interpretación del concepto de expectativa, en su variabilidad en el transcurso de la prestación del servicio, y en su redundancia respecto a las percepciones del servicio recibido. Las evidencias empíricas indican que la percepción de la calidad del servicio por sí sola logra influir directamente en el mismo.

A continuación se detalla cada una de estas escalas de medición de la calidad del servicio:

2.2.11.1. Escala servqual

Sanguesa, Mateo y Ilzarbe (2006) Considera que la escasa literatura en los 80 sobre calidad del servicio y la necesidad de contar con instrumentos para medirla impulsa el desarrollo de uno de los primeros y más reconocido trabajo en el área, denominado Modelo servqual. Esta propuesta de la escuela americana de marketing, fue desarrollada en varias etapas por un

equipo de investigadores conformado por Parasuraman, Berry y Zeithaml. Inicialmente en 1985 con un estudio de tipo cualitativo, con entrevistas a usuarios y directivos de cuatro (4) reconocidas empresas de servicios de los Estados Unidos: banca minorista, tarjetas de crédito, corredores de valores y reparación y mantenimiento de equipos. Y está conformado por diez (10) dimensiones para valorar la calidad del servicio.

Luego de las críticas recibidas Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, apoyados en una investigación cuantitativa, realizan estudios estadísticos de análisis factorial y simplifican el modelo anterior a cinco (5) dimensiones: a) Empatía: muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus usuarios; b) Fiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa; c) Seguridad: conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza; d) Capacidad de respuesta: disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido, finalmente, e) Elementos tangibles: apariencia física de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

A partir de las cinco (5) dimensiones anteriores, Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollan en 1988 el modelo multidimensional servqual y su respectivo instrumento de evaluación de la calidad del servicio. Plantearon 22 preguntas desde el punto de vista del usuario asociadas a sus expectativas, e igual número de ítems sobre sus percepciones del servicio recibido, evaluados en una escala de Likert, conformando así el instrumento con 44 ítems. De esta manera, cuando las expectativas son superadas, el servicio puede considerarse de excepcional calidad. Cuando no se cumplen las expectativas del usuario, el servicio se califica como deficiente. Finalmente, cuando se cumple exactamente el nivel de expectativas del usuario, se define como un servicio de calidad satisfactoria.

Torres y Vasquez (2015) considera que:

El modelo servqual (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, 1988) ha sido utilizado ampliamente hasta hoy día para realizar estudios en diversos tipos de servicios como salud (Hadwich y otros, 2010; Ajam y otros, 2014), supermercados (Rubio, 2014), educación universitaria (Villalba, 2013), hotelería (Ríos Y San Toma, 2008; Gonzales y otros, 2013) y telecomunicaciones (Alnsour y otros, 2014), por mencionar algunos. (P.65)

2.2.11.2. Escala servperf

Torres y Vasquez (2015) consideran que el modelo servperf surge a raíz de las críticas realizadas por diversos autores al modelo servqual, especialmente sobre su escala para medir las expectativas. Cronin y Taylor (1992) lo proponen como modelo alternativo para evaluar la calidad del servicio basado exclusivamente en las percepciones de los usuarios sobre el desempeño del servicio. Esta escala descarta el uso de las expectativas en esta evaluación. Los autores del método servperf deducen que el modelo servqual presenta una serie de deficiencias tales como problemas de interpretación que plantea a los encuestados, suponen una redundancia dentro del instrumento de medición, ya que las percepciones están influenciadas por las expectativas con lo cual se generará un sesgo realmente considerable en las respuestas.

El modelo servperf utiliza una escala similar a la del servqual por lo que emplea sus 22 ítems para evaluar sólo las percepciones, simplificando así este proceso. Esto lo justifica señalando que es escasa la evidencia respecto a que los usuarios valoren la calidad de un servicio como la diferencia entre expectativas y percepciones, además agregan que existe la tendencia de valorar como altas las expectativas.

Cronin y Taylor (1992) concluyen que Servqual tiene buen ajuste de resultados mientras que Servperf posee de un ajuste

excelente, lo que respalda la teoría de que la medición basada solo en percepción es una mejor medición en términos de confiabilidad.

En el desarrollo del trabajo de investigación se concluye que el modelo Servperf es el que mejor se adapta al objetivo de la investigación debido a que este mide la calidad del servicio percibido directamente, no hay que calcularla restando medidas de expectativas y percepciones, ha demostrado superioridad estadística sobre el Servqual y reduce a la mitad los ítems que conforman el instrumento y no se producirá ambigüedad en las preguntas lo cual podría sesgar las respuestas a la hora de aplicar la encuesta.

2.2.12. Calidad en el servicio en la administración pública

La calidad en la administración pública de acuerdo a Alvarado y Izaguirre (2015) Es el nivel o grado de respuesta que dan los empleados, funcionarios o servidores públicos a las demandas y necesidades del ciudadano – usuario, representa al mismo tiempo, la correcta utilización de los medios que permitan mantenerla (p.103).

2.2.13. Concepto de calidad del servicio público

Sancho (1999) considera que la calidad del servicio público

Es un proceso continuo de mejora de la actuación administrativa, que permita:

- a. Una adaptación constante a las necesidades del ciudadano.
- b. La detección de los problemas de gestión y la búsqueda de soluciones.
- c. La prevención de errores en todas las áreas funcionales de la organización.
- d. La participación del personal en la búsqueda de fallos en la actuación y en el diseño de estrategias de mejora.
- e. La implantación de un sistema de control que permita el seguimiento del funcionamiento administrativo. (p.155)

2.2.14. Los factores de calidad en los servicios públicos

De acuerdo a Sancho (1999) se puede distinguir cinco grandes grupos de factores que inciden en la calidad de los servicios, y son los siguientes:

2.2.14.1. Elementos que aportan tangibilidad a los servicios

Este elemento se refiere al diseño y disposición de los locales de prestación del servicio, los equipos, el mobiliario, los materiales de uso, etc.

2.2.14.2. Elementos que aportan fiabilidad al servicio

Aportará fiabilidad al servicio la capacidad técnica, habilidades y destrezas del personal en el desarrollo del servicio para su prestación.

2.2.14.3. Elementos que aportan capacidad de respuesta al servicio

Se refiere al desarrollo de procesos de gestión rápidos y flexibles, que puedan satisfacer la demanda de los usuarios.

2.2.14.4. Elementos que aportan seguridad al servicio

Se refiere a la credibilidad que el personal muestra en la atención al usuario.

2.2.14.5. Elementos que aportan empatía al servicio

La empatía del personal se reflejara cuando este se ponga en el lugar del usuario, es decir pueda experimentar sus sentimientos del usuario como propios, para poder cumplir con las necesidades del usuario.

2.2.15. Estrategias para la mejora de la gestión de los servicios públicos

Sancho (1999) considera que se debe hacer uso de un conjunto de prácticas administrativas cuyo objetivo es reforzar la receptividad en la prestación de servicios público, se intenta averiguar las necesidades y preferencias reales del usuario, y en función de la detección de estas necesidades, se puedan reestructurar los procesos de la gestión administrativa. Dado que la calidad del servicio viene definida por la percepción del ciudadano, se debe escuchar la opinión del propio usuario del servicio. Para ello se debe utilizar toda una variada gama de instrumentos:

- a. Encuestas a los ciudadanos para saber la percepción de la calidad de los servicios administrativos.
- b. Mediante el establecimiento de sistemas que faciliten el contacto directo entre la administración y los usuarios de los servicios.
- c. Fomentando la formación de grupos locales de discusión.
- d. Abriendo canales para la detección de demandas, reclamos y sugerencias, como un libro de reclamaciones o buzón de sugerencias.
- e. Utilizando las nuevas tecnologías de información como la web, el servicio de correo electrónico, los programas informáticos para mejorar la calidad del servicio administrativo.

2.3. Marco conceptual

Administración

Es la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización.

Marketing

Es un proceso mediante el cual las empresas crean valor para sus clientes y generan fuertes relaciones con ellos para en reciprocidad captar valor de los clientes.

Es la gestión de relaciones redituables con los clientes.

Calidad

Calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor.

Servicio

Es un proceso o un conjunto de actividades, que utilizan medios humanos o materiales para su prestación con la finalidad de satisfacer necesidades.

Calidad del servicio

Es una actitud formada por medio de una evaluación general a largo plazo del desempeño de una empresa.

Elementos tangibles

Son los elementos físicos que están involucrados a la hora de que se preste el servicio y que influyen en la calidad del mismo. Por ejemplo, las instalaciones físicas en donde se presta el servicio, la apariencia del personal que lo atiende, los equipos utilizados mediante los cuales se brinda el servicio, documentos, boletines, etc.

Fiabilidad

Se refiere a ofrecer el servicio en forma correcta desde el principio. Es decir es la confianza que genera la empresa en el desarrollo de todos sus procesos para brindar al cliente un servicio de calidad y poder obtener una imagen honesta hacia los clientes.

Capacidad de respuesta

Refleja el compromiso de una empresa de ofrecer sus servicios de manera ágil y oportuna a los clientes pero sin descuidar su calidad. Esta dimensión también puede reflejar el grado de preparación de la empresa para brindar el servicio.

Seguridad

Expresa sentimientos a los clientes de estar en buenas manos y la inexistencia de peligro o riesgo. Por ejemplo en la confidencialidad de las transacciones que realice el cliente con la empresa, así como también la seguridad física que dan las instalaciones de la empresa.

Empatía

La empatía se refiere a la capacidad de experimentar los sentimientos de otro como propios. Las empresas deben ponerse en el lugar de los clientes y poder identificar sus necesidades e intereses. Y de esa manera ofrecer una atención personalizada mostrando un compromiso con el cliente, capacidad para escuchar al cliente, mostrar respeto y consideración, interés y voluntad para resolver problemas.

Servqual

Es una herramienta de diagnóstico que descubre las debilidades y fortalezas de la empresa en el área de calidad del servicio.

Escala de 44 preguntas que mide las expectativas y percepciones del cliente con respecto a las cinco dimensiones de la calidad del servicio.

Servperf

Es un método de medición de la calidad de servicio percibida, respecto a un servicio prestado en un determinado sector.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

Hernández, Fernández y Baptista (2014) Considera que “En toda investigación descriptiva no se tiene que formular una hipótesis necesariamente, salvo en Estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar” (p.108).

En la presente investigación no corresponde hipótesis.

3.2. Variable

Según Arias (2012) “Es una característica o cualidad; magnitud o cantidad que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación” (p.57).

La variable considerada en la investigación es:

Variable única: Calidad del servicio

3.3. Operacionalización de variables

Sobre la operacionalización de variable.

Aun cuando la palabra “operacionalización” no aparece en la lengua hispana, este tecnicismo se emplea en investigación científica para designar al proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir, dimensiones e indicadores. (Arias, 2012, p. 62)

Matriz de Operacionalización de Variables

Título: Percepción de la calidad del servicio administrativo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Calidad de servicio</p> <p>Según Hoffman y Bateson (2011) "Es una actitud formada por medio de una evaluación general a largo plazo del desempeño de una empresa" (p.319)</p>	<p>Es un proceso mediante el cual se evalúa un servicio a través de las dimensiones de: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</p>	<p>Elementos tangibles</p> <p>Son los elementos físicos que están involucrados a la hora de que se preste el servicio y que influyen en la calidad del mismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos de aspecto moderno - Instalaciones físicas visualmente atractivas. - Aspecto pulcro. - Materiales visualmente atractivos.
		<p>Fiabilidad</p> <p>Se refiere a ofrecer el servicio en forma correcta desde el principio, y a la confianza que genera la empresa en el desarrollo de todos sus procesos para brindar al cliente un servicio de calidad y poder obtener una imagen honesta hacia los clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplen lo prometido - Sincero interés en solucionar problemas. - Realizar bien el servicio desde el primer momento - Compromiso con el servicio - Registro sin errores.
		<p>Capacidad de respuesta</p> <p>Refleja el compromiso de una empresa de ofrecer sus servicios de manera ágil y oportuna a los clientes pero sin descuidar su calidad. Esta dimensión también puede reflejar el grado de preparación de la empresa para brindar el servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de duración del servicio. - Servicio rápido - Disposición a ayudar. - Nunca están demasiado ocupados para solucionar problemas
		<p>Seguridad</p> <p>Expresa sentimientos de los clientes de estar en buenas manos y la inexistencia de peligro o riesgo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento que inspiran confianza. - Seguridad en los trámites. - Actitud cortés. - Conocimientos suficientes.
		<p>Empatía</p> <p>La empatía se refiere a la capacidad de experimentar los sentimientos de otro como propios. Las empresas deben ponerse en el lugar de los clientes y poder identificar sus necesidades e intereses.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención personalizada. - Horarios de atención convenientes. - Gestionar. - Recordar el mejor interés - Entienden las necesidades específicas.

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque

El presente trabajo corresponde al enfoque cuantitativo debido a que: Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández et al., 2014, p.4).

3.4.2. Tipo de investigación

Según Hernández et al. (2014) los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. (p.92)

Arias (2012) sostiene lo siguiente:

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p.24).

La presente investigación es de tipo descriptivo

3.4.3. Diseño de investigación

La investigación presente es de carácter no experimental, la cual según Hernández et al. (2014) son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (p.152).

El diseño de la presente investigación es un diseño transeccional descriptivo. De acuerdo a Hernández et al. (2014)

Indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos,

comunidades, etc., y proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos. (p.155)

De acuerdo a Hernández et al. (2014) El esquema del diseño de la investigación por ser transeccional descriptivo simple es la siguiente:

M \longrightarrow X

Dónde:

M: muestra

X: variable única

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Se considera que: La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio (Arias, 2012, p. 81).

Según Carrasco (2008) Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación (p.236).

La población total en la investigación fue de 432 de acuerdo a la información proporcionada por la Oficina de Registros Académicos de la Universidad Nacional José María Arguedas, como se muestra a continuación:

Tabla 3

Número de estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de I – X ciclo

Ciclos	Número de estudiantes
Primer ciclo	100
Segundo ciclo	24
Tercer ciclo	41
Cuarto ciclo	35
Quinto ciclo	28
Sexto ciclo	60
Séptimo ciclo	06
Octavo ciclo	43
Noveno ciclo	50
Décimo ciclo	45
Total	432

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de La Oficina de Registros Académicos de la Universidad Nacional José María Arguedas - Andahuaylas.

De acuerdo a la información que proporcionó la Oficina de Registros Académicos el número de estudiantes consignados en cada ciclo son los estudiantes que tienen los 22 créditos aprobados.

3.1.1. Muestra

De acuerdo a Arias (2012) La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible (p. 83).

Según Carrasco (2008) Es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetivas y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra pueden generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población (p.237).

El número de los estudiantes que conformaran la muestra se puede observar el siguiente cuadro:

Tabla 4

Número de estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de VI – X ciclo

Ciclos	Número de estudiantes
Sexto ciclo	59
Séptimo ciclo	06
Octavo ciclo	43
Noveno ciclo	50
Décimo ciclo	45
Total	203

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la Oficina de Registros Académicos de la Universidad Nacional José María Arguedas - Andahuaylas.

3.5.1.1. Muestreo no probabilístico

Arias (2012) considera que: Es un procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra (p.85).

2.9.2.1.1. Muestreo intencional u opinático

Según Arias (2012) En este caso los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador (p.85).

La presente investigación tiene una muestra no probabilística intencional u opinático debido a que su selección fue intencional y está conformado por un total de 203 estudiantes del sexto ciclo al décimo ciclo. Esto se debe porque estos estudiantes han tenido mayor contacto y experiencia con los servicios que brinda el personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas. Y fueron los más indicados para dar a conocer su percepción acerca de la calidad del servicio administrativo.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

Según Arias (2012) Se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p. 67). Es decir las técnicas de recolección de datos hacen referencia a las distintas formas o maneras de obtener información.

3.6.1.1. Observación

Para el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de observación, debido a que nos permitió observar como es la calidad del servicio que brinda el personal administrativo a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas.

Respecto a la observación, es un método de recolección de datos, consiste en el registro sistemático, válido y confiable de los comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías (Hernández, et al., 2014, p.252)

3.6.1.2. Encuesta

Se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular (Arias, 2012, p. 72).

Según Carrasco (2008) Es una técnica para la investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa e indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo (p. 314).

3.6.2. Instrumento

Se considera que: Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (En papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información (Arias, 2012, p. 68).

3.6.2.1. Cuestionario

De acuerdo a Arias (2012)

Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador. (p.74)

Para la presente investigación, se empleará como instrumento el cuestionario, debido que: es el instrumento de investigación social más usada cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas (Carrasco, 2008, p.318).

El instrumento que se aplicó en la presente investigación fue un cuestionario que está basado en el modelo servperf planteado por Cronin y Taylor 1992, lo proponen como modelo alternativo para evaluar la calidad del servicio basado exclusivamente en las percepciones de los usuarios sobre el desempeño del servicio de una institución, el cual mantenido el formato original, el sentido de las preguntas, solo adaptamos la redacción en referencia al objeto de estudio. Este cuestionario contiene 22 preguntas las cuales en cantidad se mantienen.

3.7. Métodos de análisis de datos

Para el presente trabajo de investigación se utilizó los siguientes métodos de análisis para llegar a un resultado.

Para el análisis de los resultados del trabajo de investigación se utilizó el programa Excel 2013, después de la aplicación del cuestionario a la muestra de estudio. Este programa facilita crear un archivo de datos en una forma estructurada y también organizar una base de datos que puede ser analizada con diversas técnicas estadísticas.

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el alfa de Cronbach que permite medir la fiabilidad y consistencia del instrumento que se utilizó en el presente trabajo de investigación, lo cual han sido revelados en base al resultado que se obtuvo del desarrollo de una prueba piloto, determinada en el rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados.

Para el presente trabajo de investigación se utilizó la distribución de frecuencia, A razón del tema, se entiende que, “Es un conjunto de puntuaciones respecto de unas variables ordenadas en sus respectivas categorías y generalmente se presenta como una tabla” (O’Leary, 2014 & Nicol, 2006, citado en Hernández, et al., 2014, p.282).

Para la representación gráfica se considera que: a partir de la distribución de frecuencias se procede a presentar los datos por medio de gráficas. La información puede describirse por medio de gráficos a fin de facilitar la lectura e interpretación de las variables medidas. (Ávila, 2006, p. 105)

Se considera que un histograma es un gráfico formado por barras verticales constituidas sobre una línea recta horizontal delimitada por los intervalos de la variable mostrada. Los intervalos corresponden a los de una tabla de distribución de frecuencias. La altura de cada barra es proporcional al número de observaciones que hay en ese intervalo. (Newbold, Carlson, y Thorne, 2008, p. 27)

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

4.1.1. Fiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach)

El alfa de Cronbach permite medir la fiabilidad y consistencia del instrumento que se utilizó en el presente trabajo de investigación, determinada en el rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados, según tabla de Kuder Richardson que se muestra a continuación:

Tabla 5

Fiabilidad según Kuder Richardson

Valor	Significado
,53 a menos	Nula confiabilidad
,54 a ,59	Baja confiabilidad
,60 a ,65	Confiable
,66 a ,71	Muy confiable
,72 a ,99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Fuente. Elaboración propia

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad (V1: Calidad del servicio)

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.80	22

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

En relación a la tabla 6, se evidencia los resultados de acuerdo a lo estipulado por la tabla de Kuder Richardson, el resultado obtenido del alfa de Cronbach es de ,80 se encuentra ubicado en el rango de ,72 a ,99. Por lo cual este resultado representa una excelente confiabilidad de la aplicación del instrumento de investigación del presente trabajo de investigación.

4.1.2. Datos generales de los estudiantes de VI A X ciclo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Tabla 7

Género de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	115	56.65	56.65	56.65
Masculino	88	43.35	43.35	100
Válido Total	203	100	100	

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

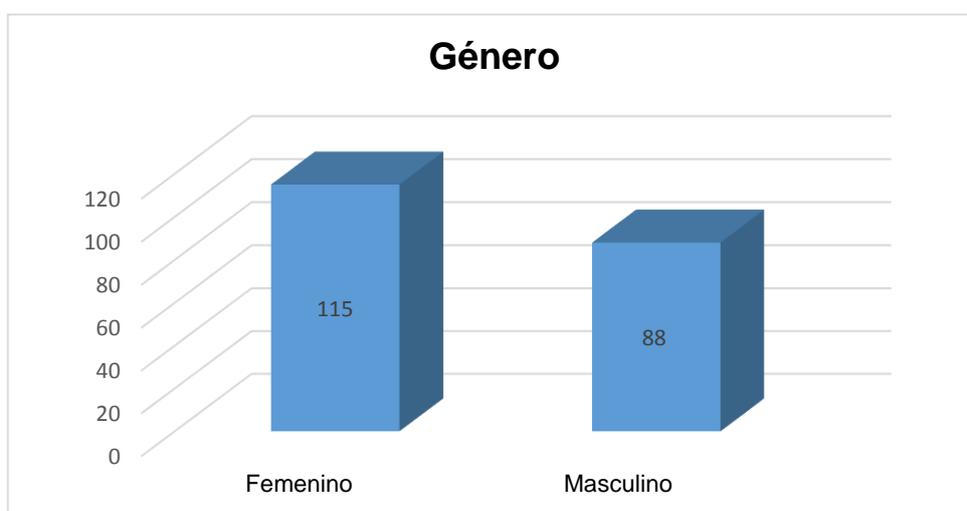


Figura 1. Género de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

En la tabla 7 y figura 1, se puede observar que de los 203 estudiantes encuestados el 56.65% que representa a 115 mujeres y el 43.35% que representa a 88 varones, quienes vienen estudiando en la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.

Estos resultados nos indican que en la EPAE predomina el sexo femenino según los datos estadísticos.

Tabla 8

Edad de los estudiantes de la EPAE – UNAJMA

	Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	19 años	36	17.73	17.73	17.73
	20 años	51	25.12	25.12	42.85
	21 años	62	30.54	30.54	73.39
	Más de 21 años	54	26.60	26.60	100
	Total	203	100	100	

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

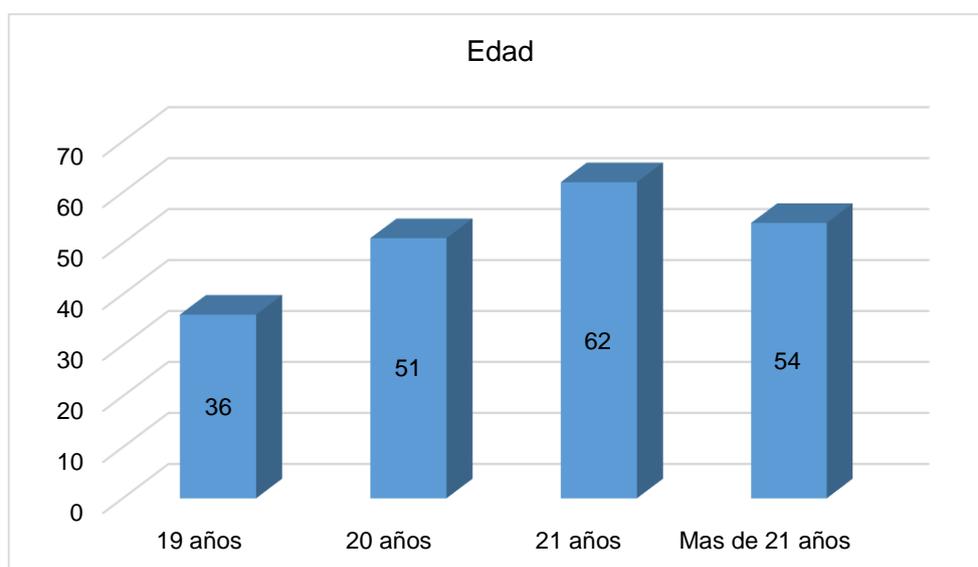


Figura 2. Edad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013.

En la tabla 8 y figura 2, se puede observar que en esta institución, de los 203 estudiantes encuestados, el 30.54% que representa a 62 estudiantes tienen 21 años, seguido de un 26.60% que representa a 54 estudiantes que tienen más de 21 años, a ello le sigue un 25.12% que representa a 51 estudiantes que tienen 20 años y finalmente un 17.73% que representa a 36 estudiantes que tienen 19 años de edad. Todos ellos son los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas. Este dato estadístico nos muestra que en EPAE del VI al X ciclo hay más estudiantes de 21 años.

Tabla 9

Ciclo que cursan los estudiantes de la EPAE – UNAJMA

	Ciclo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	VI ciclo	59	29.06	29.06	29.06
	VII ciclo	6	2.96	2.96	32.02
	VIII ciclo	43	21.18	21.18	53.20
	IX ciclo	50	24.63	24.63	77.83
	X ciclo	45	22.17	22.17	100
	Total	203	100	100	

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

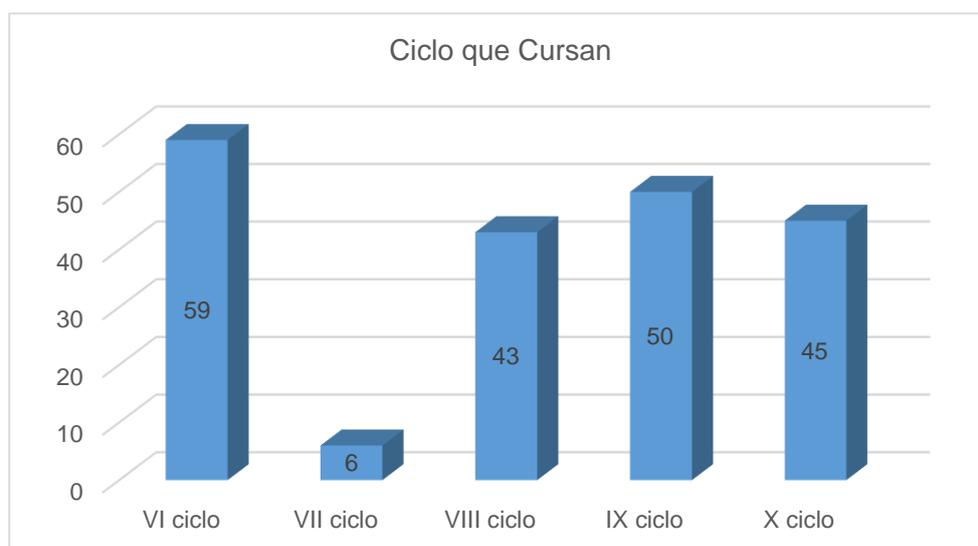


Figura 3. Ciclo que cursan los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

En la tabla 9 y figura 3, se puede observar que en esta institución de los 204 estudiantes encuestados, el 29.06% que representa a 59 estudiantes están cursando el VI ciclo, el 24.63% que representa a 50 estudiantes están cursando el IX ciclo, mientras que el 22.17% que representa a 45 estudiantes están cursando el X ciclo, seguido del 21.18% que representa a 43 estudiantes que están cursando el VII ciclo y finalmente el 2.9% que representa a 6 estudiantes están cursando el VII ciclo.

El dato estadístico nos muestra que en la EPAE hay más alumnos que están cursando el VI ciclo.

4.1.3. Distribución de frecuencias de la investigación por cada pregunta

Dimensión 1: Elementos tangibles, Indicador 1

Pregunta N°01: ¿Usted considera que la Escuela Profesional de Administración de Empresas tiene equipos modernos?

Tabla 10

Tabla de frecuencia de la pregunta 1 de equipos de aspecto moderno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	0.49	0.49
	Casi nunca	18	8.87	9.36
	Algunas veces	76	37.44	46.80
	Casi siempre	96	47.29	94.09
	Siempre	12	5.91	100.00
Total	203	100.00	100.00	

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

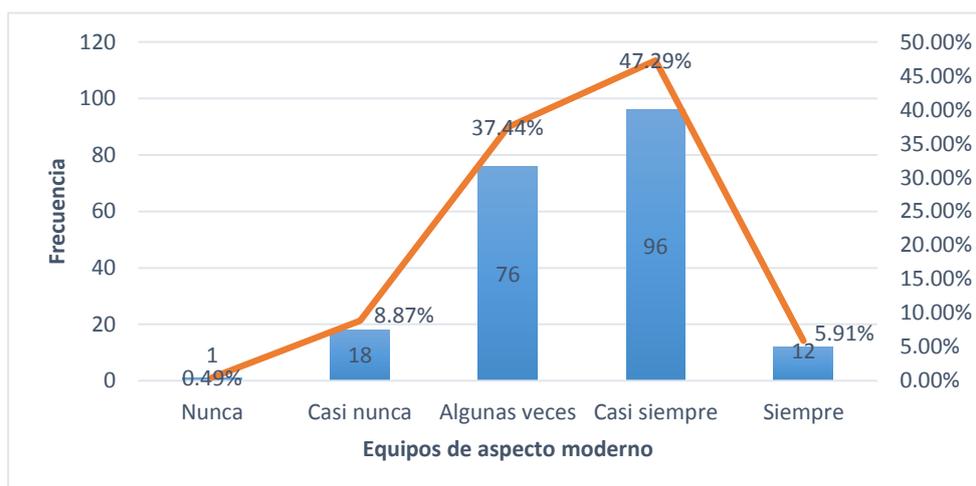


Figura 4. Pregunta 1 de equipos de aspecto moderno

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

En la tabla 10 y la figura 4, se puede observar que el 47.29 % que representa a 96 estudiantes encuestados señalan que casi siempre existen equipos de aspecto moderno, mientras que el 37.44% que representa a 76 estudiantes encuestados manifiestan que algunas veces la escuela Profesional de Administración de Empresas cuenta con equipos de aspecto moderno. En conclusión, se puede decir que la mayoría de los estudiantes están conformes con los equipos de aspecto moderno con que cuenta la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Dimensión 1: Elementos tangibles, Indicador 2

Pregunta N°02: ¿Usted considera que las instalaciones físicas de la Escuela Profesional de Administración de Empresas son visualmente atractivas?

Tabla 11

Tabla de frecuencia de la pregunta 2 de Instalaciones físicas visualmente atractivas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	0.49	0.49	0.49
Casi nunca	9	4.43	4.43	4.93
Algunas veces	79	38.92	38.92	43.84
Casi siempre	100	49.26	49.26	93.10
Siempre	14	6.90	6.90	100.00
Total	203	100.00	100.00	

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

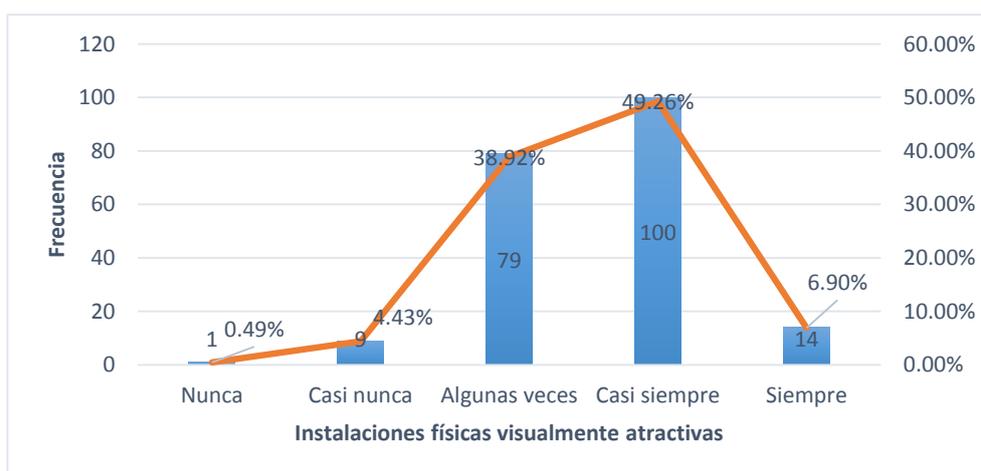


Figura 5. Pregunta 2 de instalaciones físicas visualmente atractivas

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

En la tabla 11 y la figura 5, se puede observar que el 49.26% que representa a 100 estudiantes encuestados señalan que casi siempre existen instalaciones físicas visualmente atractivas, mientras que el 38.92% que representa a 79 estudiantes encuestados manifiestan que algunas veces la Escuela Profesional de Administración de Empresas tiene instalaciones físicas visualmente atractivas. En conclusión, el resultado indica que el mayor porcentaje de los estudiantes encuestados piensan que las instalaciones físicas son visualmente atractivas.

Dimensión 1: Elementos tangibles, Indicador 3

Pregunta N°03: ¿Usted considera que el personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas tiene un aspecto pulcro?

Tabla 12

Tabla de frecuencia de la pregunta 3 de aspecto pulcro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	0.49	0.49	0.49
Casi nunca	14	6.90	6.90	7.39
Válido Algunas veces	85	41.87	41.87	49.26
Casi siempre	96	47.29	47.29	96.55
Siempre	7	3.45	3.45	100.00
Total	203	100.00	100.00	

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

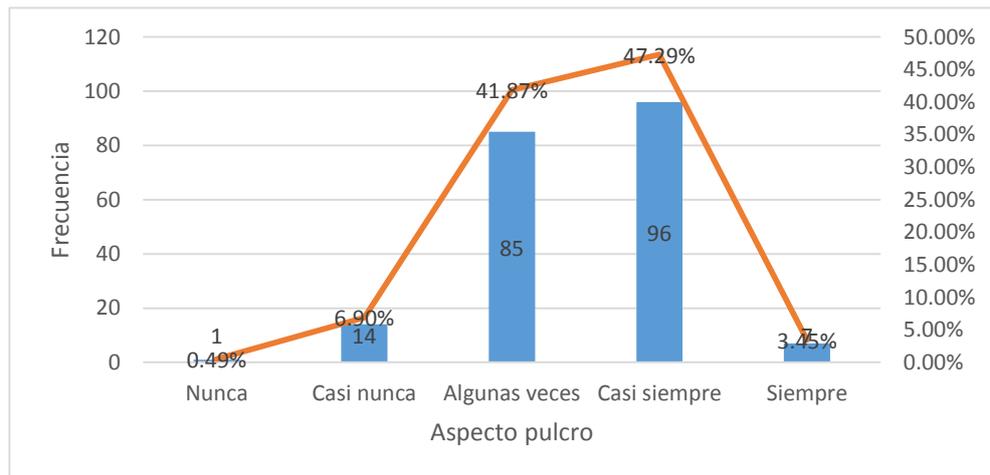


Figura 6. Pregunta 3 de aspecto pulcro

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

En la tabla 12 y la figura 6, nos muestra que el 47.29% que representa a 96 estudiantes encuestados señalan que casi siempre el personal administrativo tiene un aspecto pulcro, mientras que el 41.87% que representa a 85 estudiantes encuestados manifiestan que algunas veces el personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas tienen un aspecto pulcro. El resultado indica que la mayoría de los estudiantes encuestados piensan que el personal administrativo si tienen un aspecto pulcro.

Dimensión 1: Elementos tangibles, Indicador 4

Pregunta N°04: ¿Usted considera que los materiales asociados al servicio (folletos) en la Escuela Profesional de Administración de Empresas son visualmente atractivos?

Tabla 13

Tabla de frecuencia de la pregunta 4 de materiales visualmente atractivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	0.49	0.49
	Casi nunca	53	26.11	26.60
	Algunas veces	92	45.32	71.92
	Casi siempre	56	27.59	99.51
	Siempre	1	0.49	100.00
Total	203	100.00	100.00	

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013.

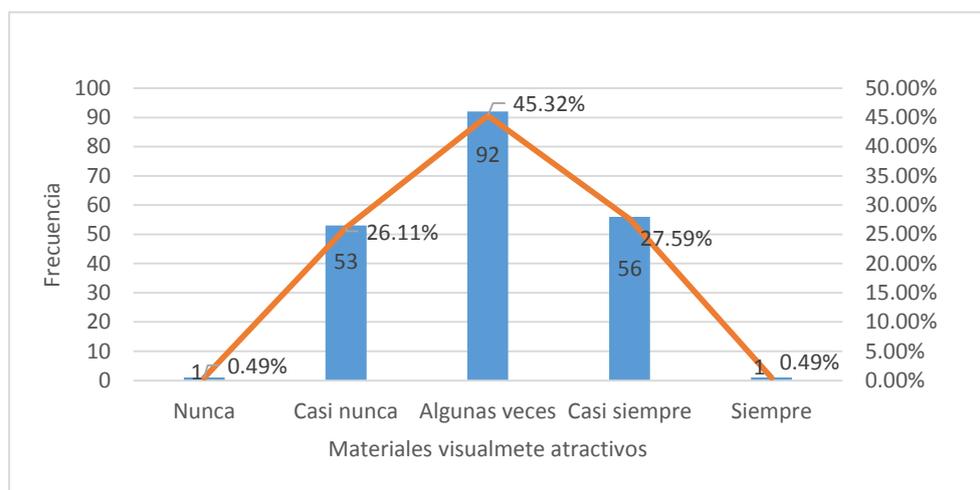


Figura 7. Pregunta 4 de materiales visualmente atractivos

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

En la tabla 13 y la figura 7, nos muestra que el 45.32% que representa a 92 estudiantes encuestados señalan que algunas veces existen materiales visualmente atractivos, mientras que el 27.59% que representa a 56 estudiantes encuestados manifiestan que algunas veces existen en la Escuela Profesional de Administración de Empresas tienen materiales visualmente atractivos. El resultado indica que el mayor porcentaje de los estudiantes encuestados afirman que algunas veces la Escuela Profesional de Administración de Empresas tiene materiales visualmente atractivos.

Dimensión 2: Fiabilidad, Indicador 5

Pregunta N°05: ¿Cuándo el personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas promete hacer algo en un momento determinado lo cumple?

Tabla 14

Tabla de frecuencia de la pregunta 5 de cumplen lo prometido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	18	8.87	8.87	8.87
Casi nunca	95	46.80	46.80	55.67
Válido Algunas veces	67	33.00	33.00	88.67
Casi siempre	23	11.33	11.33	100.00
Siempre	0	0.00	0.00	100.00
Total	203	100.00	100.00	

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

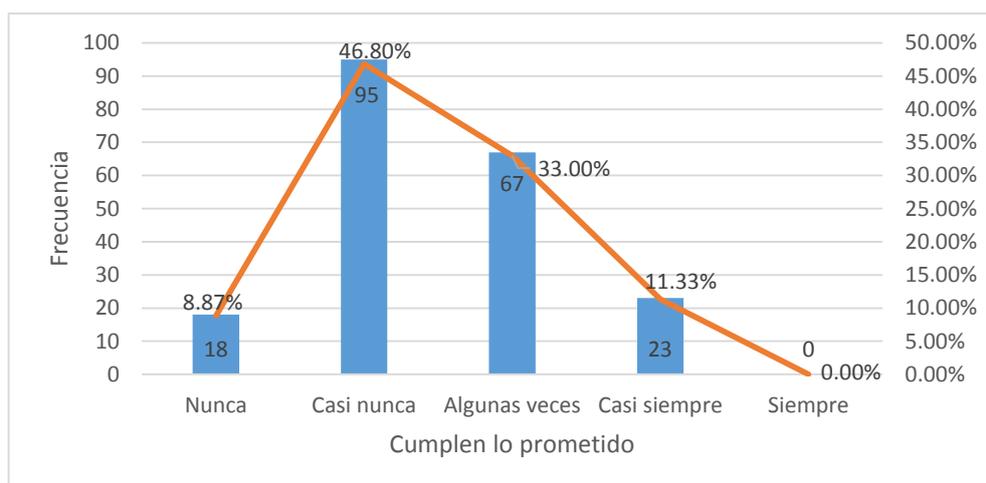


Figura 8. Pregunta 5 de cumplen lo prometido

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

En la tabla 14 y la figura 8, se puede observar que el 46.80% que representa a 95 estudiantes encuestados manifiestan que casi nunca se cumple lo prometido, mientras que el 33.00% que representa a 67 estudiantes encuestados señalan que algunas veces el personal administrativo cumple lo prometido. En conclusión el resultado revela que la mayoría de los estudiantes encuestados consideran que cuando el personal administrativo promete hacer algo en un momento determinado lo cumple.

Dimensión 2: Fiabilidad, Indicador 6

Pregunta N°06: ¿Durante su atención el personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas mostró un sincero interés en solucionar su problema?

Tabla 15

Tabla de frecuencia de la pregunta 6 de sincero interés en solucionar problemas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	59	29.06	29.06
	Casi nunca	104	51.23	80.30
	Algunas veces	38	18.72	99.01
	Casi siempre	2	0.99	100.00
	Siempre	0	0.00	100.00
Total	203	100.00	100.00	

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

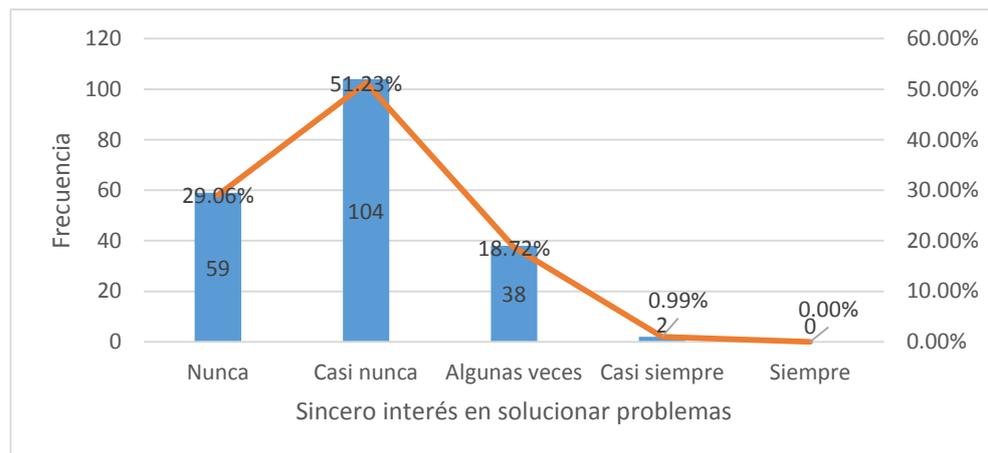


Figura 9. Pregunta 6 de sincero interés en solucionar problemas

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

En la tabla 15 y la figura 9, se puede observar que el 51.23% que representa a 104 estudiantes encuestados manifiestan que casi nunca existe un sincero interés en solucionar problemas, mientras que el 29.06% que representa a 59 estudiantes encuestados señalan que nunca existe un sincero interés en solucionar problemas por parte del personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas. En conclusión el resultado indica que el mayor porcentaje de los estudiantes encuestados considera que casi nunca existe un sincero interés en solucionar problemas por parte del personal administrativo.

Dimensión 2: Fiabilidad, Indicador 7

Pregunta N°07: ¿El personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas realiza bien el servicio desde el primer momento?

Tabla 16

Tabla de frecuencia de la pregunta 7 de realizar bien el servicio desde el primer momento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	24	11.82	11.82	11.82
Casi nunca	58	28.57	28.57	40.39
Algunas veces	79	38.92	38.92	79.31
Casi siempre	42	20.69	20.69	100.00
Siempre	0	0.00	0.00	100.00
Total	203	100.00	100.00	

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

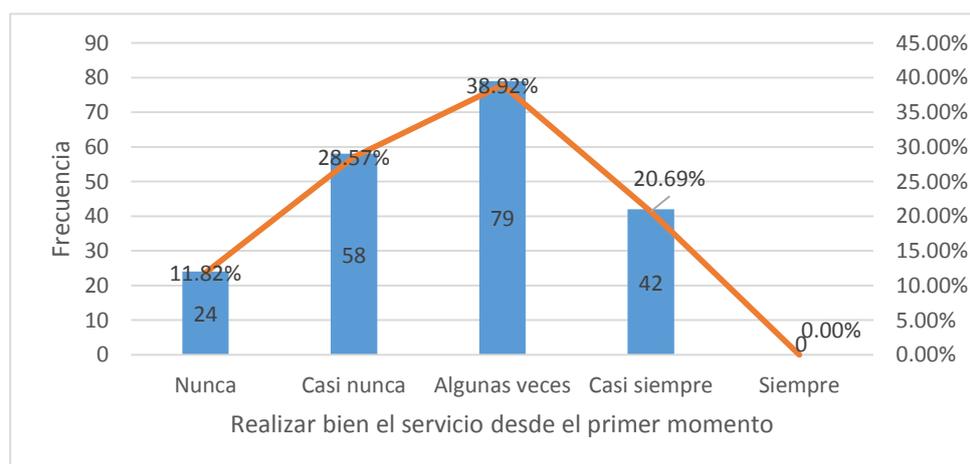


Figura 10. Pregunta 7 de realizar bien el servicio desde el primer momento

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

En la tabla 16 y la figura 10, se puede observar que el 38.92% que representa a 79 estudiantes encuestados señalan que algunas veces se realiza bien el servicio desde el primer momento, mientras que el 28.57% que representa a 58 estudiantes encuestados manifiestan que casi nunca el personal administrativo realiza bien el servicio desde el primer momento. En conclusión el resultado muestra que la mayoría de los estudiantes encuestados considera que algunas veces el personal administrativo realiza bien el servicio desde el primer momento.

Dimensión 2: Fiabilidad, Indicador 8

Pregunta N°08: ¿En la Escuela Profesional de Administración de Empresas el personal administrativo proporciona sus servicios cuando promete hacerlo?

Tabla 17

Tabla de frecuencia de la pregunta 8 de compromiso con el servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	5.91	5.91	5.91
Casi nunca	94	46.31	46.31	52.22
Válido Algunas veces	72	35.47	35.47	87.68
Casi siempre	25	12.32	12.32	100.00
Siempre	0	0.00	0.00	100.00
Total	203	100.00	100.00	

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

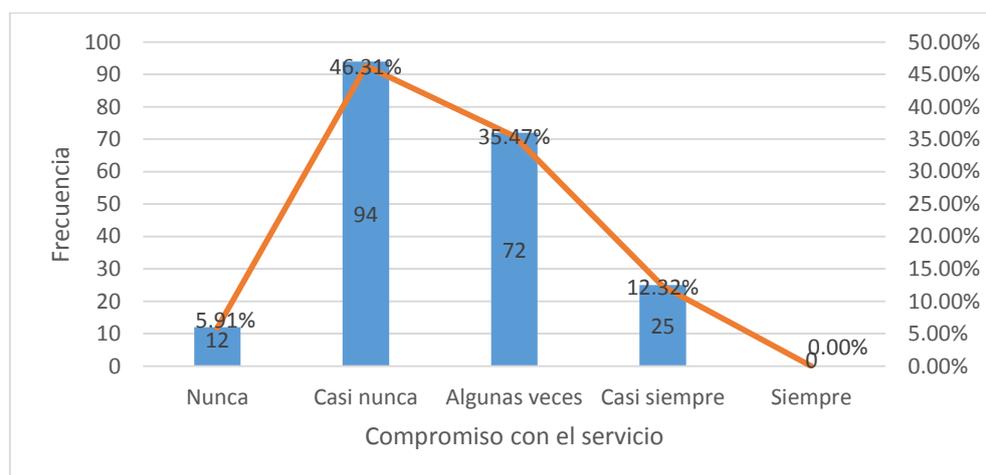


Figura 11. Pregunta 8 de compromiso con el servicio

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

En la tabla 17 y la figura 11, se puede observar que el 46.31% que representa a 94 estudiantes encuestados señalan que casi nunca existe compromiso con el servicio, mientras que el 35.47% que representa a 72 estudiantes encuestados manifiestan que algunas veces el personal administrativo muestra un compromiso con el servicio. Este resultado indica que la mayor cantidad de los estudiantes encuestados percibe que casi nunca el personal administrativo proporciona sus servicios cuando promete hacerlo.

Dimensión 2: Fiabilidad, Indicador 9

Pregunta N°09: ¿El personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas insiste en los registros sin errores?

Tabla 18

Tabla de frecuencia de la pregunta 9 de registro sin errores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	16	7.88	7.88	7.88
Casi nunca	54	26.60	26.60	34.48
Válido Algunas veces	71	34.98	34.98	69.46
Casi siempre	62	30.54	30.54	100.00
Siempre	0	0.00	0.00	100.00
Total	203	100.00	100.00	

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

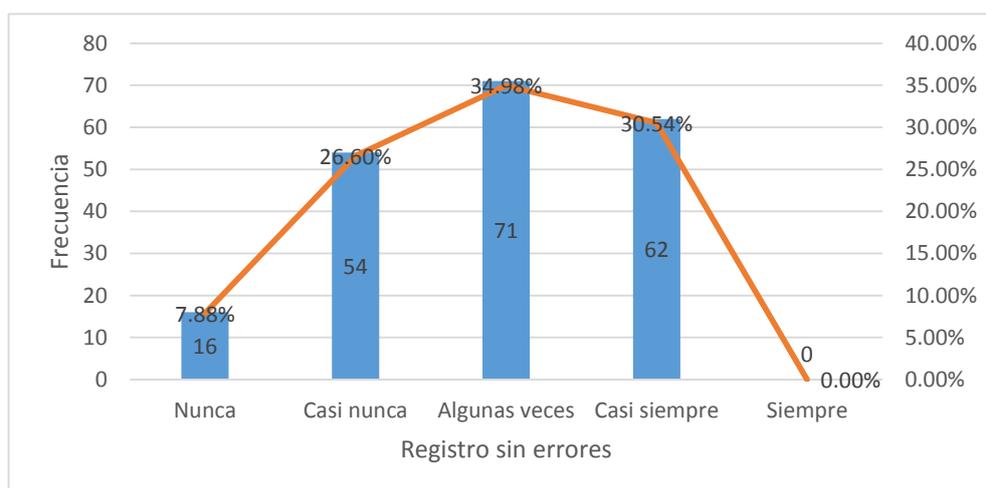


Figura 12. Pregunta 9 de registro sin errores

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

En la tabla 18 y la figura 12, se puede observar que el 34.98% que representa a 71 estudiantes encuestados señalan que algunas veces se insiste en el registro sin errores, mientras que el 30.54% que representa a 62 estudiantes encuestados manifiestan que casi siempre el personal administrativo insiste en los registros sin errores. En conclusión el resultado revela que la mayoría de los estudiantes encuestados considera que algunas veces el personal administrativo insiste en el registro sin errores.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta, Indicador 10

Pregunta N°10: ¿En la Escuela Profesional de Administración de Empresas el personal administrativo dice a los estudiantes exactamente en cuanto tiempo serán realizados los servicios?

Tabla 19

Tabla de frecuencia de la pregunta 10 de tiempo de duración del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	12.32	12.32
	Casi nunca	97	47.78	60.10
	Algunas veces	63	31.03	91.13
	Casi siempre	18	8.87	100.00
	Siempre	0	0.00	100.00
Total	203	100.00	100.00	

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

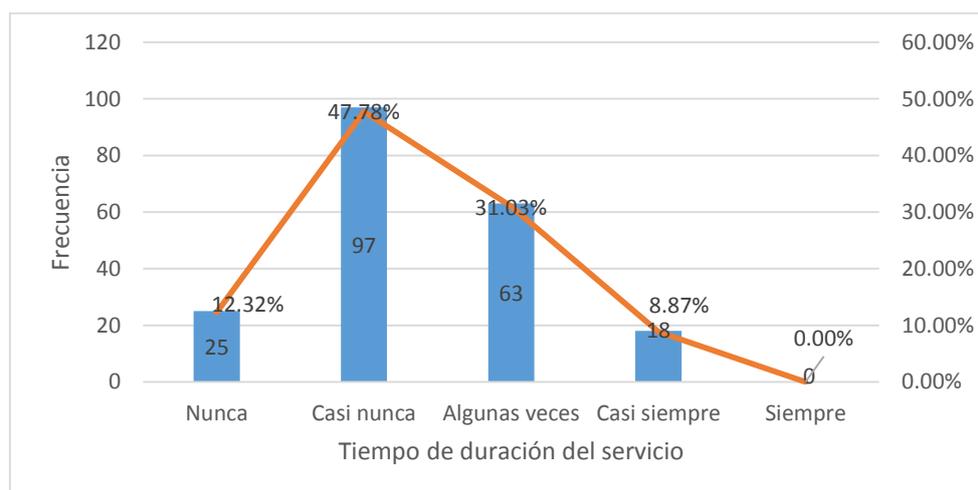


Figura 13. Pregunta 10 de tiempo de duración del servicio

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

En la tabla 19 y la figura 13, nos muestra que el 47.78% que representa a 97 estudiantes encuestados manifiesta que casi nunca se dice el tiempo de duración del servicio, mientras que el 31.03% que representa a 63 estudiantes encuestados señala que algunas veces el personal administrativo dice a los estudiantes exactamente en cuanto tiempo serán realizados los servicios. En conclusión el resultado indica que la mayoría de los estudiantes encuestados consideran que casi nunca el personal administrativo dice el tiempo de duración del servicio.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta, Indicador 11

Pregunta N°11: ¿Durante su atención el personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas le dio un servicio rápido?

Tabla 20

Tabla de frecuencia de la pregunta 11 de servicio rápido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	33	16.26	16.26	16.26
Casi nunca	104	51.23	51.23	67.49
Algunas veces	45	22.17	22.17	89.66
Casi siempre	21	10.34	10.34	100.00
Siempre	0	0.00	0.00	100.00
Total	203	100.00	100.00	

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

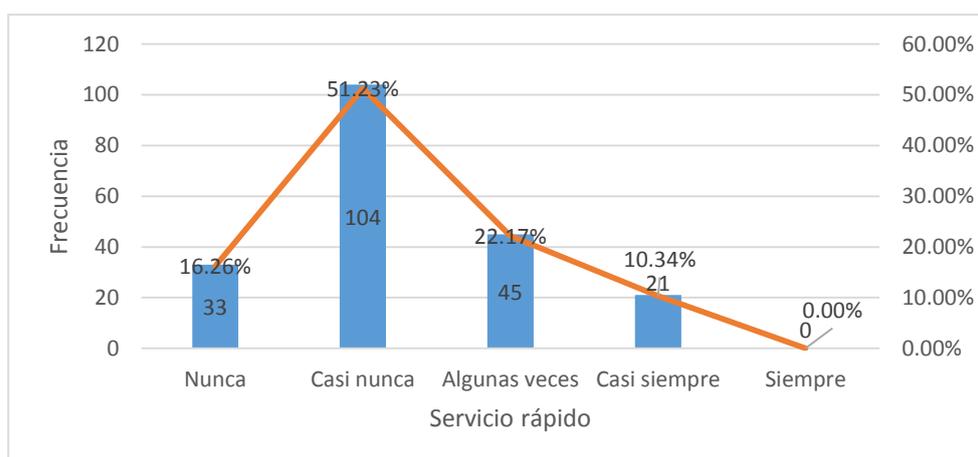


Figura 14. Pregunta 11 de servicio rápido

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

En la tabla 20 y la figura 14, nos muestra que el 51.23% que representa a 104 estudiantes encuestados manifiesta que casi nunca se da un servicio rápido, mientras que el 22.17% que representa a 45 estudiantes encuestados señala que algunas veces el personal administrativo da un servicio rápido. Este resultado muestra que la mayoría de los estudiantes encuestados percibe que el servicio que recibe por parte del personal administrativo casi nunca es rápido.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta, Indicador 12

Pregunta N°12: ¿El personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas esta siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes?

Tabla 21

Tabla de frecuencia de la pregunta 12 de disposición a ayudar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	32	15.76	15.76	15.76
Casi nunca	84	41.38	41.38	57.14
Válido Algunas veces	70	34.48	34.48	91.63
Casi siempre	17	8.37	8.37	100.00
Siempre	0	0.00	0.00	100.00
Total	203	100.00	100.00	

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

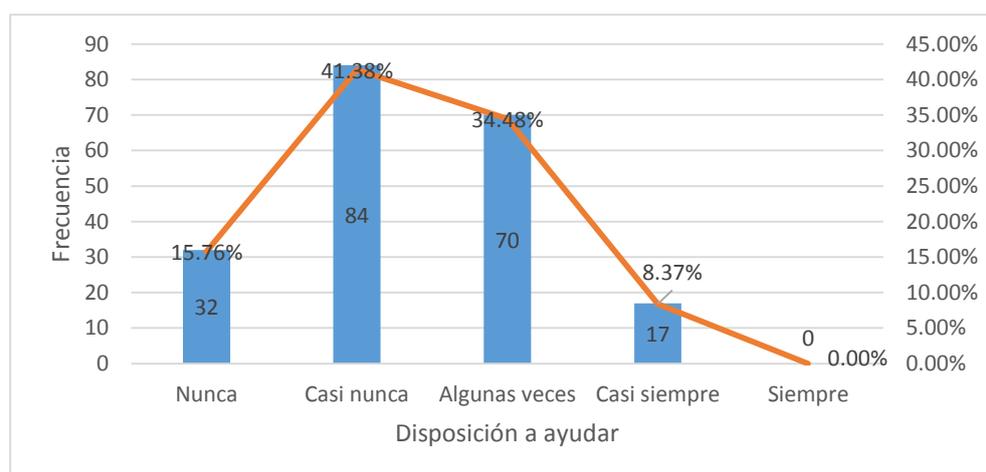


Figura 15. Pregunta 12 de disposición a ayudar

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

En la tabla 21 y la figura 15, se puede observar que el 41.38% que representa a 84 estudiantes encuestados señala que casi nunca existe disposición a ayudar, mientras que el 34.48% que representa a 70 estudiantes encuestados señalan que algunas veces el personal administrativo esta siempre dispuesto a ayudar. En conclusión el resultado evidencia que la mayoría de los estudiantes encuestados siente que el personal administrativo casi nunca tiene disposición a ayudar a los estudiantes en sus diferentes necesidades.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta, Indicador 13

Pregunta N°13: ¿En la Escuela Profesional de Administración de Empresas el personal administrativo están demasiado ocupado para responder a las preguntas de los estudiantes?

Tabla 22

Tabla de frecuencia de la pregunta 13 de siempre están demasiado ocupados para solucionar problemas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	46	22.66	22.66	22.66
Casi nunca	117	57.64	57.64	80.30
Válido Algunas veces	34	16.75	16.75	97.04
Casi siempre	5	2.46	2.46	99.51
Siempre	1	0.49	0.49	100.00
Total	203	100.00	100.00	

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

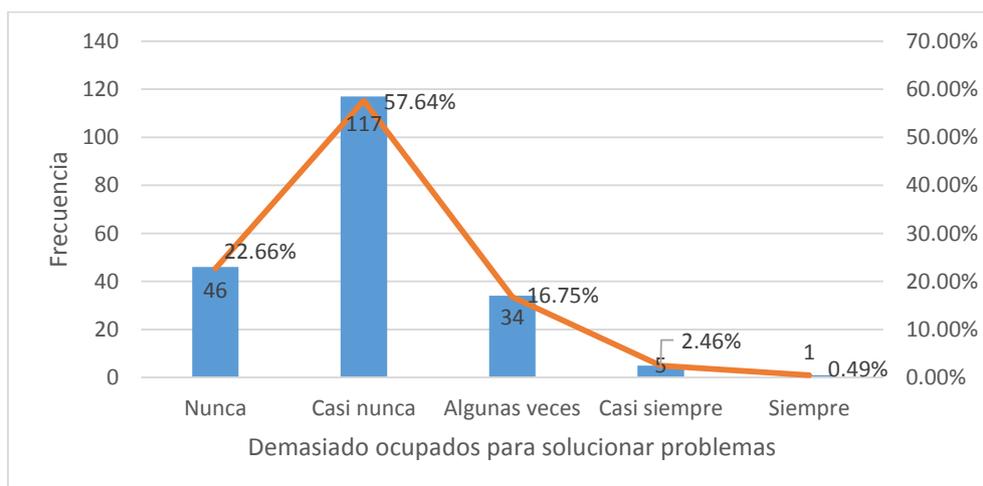


Figura 16. Pregunta 13 de demasiado ocupados para solucionar problemas

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

En la tabla 22 y la figura 16, se puede observar que el 57.64% que representa a 117 estudiantes encuestados señala que casi nunca están demasiado ocupados para solucionar problemas, mientras que el 22.66% que representa a 46 estudiantes encuestados señalan que nunca el personal administrativo está demasiado ocupado para solucionar problemas. En conclusión este resultado muestra que la mayor parte de los estudiantes encuestados coinciden en que el personal administrativo casi nunca están demasiado ocupados para solucionar problemas referentes a los estudiantes.

Dimensión 4: Seguridad, Indicador 14

Pregunta N°14: ¿El comportamiento del personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas infunde confianza en los estudiantes?

Tabla 23

Tabla de frecuencia de la pregunta 14 de comportamiento que infunde confianza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	4.93	4.93
	Casi nunca	92	45.32	50.25
	Algunas veces	78	38.42	88.67
	Casi siempre	23	11.33	100.00
	Siempre	0	0.00	100.00
Total	203	100.00	100.00	

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

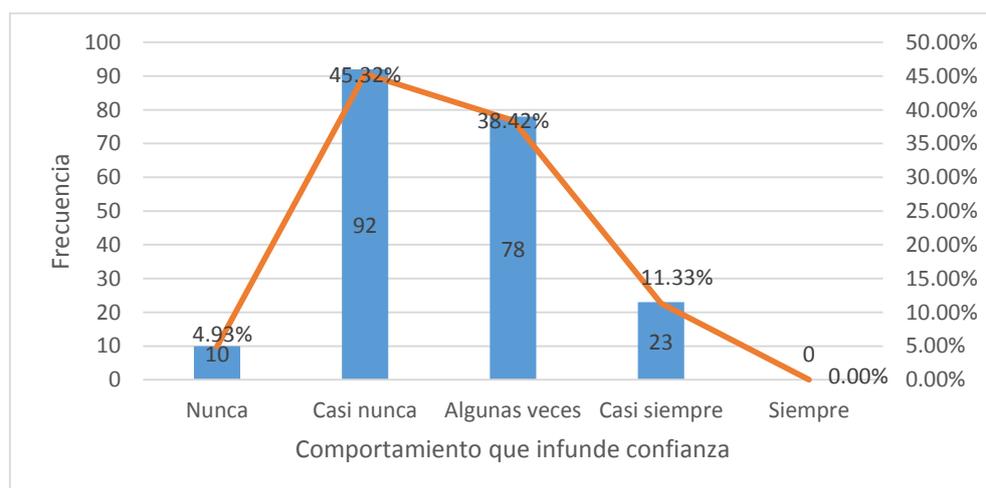


Figura 17. Pregunta 14 de comportamiento que infunde confianza

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

En la tabla 23 y la figura 17, se muestra que el 45.32% que representa a 92 estudiantes encuestados manifiestan que casi nunca existe un comportamiento que infunde confianza, mientras que el 38.42% que representa a 78 estudiantes encuestados señala que algunas veces el comportamiento del personal administrativo infunde confianza. En conclusión el resultado nos revela que la mayoría de los estudiantes encuestados tienen una percepción de que casi nunca el personal administrativo tiene un comportamiento que infunde confianza.

Dimensión 4: Seguridad, Indicador 15

Pregunta N°15: ¿Usted siente seguridad al realizar sus trámites en la Escuela Profesional de Administración de Empresas?

Tabla 24

Tabla de frecuencia de la pregunta 15 de seguridad en los trámites

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	4.43	4.43	4.43
Casi nunca	90	44.33	44.33	48.77
Algunas veces	81	39.90	39.90	88.67
Casi siempre	23	11.33	11.33	100.00
Siempre	0	0.00	0.00	100.00
Total	203	100.00	100.00	

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

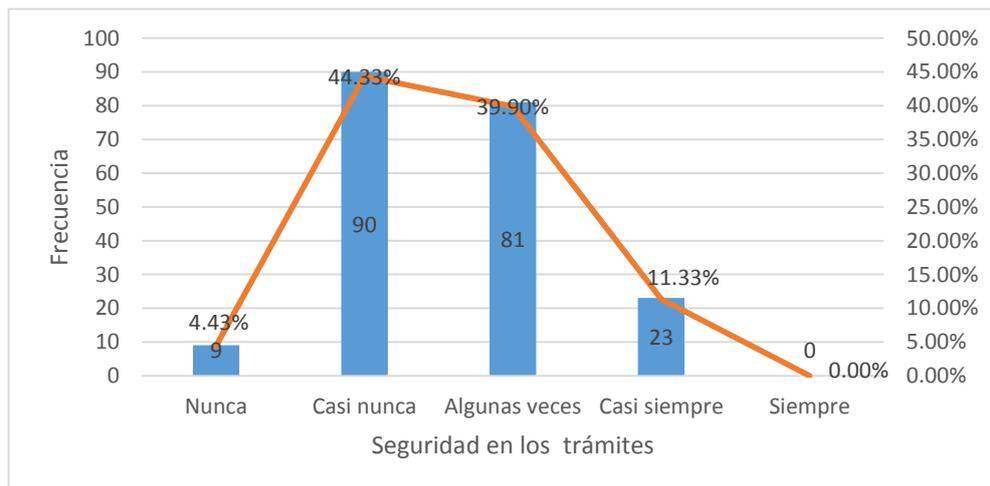


Figura 18. Pregunta 15 de seguridad en los trámites

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

En la tabla 24 y la figura 18, se muestra que el 44.33% que representa a 90 estudiantes encuestados manifiestan que casi nunca existe seguridad en los trámites, mientras que el 39.90% que representa a 81 estudiantes encuestados señala que algunas veces existe seguridad en los trámites. En conclusión el resultado indica que la mayoría de los estudiantes encuestados considera que casi nunca sienten seguridad al realizar sus trámites en la Escuela Profesional de Administración.

Dimensión 4: Seguridad, Indicador 16

Pregunta N°16: ¿Durante su atención el personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas tuvo constantemente una actitud cortés?

Tabla 25

Tabla de frecuencia de la pregunta 16 de actitud cortés

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	37	18.23	18.23
	Casi nunca	106	52.22	70.44
	Algunas veces	46	22.66	93.10
	Casi siempre	14	6.90	100.00
	Siempre	0	0.00	100.00
Total	203	100.00	100.00	

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

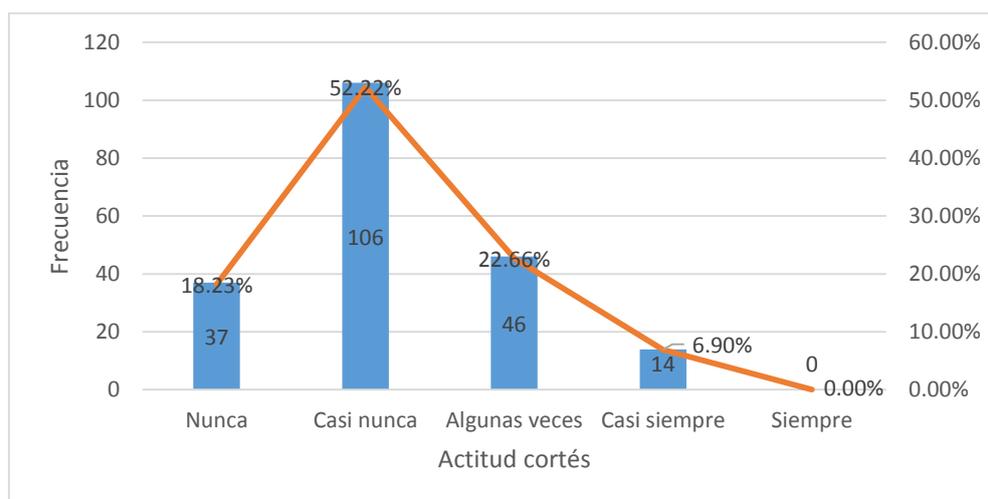


Figura 19. Pregunta 16 de actitud cortés

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

En la tabla 25 y la figura 19, se puede observar que el 52.22% que representa a 106 estudiantes encuestados señalan que casi nunca existe una actitud cortés, mientras que el 22.66% que representa a 46 estudiantes encuestados manifiestan que algunas veces existe una actitud cortés. En conclusión el resultado nos revela que la mayoría de los estudiantes encuestados considera que casi nunca el personal administrativo tiene constantemente una actitud cortés.

Dimensión 4: Seguridad, Indicador 17

Pregunta N°17: ¿Usted considera que el personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los estudiantes?

Tabla 26

Tabla de frecuencia de la pregunta 17 de conocimientos suficientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	16	7.88	7.88	7.88
Casi nunca	49	24.14	24.14	32.02
Válido Algunas veces	67	33.00	33.00	65.02
Casi siempre	61	30.05	30.05	95.07
Siempre	10	4.93	4.93	100.00
Total	203	100.00	100.00	

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

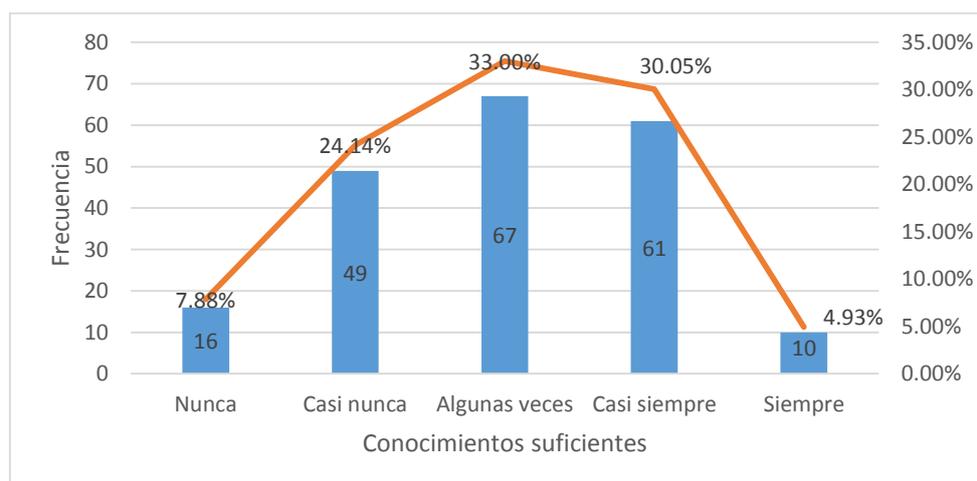


Figura 20. Pregunta 17 de conocimientos suficientes

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

En la tabla 26 y la figura 20, se puede observar que el 33.00% que representa a 67 estudiantes encuestados señalan que algunas veces se tienen conocimientos suficientes, mientras que el 30.05% que representa a 61 estudiantes encuestados manifiestan que casi siempre el personal administrativo tienen conocimientos suficientes. En conclusión el resultado muestra que la mayoría de los estudiantes encuestados consideran que algunas veces el personal administrativo tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los estudiantes.

Dimensión 5: Empatía, Indicador 18

Pregunta N°18: ¿Durante su atención el personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas le ofreció una atención personalizada?

Tabla 27

Tabla de frecuencia de la pregunta 18 de atención personalizada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	27	13.30	13.30
	Casi nunca	89	43.84	57.14
	Algunas veces	65	32.02	89.16
	Casi siempre	22	10.84	100.00
	Siempre	0	0.00	100.00
Total	203	100.00	100.00	

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

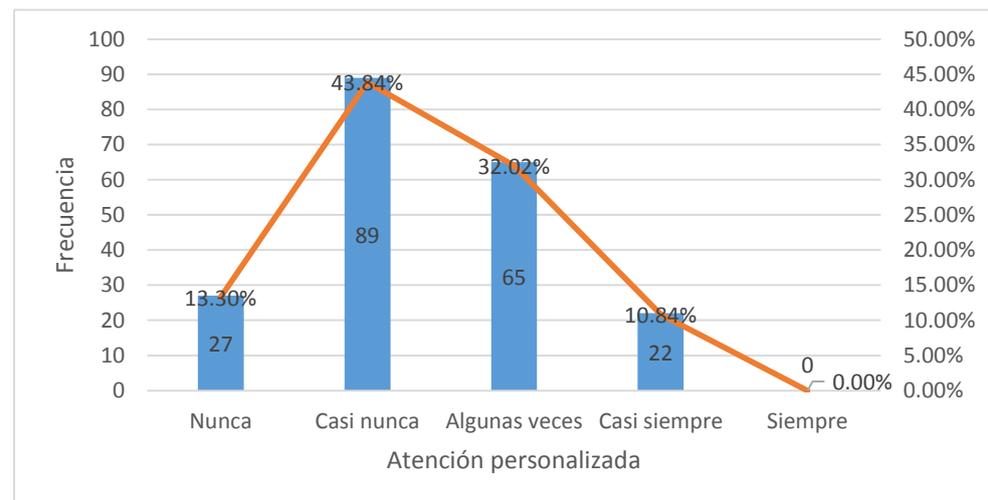


Figura 21. Pregunta 18 de atención personalizada

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

En la tabla 27 y la figura 21, nos muestra que el 43.84% que representa a 89 estudiantes encuestados manifiestan que casi nunca existe una atención personalizada, mientras que el 32.02% que representa a 65 estudiantes encuestados señalan que algunas veces existe atención personalizada por parte del personal administrativo. En conclusión el resultado indica que la mayoría de los estudiantes encuestados considera que casi nunca reciben una atención personalizada por parte del personal administrativo.

Dimensión 5: Empatía, Indicador 19

Pregunta N°19: ¿La Escuela Profesional de Administración de Empresas tiene horarios de atención convenientes para todos los estudiantes?

Tabla 28

Tabla de frecuencia de la pregunta 19 de horarios de atención convenientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	14	6.90	6.90	6.90
Casi nunca	96	47.29	47.29	54.19
Algunas veces	71	34.98	34.98	89.16
Casi siempre	22	10.84	10.84	100.00
Siempre	0	0.00	0.00	100.00
Total	203	100.00	100.00	

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

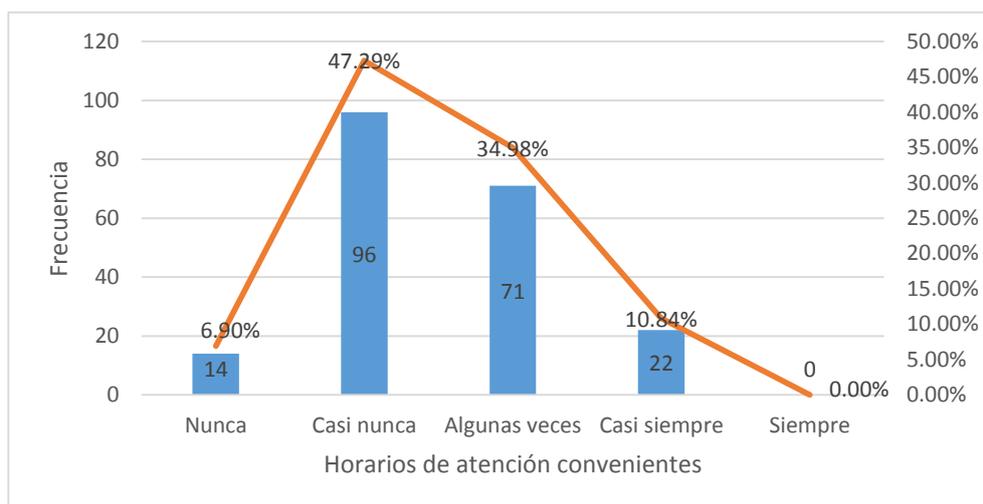


Figura 22. Pregunta 19 de horarios de atención convenientes

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

En la tabla 28 y la figura 22, nos muestra que el 47.29% que representa a 96 estudiantes encuestados manifiestan que casi nunca existen horarios de atención convenientes, mientras que el 34.98% que representa a 71 estudiantes encuestados señalan que algunas veces existen horarios de atención convenientes. En conclusión el resultado nos revela que la mayoría de los estudiantes considera que casi nunca los horarios de atención no son convenientes para la atención de las necesidades de los usuarios.

Dimensión 5: Empatía, Indicador 20

Pregunta N°20: ¿El personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas realizan gestiones en beneficio de los estudiantes?

Tabla 29

Tabla de frecuencia de la pregunta 20 de realizan gestiones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	3.45	3.45	3.45
Casi nunca	65	32.02	32.02	35.47
Válido Algunas veces	59	29.06	29.06	64.53
Casi siempre	72	35.47	35.47	100.00
Siempre	0	0.00	0.00	100.00
Total	203	100.00	100.00	

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

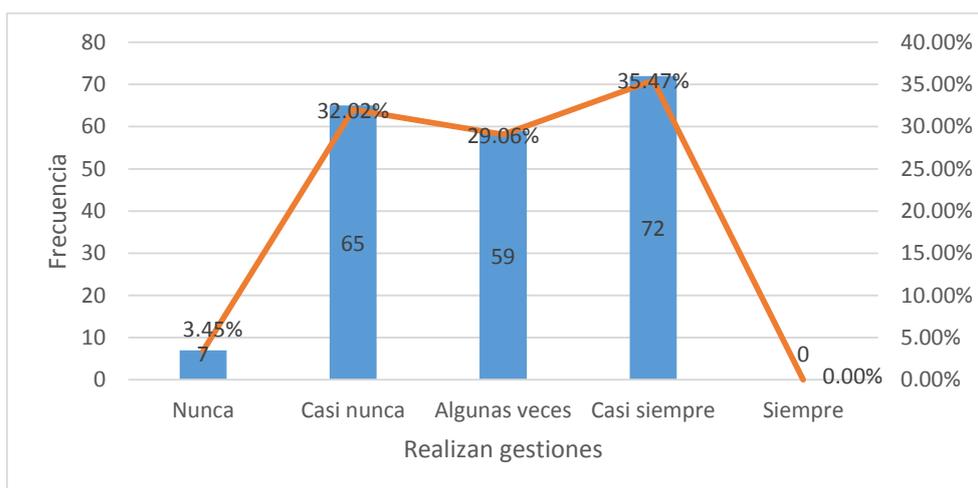


Figura 23. Pregunta 20 de realizan gestiones

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

En la tabla 29 y la figura 23, se puede observar que el 35.47% que representa a 72 estudiantes encuestados señalan que casi siempre se realizan gestiones, mientras que el 32.02% que representa a 65 estudiantes encuestados manifiestan que casi nunca realizan gestiones el personal administrativo. En conclusión el resultado revela que la mayoría de los estudiantes percibe que casi siempre el personal administrativo realiza gestiones en beneficio de los estudiantes.

Dimensión 5: Empatía, Indicador 21

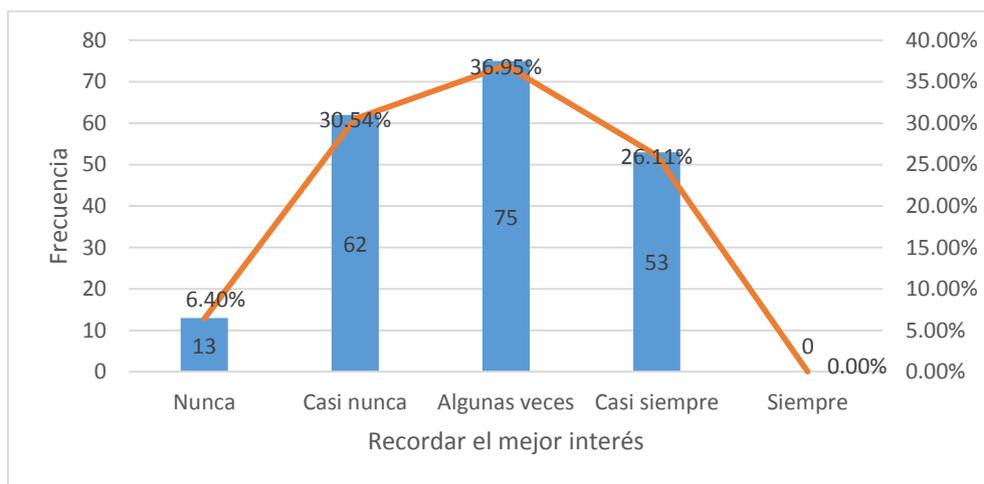
Pregunta N°21: ¿El personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas recuerda siempre el mejor interés de los estudiantes?

Tabla 30

Tabla de frecuencia de la pregunta 21 de recordar el mejor interés

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	6.40	6.40	6.40
Casi nunca	62	30.54	30.54	36.95
Válido Algunas veces	75	36.95	36.95	73.89
Casi siempre	53	26.11	26.11	100.00
Siempre	0	0.00	0.00	100.00
Total	203	100.00	100.00	

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013



Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

Figura 24. Pregunta 21 de recordar el mejor interés

En la tabla 30 y la figura 24, se puede observar que el 36.95% que representa a 75 estudiantes encuestados señalan que algunas veces se recuerda el mejor interés, mientras que el 30.54% que representa a 62 estudiantes encuestados manifiestan que casi nunca el personal administrativo recuerda el mejor interés de los estudiantes, En conclusión el resultado revela que la mayoría de los estudiantes encuestados algunas veces considera que el personal administrativo recuerda el mejor interés de los ellos.

Dimensión 5: Empatía, Indicador 22

Pregunta N°22: ¿En la Escuela Profesional de Administración de Empresas el personal administrativo entiende las necesidades específicas de los estudiantes?

Tabla 31

Tabla de frecuencia de la pregunta 22 de necesidades específicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	33	16.26	16.26	16.26
Casi nunca	88	43.35	43.35	59.61
Válido Algunas veces	55	27.09	27.09	86.70
Casi siempre	27	13.30	13.30	100.00
Siempre	0	0.00	0.00	100.00
Total	203	100.00	100.00	

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

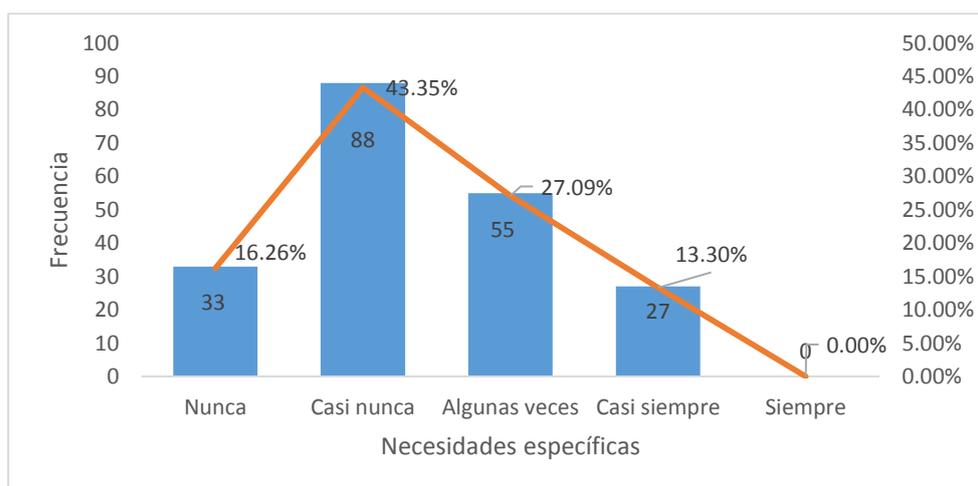


Figura 25. Pregunta 22 de necesidades específicas

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

En la tabla 31 y la figura 25, se puede observar que el 43.35% que representa a 88 estudiantes encuestados señalan que casi nunca entienden las necesidades específicas, mientras que el 27.09% que representa a 55 estudiantes encuestados manifiestan que algunas veces el personal administrativo entiende las necesidades específicas de los estudiantes. En conclusión el resultado muestra que la mayoría de los estudiantes encuestados consideran que casi nunca el personal administrativo entiende las necesidades específicas de los estudiantes.

4.1.4. Distribución de frecuencia de la investigación agrupada por cada dimensión

Tabla 32

Tabla de frecuencias (V1: Calidad del servicio)

		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9.74	9.74	9.74
	Casi nunca	36.68	36.68	46.42
	Algunas veces	32.87	32.87	79.29
	Casi siempre	19.70	19.70	98.99
	Siempre	1.01	1.01	100.00
	Total	100.00	100.00	

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

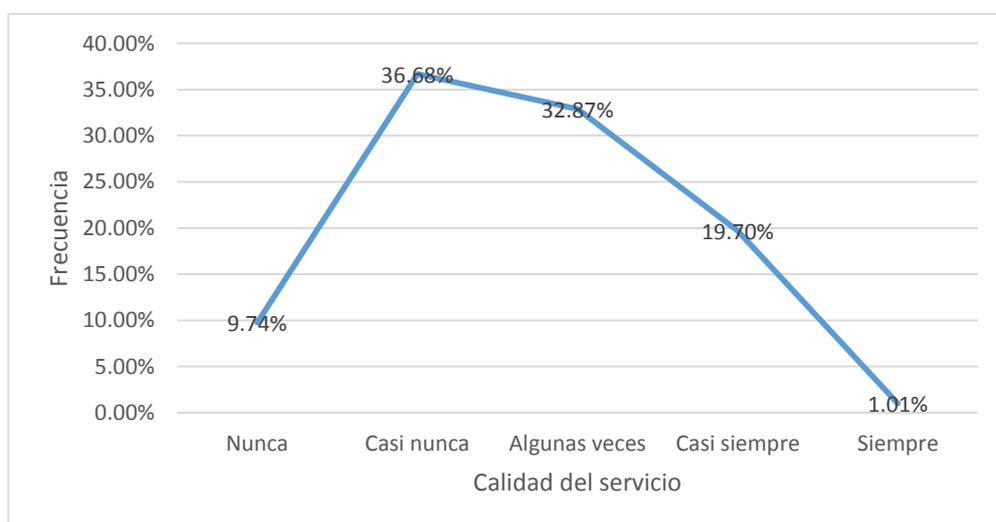


Figura 26. Calidad del servicio

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

En la tabla 32 y la figura 26, se puede observar que el 36.68% de estudiantes encuestados señalan que casi nunca existe calidad del servicio, mientras que el 32.87% de los estudiantes encuestados manifiestan que algunas veces existe calidad del servicio por parte del personal administrativo. Es decir este resultado revela que la mayoría de los estudiantes señalan que casi nunca existe calidad del servicio.

Tabla 33

Tabla de frecuencias (V1D1: Elementos tangibles)

		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0.49	0.49	0.49
	Casi nunca	11.58	11.58	12.07
	Algunas veces	40.89	40.89	52.96
	Casi siempre	42.86	42.86	95.81
	Siempre	4.19	4.19	100.00
	Total	100.00	100.00	

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

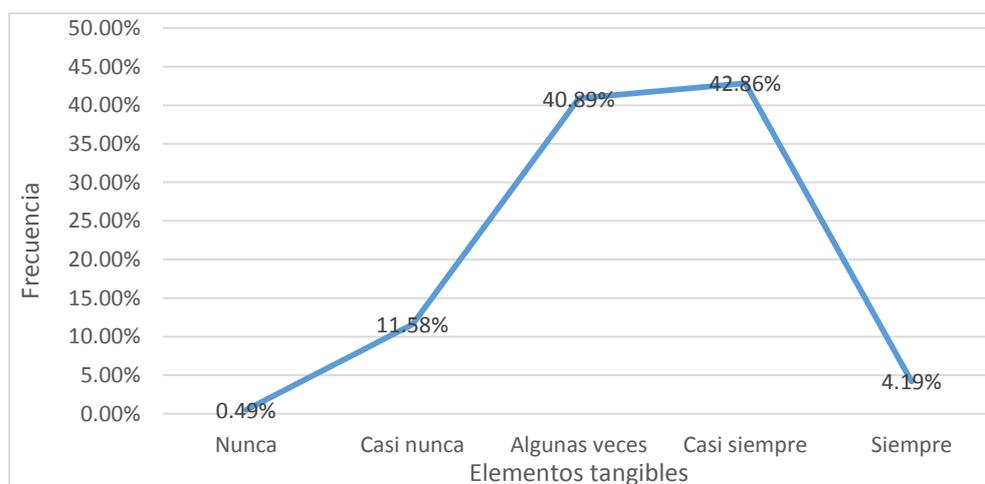


Figura 27. Dimensión de elementos tangibles

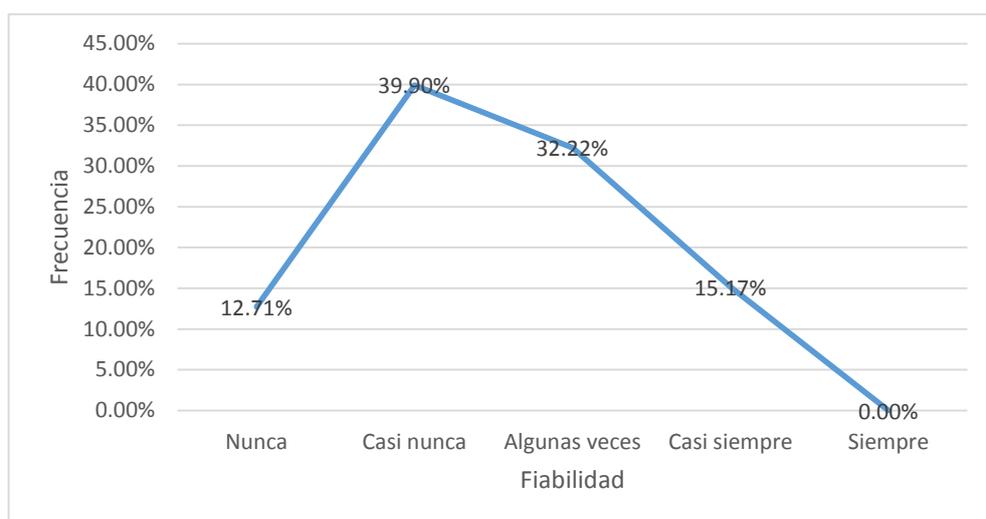
Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

En la tabla 33 y la figura 27, se puede observar que el 42.86% de estudiantes encuestados señalan que casi siempre los elementos tangibles son de aspecto moderno y visualmente atractivos, mientras que el 40.89% de los estudiantes encuestados manifiestan que algunas veces los elementos tangibles son de aspecto moderno y visualmente atractivos, de la variable calidad del servicio. Este resultado muestra que la mayoría de los estudiantes consideran que casi siempre los elementos tangibles son de aspecto moderno y visualmente atractivos.

Tabla 34*Tabla de frecuencias (V1D2: Fiabilidad)*

		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12.71	12.71	12.71
	Casi nunca	39.90	39.90	52.61
	Algunas veces	32.22	32.22	84.83
	Casi siempre	15.17	15.17	100.00
	Siempre	0.00	0.00	100.00
	Total	100.00	100.00	

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

**Figura 28.** Dimensión de fiabilidad

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

En la tabla 34 y la figura 28, se puede observar que el 39.90% de estudiantes encuestados señalan que casi nunca existe fiabilidad en la calidad del servicio, mientras que el 32.22% de los estudiantes encuestados manifiestan que algunas veces existe fiabilidad en la calidad del servicio que brinda el personal administrativo. En conclusión estos resultados nos revelan que la mayoría de los estudiantes considera casi nunca existe fiabilidad en la calidad del servicio que brinda el personal administrativo.

Tabla 35

Tabla de frecuencias (V1D3: Capacidad de respuesta)

	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16.75	16.75
	Casi nunca	49.51	66.26
	Algunas veces	26.11	92.36
	Casi siempre	7.51	99.88
	Siempre	0.12	100.00
Total	100.00	100.00	

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

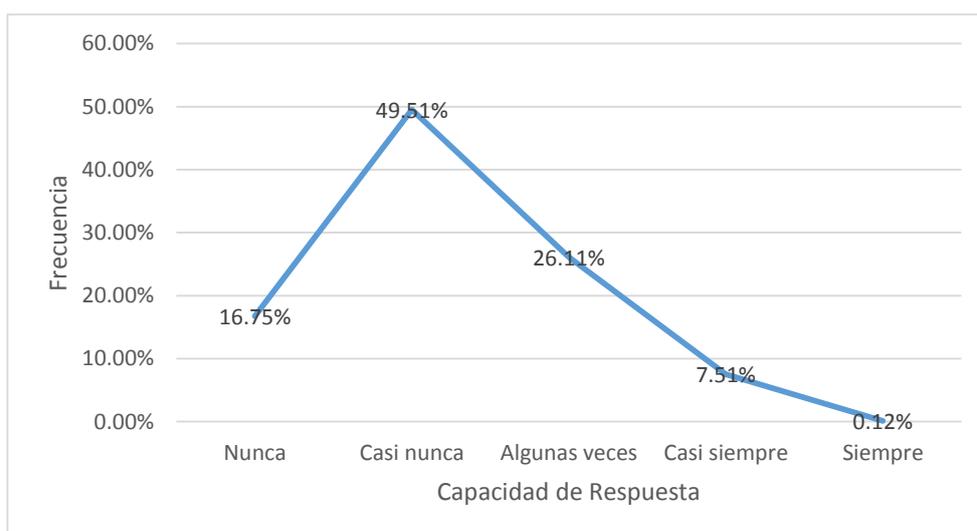


Figura 29. Dimensión de capacidad de respuesta

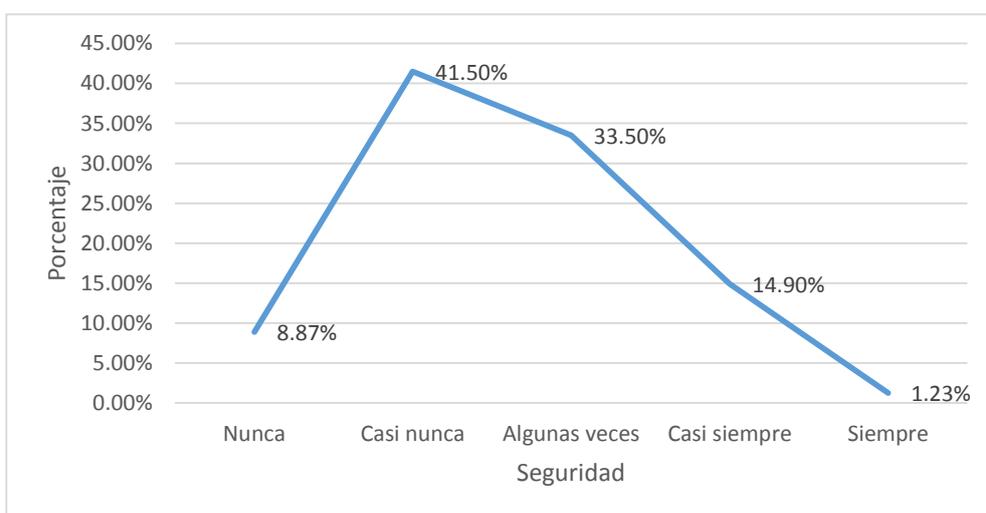
Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

En la tabla 35 y la figura 29, se puede observar que el 49.51% de estudiantes encuestados señalan que casi nunca existe capacidad de respuesta, mientras que el 26.11% de los estudiantes encuestados manifiestan que algunas veces existe capacidad de respuesta en la calidad del servicio que brinda el personal administrativo. En conclusión se puede afirmar que en su mayoría los estudiantes consideran que casi nunca existe capacidad de respuesta de los servicios que ofrece el personal administrativo.

Tabla 36*Tabla de frecuencias (V1D4: Seguridad)*

		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8.87	8.87	8.87
	Casi nunca	41.50	41.50	50.37
	Algunas veces	33.50	33.50	83.87
	Casi siempre	14.90	14.90	98.77
	Siempre	1.23	1.23	100.00
	Total	100.00	100.00	

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

**Figura 30.** Dimensión de seguridad

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

En la tabla 36 y la figura 30, se puede observar que el 41.50% de estudiantes encuestados manifiestan que casi nunca existe seguridad, mientras que el 33.50% de los estudiantes encuestados manifiestan que algunas veces existe seguridad en la variable de calidad del servicio que brinda el personal administrativo. En conclusión se puede decir que los estudiantes no se sienten seguros con la calidad de los servicios que brinda el personal administrativo.

Tabla 37

Tabla de frecuencias (V1D5: Empatía)

		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9.26	9.26	9.26
	Casi nunca	39.41	39.41	48.67
	Algunas veces	32.02	32.02	80.69
	Casi siempre	19.31	19.31	100.00
	Siempre	0.00	0.00	100.00
	Total		100.00	100.00

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

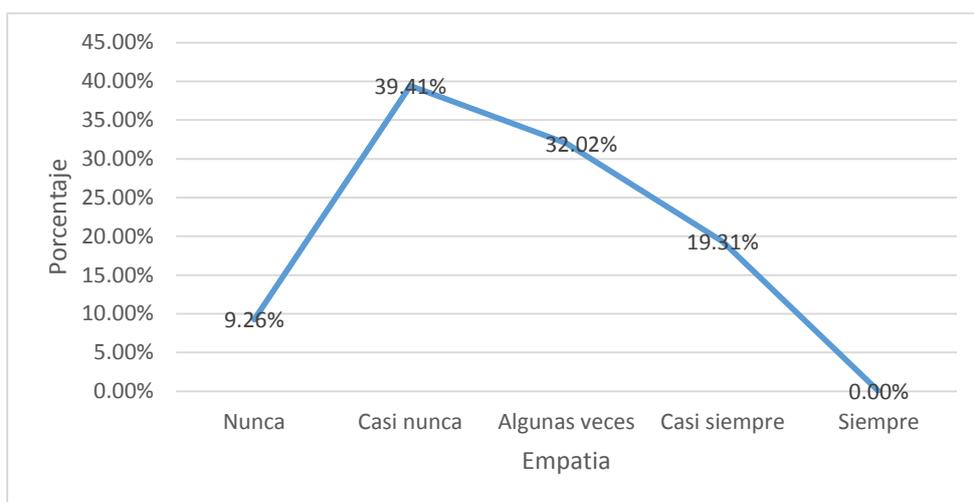


Figura 31. Dimensión de empatía

Fuente. Elaboración propia en base a la información obtenida de la inserción de datos en el programa Excel 2013

En la tabla 37 y la figura 31, se puede observar que el 39.41% de estudiantes encuestados manifiestan que casi nunca existe empatía, mientras que el 32.02% de los estudiantes encuestados manifiestan que algunas veces existe empatía por parte del personal administrativo. En conclusión este resultado revela que los estudiantes consideran que casi nunca el personal administrativo demuestra empatía hacia ellos.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron del procesamiento de datos de la investigación titulada: Percepción de la calidad del servicio administrativo por los estudiantes de la Escuela Profesional José María Arguedas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017. A continuación se discuten los resultados presentados de acuerdo con la revisión bibliográfica y los objetivos planteados.

Objetivo general. Describir la percepción de la calidad del servicio administrativo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017.

En la tabla 32 y la figura 26, se puede observar que el 36.68% de estudiantes encuestados consideran que casi nunca existe calidad del servicio por parte del personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas. Este resultado nos indica que la mayoría de los estudiantes están descontentos con la calidad del servicio que brinda el personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas. Es decir tuvieron malas experiencias al momento de tener algún tipo de contacto con el personal administrativo, en las cinco dimensiones de la calidad del servicio (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). De una manera más explícita sería en el: desarrollo de un trámite documentario, la absolución de alguna consulta, en que se identifiquen con sus necesidades, en que muestren un sincero interés en solucionar sus problemas, el personal administrativo no tuvo una actitud servicial hacia el estudiante.

De acuerdo a los antecedentes se contrasta con la investigación titulada: "Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015". Con relación al objetivo general de la investigación, se determinó que el 50.19% de los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015. Tienen una percepción de la calidad de atención como regular, un 37.55% perciben la calidad de atención como mala y solo un 12.27% tienen una percepción buena. Esto quiere decir que la mayoría de los usuarios encuestados no tienen una percepción muy positiva de esta variable. (Huarcaya, 2015, p. 106)

Cabe indicar que la razón de ser de las instituciones públicas es servir a los usuarios, como menciona en el Capítulo IV, Artículo N° 39 de la Constitución Política del Perú, porque sin los usuarios no demandan dichos servicios las instituciones que los brindan no existirían, y por consiguiente el personal administrativo no trabajaría. Para ello se debe atender y darle la debida relevancia a las necesidades prioritarias de los usuarios y para conseguir esto, se debe establecer las funciones y los procesos de gestión que permitan responder de forma oportuna y rápida, haciendo uso de nuevas estrategias y la inclusión de las tecnologías de información para hacer más óptimo los procedimientos que realiza la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Procurando siempre aumentar la eficiencia, la eficacia, para brindar una mejor atención a los estudiantes y actuar con idoneidad, lealtad y respeto frente a ellos y a la ciudadanía en general.

Objetivo específico 1. Describir la percepción de la calidad del servicio administrativo de la dimensión de elementos tangibles por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017.

En la tabla 33 y la figura 27, se puede observar que el 42.86% de estudiantes encuestados manifiestan que casi siempre existe elementos tangibles de aspecto moderno y visualmente atractivos de la variable calidad del servicio de la Escuela Profesional de Administración de Empresas. Este resultado nos revela que los estudiantes encuestados están conformes con la dimensión de elementos tangibles en sus indicadores de: equipos de aspecto moderno, instalaciones físicas visualmente atractivas, aspecto pulcro y materiales visualmente atractivos. El resultado es positivo pero siempre se tiene que mejorar y conservar los equipos que se tienen, pero siempre con la consigna de estar a la vanguardia de los nuevos avances de conocimiento y tecnológicos que ayuden a la formación profesional íntegra de los estudiantes y de las cuales la institución puede hacer uso.

De acuerdo a los antecedentes se contrasta con la investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto, Andahuaylas - 2015”. Con relación a la dimensión de elementos tangibles de los usuarios encuestados señalan que es buena en un 30.2%. Por lo que se determina que los aspectos tangibles brindados en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto son las adecuadas. (Quispe, 2015, p. 98)

También se puede contrastar los resultados de esta investigación con los antecedentes de la investigación titulada “Calidad de servicio en los recreos campestres del Valle del Chumbao, Andahuaylas - 2015”. Con relación al primer objetivo específico indica que el 50.19% del total de los clientes encuestados manifiesta que los elementos tangibles en los recreos campestres siempre se encuentran adecuadas, ya que los gerentes y/o propietarios de las empresas se preocupan más por cuidar el aspecto físico del local como la decoración de su local, sus áreas verdes, la limpieza de sus servicios higiénicos y que el personal luzca un aspecto pulcro. (Ccarhuas, 2015, p. 80)

Hoffman y Bateson (2011) afirman que debido a la ausencia de un producto físico, los usuarios a menudo se basan en las evidencias tangibles en torno al servicio en la formación de las evaluaciones. La dimensión de elementos tangibles es la percepción que tienen los usuarios en cuanto a la capacidad de la empresa para manejar sus tangibles y estos se refieren a la arquitectura, diseño, distribución, escritorios, iluminación, folletos y la presentación del personal de la empresa. En consecuencia, el componente de elementos tangibles es bidimensional: una dimensión se centra en equipos e instalaciones, y la otra en el personal y los materiales de comunicación.

Objetivo específico 2. Analizar la percepción de la calidad del servicio administrativo de la dimensión de fiabilidad por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017.

En la tabla 34 y la figura 28, se puede observar que el 39.90% de estudiantes encuestados señalan que casi nunca existe fiabilidad en la calidad del servicio que brinda el personal administrativo, de la Escuela Profesional de Administración de Empresas. De acuerdo a los resultados obtenidos los estudiantes manifiestan que casi nunca el personal administrativo cumple cuando se compromete con algo, tampoco muestra un sincero interés en solucionar sus problemas y casi nunca se compromete con el servicio que presta en beneficio de los estudiantes. Se podría decir que el personal administrativo realiza su trabajo sin vocación de servicio, cumple por cumplir o también que hay sobre carga de trabajo para lo cual no se da abasto y se necesitaría contratar a un personal más.

De acuerdo a los antecedentes se contrasta con la investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto, Andahuaylas - 2015”. Con relación a la dimensión de fiabilidad de los usuarios encuestados del hospital califican como regular con un 40.3%. Este resultado

muestra que los usuarios del hospital no sienten una confianza absoluta de los servicios que reciben de esta institución. (Quispe, 2015, p. 97)

También se puede contrastar los resultados de esta investigación con los antecedentes de la investigación titulada “Evaluación de la calidad de servicio percibido por los pacientes del Centro de Salud Mórrope periodo noviembre – diciembre 2013”. En las dimensiones de fiabilidad, elementos tangibles y capacidad de respuesta los pacientes califican la calidad de servicio como regular, es decir, no consideran que la calidad del servicio sea mala pero que si podría mejorar en la confiabilidad de los procesos, las instalaciones físicas, la implementación y la apariencia del centro de salud, de igual manera se tiene que trabajar en la solución de problemas no previstos, el trámite de documentos debe ser ágil y la solicitud de citas también y por último se tiene que mejorar en la fiabilidad para crear confianza ante los usuarios del centro de salud. (Bardales, 2016, p. 89)

De acuerdo a Hoffman y Bateson (2011) en general, esta dimensión refleja la congruencia y confiabilidad del desempeño de una empresa. ¿la empresa proporciona el mismo nivel de servicio constantemente o la calidad varía drásticamente con cada encuentro de servicio? ¿la empresa cumple con sus promesas, factura adecuadamente a sus clientes, mantiene registros precisos y suministra el servicio correctamente desde la primera vez?. No hay nada más frustrante para los usuarios que los proveedores de servicios poco confiables.

Con base en los resultados de varios estudios que utilizaron servperf, los consumidores califican la dimensión de fiabilidad como la más importante de las cinco dimensiones de servperf.

Objetivo específico 3. Describir la percepción de la calidad del servicio administrativo de la dimensión de capacidad de respuesta por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017.

En la tabla 35 y la figura 29, se puede observar que el 49.51% de estudiantes encuestados manifiestan que casi nunca existe capacidad de respuesta en la calidad del servicio que brinda el personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas. El resultado que se puede observar con respecto a esta dimensión revela que los estudiantes encuestados perciben que el personal administrativo casi nunca respeta el tiempo de duración que toma realizar un servicio ya sea de un trámite documentario, tienen muy poca disposición a ayudar a los estudiantes y casi siempre dicen

estar ocupados lo cual dificulta la atención y ayuda al estudiante. Se puede afirmar que el personal administrativo no es eficiente y eficaz con su trabajo o también tienen muchas tareas que realizar que sobrepasa su capacidad, por lo cual el servicio no es rápido y no se cumplen los tiempos establecidos. El personal administrativo debería ser más consciente y darse cuenta que su función es atender las necesidades del estudiante y su trabajo se debe a ellos. Y les debería dar un trato cordial, con la predisposición siempre de buscar soluciones y no ser parte del problema.

De acuerdo a los antecedentes se contrasta con la investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015”. Con relación a la primera dimensión considerada en esta investigación que es capacidad de respuesta se obtuvo como resultado que de un total de 339 encuestados, 134 usuarios manifiestan que casi nunca hay capacidad de respuesta de los trabajadores de la municipalidad ante cualquier requerimiento que realice un usuario. (Inka, 2015, p. 62)

Hoffman y Bateson (2011) consideran que en esta dimensión se refleja el compromiso de una empresa y de sus trabajadores de ofrecer sus servicios de manera oportuna. En ese sentido la dimensión de capacidad de respuesta, se refiere a la voluntad y/o disposición de los trabajadores a proporcionar un servicio. En ocasiones, los clientes pueden encontrar una situación en la que los trabajadores se dedican a sus propias conversaciones entre si e ignorar las necesidades del usuario. Este es un claro ejemplo de falta de respuesta. La capacidad de respuesta también refleja el grado de preparación de la empresa para proporcionar el servicio

De la Varga y Galindo (como se citó en Daza 2013) afirman que cada vez con mayor contundencia los clientes exigen la solución de problemas ocurridos durante el proceso de prestación de servicios y que además valoran con mayor frecuencia los esfuerzos que pueda hacer una organización por garantizarles un nivel de satisfacción al superar sus expectativas, de esta forma son más explícitos en pedir mayor profesionalismo por parte de los prestadores. (p.274)

Objetivo específico 4. Analizar la percepción de la calidad del servicio administrativo de la dimensión de seguridad por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017.

En la tabla 36 y la figura 30, se puede observar que el 41.50% de estudiantes encuestados manifiestan que casi nunca existe seguridad en la calidad del servicio que brinda el personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas. Los resultados obtenidos nos indican que los estudiantes encuestados se encuentran descontentos con respecto a esta dimensión, debido a que ellos consideran que el comportamiento del personal administrativo no inspira mucha confianza, sienten temor al preguntar algo por el mal trato y a la actitud poco cortés que puedan recibir del personal administrativo cuando quieran hacerles alguna consulta de cualquier procedimiento.

De acuerdo a los antecedentes se contrasta con la investigación titulada "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto, Andahuaylas - 2015". Con relación a la dimensión de seguridad dio como resultado que de los usuarios encuestados calificaron esta dimensión como pésimo en un 40.3%. Este resultado quiere decir que los usuarios del hospital no se sienten seguros en esta institución y ni de las actividades que pudieran hacer en ella. (Quispe, 2015, p. 97)

Hoffman y Bateson (2011) afirman que la dimensión de seguridad refleja el sentimiento de un cliente de no estar en peligro, riesgo o duda. También se refiere a los conocimientos y habilidades de la empresa de sus servicios y a la cortesía en que la empresa interactúa con el cliente.

Objetivo específico 5. Describir la percepción de la calidad del servicio administrativo de la dimensión de empatía por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017.

En la tabla 37 y la figura 31, se puede observar que el 39.41% de estudiantes encuestados señalan que casi nunca existe empatía en la calidad del servicio que brinda el personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas. Este resultado revela que los estudiantes no sienten que reciben una atención personalizada y que a veces se descuidan en los tiempos de atención y que el personal administrativo muestra poca preocupación por los intereses y necesidades específicas de los estudiantes, se podría decir que no subordinan sus propios intereses por el interés general de la institución que es servir adecuadamente a las necesidades de los estudiantes y de la comunidad en general.

De acuerdo a los antecedentes se contrasta con la investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto, Andahuaylas - 2015”. Con relación a la dimensión de empatía, de los usuarios encuestados manifiestan que es mala y pésima en un 30.2%. Este resultado nos revela que los usuarios del hospital sienten que los trabajadores del hospital no se identifican con sus necesidades para brindarles un mejor servicio. (Quispe, 2015, p. 98)

Con relación a este resultado Hoffman y Bateson (2011) considera que esta dimensión se refiere a la capacidad que tienen las personas de ponerse en el lugar del otro. Es decir, poder experimentar los sentimientos de otro como propios. Las empresas deben dar un trato individualizado y uniforme, de igual manera manejar horarios flexibles que se adecuen a los clientes.

Sancho (1999) considera que se debe hacer uso de un conjunto de prácticas administrativas cuyo objetivo es reforzar la receptividad en la prestación de servicios públicos, se intenta averiguar las necesidades y preferencias reales del usuario, y en función de la detección de estas necesidades, se puedan reestructurar los procesos de la gestión administrativa.

CONCLUSIONES

1. En relación con el objetivo general, los resultados indicaron que el 36.68% del total de estudiantes encuestados señalan que casi nunca existe calidad del servicio por parte del personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresa. De acuerdo a este resultado se concluye que la percepción que tienen los estudiantes de la calidad del servicio administrativo no es positivo debido a ello la Escuela Profesional de Administración de Empresas tiene que plantearse y realizar estrategias para poder mejorarlo, ya que es un factor dinamizador que aporta en la educación superior de los estudiantes.
2. En relación con el primer objetivo específico el resultado revela que el 42.86% de estudiantes encuestados mencionan que casi siempre existen elementos tangibles de aspecto moderno y visualmente atractivos de la variable de calidad del servicio, en la Escuela Profesional de Administración de Empresa. Según estos resultado se concluye que la percepción de los estudiantes respecto a los indicadores: Equipos de aspecto moderno, Instalaciones físicas visualmente atractivas, Aspecto pulcro y Materiales visualmente atractivo; están conformes, este resultado es positivo debido a que esta dimensión es un aliado complementario importante en la formación profesional de los estudiantes, pero siempre se tiene que tener presente la tendencia a mejorar.
3. En relación con el segundo objetivo específico el resultado muestra que el 39.90% de estudiantes encuestados señalan que casi nunca existe fiabilidad en la calidad del servicio que brinda el personal administrativo en la Escuela Profesional de Administración de Empresa. Se concluye que los estudiantes están descontentos con respecto a los indicadores: Cumplen lo prometido, Sincero interés en solucionar problemas, Realizar bien el servicio desde el primer momento, Compromiso con el servicio, Registro sin errores. Este resultado es preocupante porque ellos sienten que el personal administrativo no se compromete con brindar una buena atención a los estudiantes.
4. En relación con el tercer objetivo específico el resultado demuestra que el 49.51% de estudiantes encuestados manifiestan que casi nunca existe capacidad de respuesta en la calidad del servicio que brinda el personal administrativo en la Escuela Profesional de Administración de Empresa. De acuerdo a este resultado se concluye que los estudiantes respecto a los indicadores: tiempo de duración del servicio, servicio rápido, disposición a ayudar, nunca están demasiado ocupados para solucionar problemas. No sienten que el personal administrativo cumpla con ellos. Dicho resultado es muy

lamentable porque los estudiantes son la razón de ser de la institución y no está bien que no le den un trato justo y oportuno.

5. En relación con el cuarto objetivo específico el resultado revela que el 41.50% de estudiantes encuestados señalan que casi nunca existe seguridad en la calidad del servicio que brinda el personal administrativo en la Escuela Profesional de Administración de Empresa. Este resultado nos hace llegar a la conclusión de que los estudiantes no sienten seguridad respecto a los indicadores: comportamiento que inspiran confianza, seguridad en los trámites, actitud cortés y conocimientos suficientes. Este resultado no es favorable, porque los estudiantes si no confían en el personal administrativo que les brinda los servicios complementarios y dinamizadores a su educación, entonces en quién podrán confiar.
6. En relación con el quinto objetivo específico el resultado muestra que el 39.41% de estudiantes encuestados manifiestan que casi nunca existe empatía en la calidad del servicio que brinda el personal administrativo en la Escuela Profesional de Administración de Empresa. De acuerdo al resultado obtenido se concluye que los estudiantes no sienten que el personal administrativo se ponga en el lugar de ellos y se identifique con sus necesidades respecto a los indicadores: atención personalizada, horarios de atención convenientes, preocupación por los intereses, gestionan, recordar el mejor interés. entienden las necesidades específicas de los estudiantes.

RECOMENDACIONES

- a. Se recomienda al personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, mejorar la calidad del servicio administrativo enfatizando principalmente en los cuatro puntos donde se obtuvo como resultado que los estudiantes consideran que casi nunca existe fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Pero sin dejar de lado la dimensión de elementos tangibles que si bien es cierto dio como resultado que los estudiantes consideran que casi siempre existen elementos tangibles de aspecto moderno y visualmente atractivos, pero siempre se tiene que mejorar, con la premisa de la mejora continua guiando su accionar.
- b. Acerca de los elementos tangibles se recomienda al personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, seguir manteniendo siempre el orden y la limpieza en las instalaciones de la universidad, su conservación y siempre mejorar los equipos con que se cuenta, estando siempre a la vanguardia para la adquisición de las nuevas tecnologías que aporten en la formación profesional de los estudiantes.
- c. Se recomienda al coordinador de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, la implementación de un sistema de encuestas llamado SISENSA y que lo puedan adaptar a sus necesidades, que lo desarrolló la Corte Superior de Justicia de Arequipa con el propósito de mejorar la calidad de atención al usuario, este mecanismo permite conocer en tiempo real la percepción sobre el servicio recibido en los principales centros de atención al público de la entidad. De esta manera cada usuario después de ser atendido en su trámite y/o procedimiento tiene la opción voluntaria de calificar su satisfacción en la atención. Esta iniciativa, única a nivel de las instituciones públicas, ha permitido mejorar continuamente la atención de los servicios brindados en base a resultados de la calificación de los usuarios. Para que de esta manera el personal administrativo cumpla lo que promete, que muestren un sincero interés en solucionar los problemas de los usuarios, que muestren compromiso con el servicio que brinda y que puedan insistir en el registro sin errores para asegurar el correcto procedimiento. Esta institución pública fue premiada por el SERVIR en el III concurso de buenas prácticas 2015 de gestión, presentado por los gerentes de las instituciones públicas, en el rubro de atención al cliente.

- d. Respecto a la capacidad de respuesta se recomienda al coordinador de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, la implementación y desarrollo de cartas de servicio, que es un instrumento idóneo para fomentar la mejora continua de los servicios públicos, también son documentos que tienen por objeto informar a la comunidad universitaria y a la sociedad en general sobre los servicios públicos que gestiona la universidad, las condiciones en que se prestan, los derechos de los usuarios en relación con estos servicios, los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación y los indicadores de calidad lo cual permitirá medir la calidad del servicio.

- e. Se recomienda al coordinador de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, la implementación de un sistema de gestión de calidad de recepción de documentos (RedoBia), que ayudará a mejorar la eficiencia, eficacia y seguridad en los trámites y por consiguiente la rapidez del servicio, en beneficio tanto de los estudiantes y del personal administrativo de toda la universidad, porque permitirá optimizar los procedimientos y estar a la vanguardia de la tecnología haciendo uso de sus beneficios.

- f. Respecto a la empatía se recomienda al personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, que brinden una atención personalizada, que se puedan preocupar e interesar por los estudiantes y que puedan entender sus necesidades específicas, porque la labor del personal administrativo se debe a los estudiantes y es su función dar una buena atención a los mismos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcalde, E., y Castañeda, J. (2016). *Estudio de la calidad de servicio brindada por la empresa automotores San Lorenzo S.A.C en la ciudad de Chiclayo* (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Alvares, L., y Izaguirre, F. (2015). Calidad del servicio en universidades públicas *Revista pensamiento y gestión*, 2(38), 95-118. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64639792007>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación, Introducción a la Investigación Científica* (6a ed.). Caracas, República Bolivariana de Venezuela: Episteme, C.A.
- Armstrong, G., y Kotler, P. (2013). *Fundamentos de Marketing* (11a ed.). México: PEARSON.
- Atao, M. (2015). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social, de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo - 2015* (tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Ávila, H. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Chihuahua, México: Editorial Eumed.net.
- Ballón, S. (2016). *Evaluación en la calidad de Servicio y satisfacción del cliente en los Hoteles de Dos y Tres Estrellas de la Ciudad de Abancay. Perú* (tesis de pregrado). Universidad ESAN, Surco, Perú.
- Bardales, Y. (2016). *Evaluación de la calidad de servicio percibido por los pacientes del Centro de Salud Mórrope periodo noviembre – diciembre 2013* (tesis de pregrado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Begazo, J. (2006). ¿Cómo medimos el servicio? *Gestión en el tercer milenio, Revista de investigación de la facultad de ciencias administrativas UNMSM*, 9(18), 73-81. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n18_2006/a09.pdf
- Ccarhuas, I. (2015). *Calidad del servicio en los recreos campestres del Valle del Chumbao, Andahuaylas - 2015* (tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

- Camisón, C., Cruz, S., Y González, T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España: PEARSON.
- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la Investigación* (2a ed.). Lima: San Marcos.
- Castañeda, M., Cabrera, A., Navarro, Y., y Vries, W. (2010). *Procesamiento de Datos y Análisis Estadísticos Utilizando SPSS. Un Libro Práctico para Investigadores y Administradores Educativos*. Brasil: EDIPUCRS.
- Cevallos, D. (2014). La Calidad Educativa en la Realidad Universitaria Peruana frente al Contexto Latinoamericano. *Revista de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*, 7(1), 3-8. Obtenido de <http://www.usat.edu.pe/files/revista/flumen/2014-I/ponencia4.pdf>
- Córdoba, J. (2014). *Evaluación de la calidad percibida del servicio en los centros asistenciales del departamento del Choco* (tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Coronado, T. (2012). *Análisis de la calidad de los servicios de una institución pública certificada por ISO 9001:2008: un estudio basado en la percepción de los usuarios* (tesis de maestría). Universidad Autónoma de Tamaulipas, Tamaulipas, México.
- Daza, J. (2015). Análisis de la medición de calidad en los servicios hoteleros. *Revista Universidad Libre de Colombia* , 11(19), 263-280. Obtenido de <http://www.unilibre.edu.co/CriterioLibre/images/revistas/19/Criterio-Libre-19-art12.pdf>
- Díaz, R. (2015). Factores condicionantes de la calidad en la educación universitaria peruana. *Revista Lex de la Facultad de Ciencias Políticas y Derecho* , 8(15), 307-331. Obtenido de file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/Dialnet FactoresCondicionantesDeLaCalidadEnLaEducacionUniv-5157760.pdf
- Duque, E., y Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Revista Universidad Libre*, 10(16), 150-192. Obtenido de file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/Dialnet-MedicionDeLaPercepcionDeLaCalidadDelServicioDeEduc-3966855.pdf
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. Obtenido de file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/Dialnet-MedicionDeLaPercepcionDeLaCalidadDelServicioDeEduc-3966855.pdf

- Garay, D., y Ballestas, A. (2016). *Evaluación de la calidad en el servicio ofrecido por los operadores de telefonía móvil en Cartagena desde la perspectiva del usuario a través del servperf* (tesis de pregrado). Universidad de Cartagena, Cartagena, Argentina.
- Gareth, R., y George, J. (2010). *Administrar para la Calidad* (6a ed.). México: Limusa, C.A de C.V. Grupo Noriega. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=eVQShi8w2AUC&oi=fnd&pg=PA21&dq=percepcion+de+la+calidad+del+servicio+administrativo&ots=SjqwxulYN3&sig=803l1k8iWE6PgXQzrLHsUJVva0X0#v=onepage&q&f=false>
- Gutiérrez, M. (20). *Administrar para la Calidad, conceptos administrativos del control total de calidad* (2a ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hoffman, D., y Bateson, J. (2011). *Marketing de Servicios* (4a ed.). México: CENGAGE Learning.
- Huarcaya, R. (2014). *Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015* (tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Ibarra, L., y Casas, I. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Revista de contaduría y administración*, 60(1), 229-260. Obtenido de <https://www.google.com/search?noj=1&q=metodo+servperf+pdf+revistas&spel=1&sa=X&ved=0ahUKEwi368Cf3PDUAhWEFj4KHcbRCB8QBQgiKAA&biw=1366&bih=604>
- Inka, M. (2014). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015* (tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Muggenburg, M., y Perez, I. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de la investigación. *Revista los Maestros Escriben*, 4(1), 35-38. Obtenido de <file:///C:/Users/F@cilnet/Downloads/30300-64765-1-PB.pdf>
- Muller, E. (2001). *Cultura de calidad de servicio*. México: Trillas.

- Newbold, P., Carlson, W., & Thorne, B. (2008). *Estadística para Administración y Economía* (6a ed.). España: Editorial Pearson Education S.A.
- Palacios, D. (2014). *Evaluación de la calidad del servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó* (tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Pérez, G. (2016). *Evaluación de la calidad de servicio percibida por los estudiantes de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo con respecto a los servicios de limpieza de la empresa Sebul en la ciudad de Chiclayo* (tesis de pregrado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú .
- Pérez, V. (2005). *Calidad total en la atención al cliente pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. España: Ideas propias. Obtenido de http://www.academia.edu/8910048/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_ATENCI%C3%93N_AL_CLIENTE_Pautas_para_Garantizar_la_Excelencia_en_el_Servicio
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015* (tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Reyes, O., y Reyes, M. (2012). Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores. *Revista internacional de administración y finanzas*, 5(5), 87-98. Obetnido de <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v5n5-2012/RIAF-V5N5-2012-6.pdf>
- Riveros, P. (2007). *Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio* (3a ed.). Colombia: ECOE Ediciones Ltda.
- Sancho, D. (1999). *Gestión de servicios públicos estrategias de marketing y calidad*. España: TECNOS S.A
- Sanguesa, M., Mateo, R., y Ilzarbe, L. (2006). *Teoría y práctica de la calidad*. España: THOMSON.
- Silva, L. (2015). *Aplicación y validación de un modelo de medición de la calidad percibida del servicio (serperf) para la industris automotriz en colombia (servicios posventa)* (tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Silva, M. (2015). *Calidad del servicio al cliente en el restaurant La Lomita - Tambogrande – 2015* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú.

- Tam, G., Vera, G., y Oliveros, R. (2008). Tipos, métodos y estrategias de investigación científica. *Revista de la Escuela de Posgrado de la Universidad Ricardo Palma*, 1(5),145-154. Obtenido de http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf
- Torres, M., y Vasquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Revista de la Universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre - Venezuela*, 1(35), 57-76. Obtenido de http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium_35_2015_4.pdf
- Vargas, M., y De Vega, L. (2011). *Calidad y servicio concepto y herramientas*. Colombia: ECOE.
- Yamada, G., Castro, J., y Rivera, M. (2012). Informe sobre la Educación Superior en el Perú: Retos para el Aseguramiento de la Calidad. Lima, Perú. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0198694D6FE2A18D05257AF5005E5B08/\\$FILE/107070418-Educacion-superior-en-el-Peru-Retos-para-el-aseguramiento-de-la-calidad.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0198694D6FE2A18D05257AF5005E5B08/$FILE/107070418-Educacion-superior-en-el-Peru-Retos-para-el-aseguramiento-de-la-calidad.pdf)
- Zeithaml, V., Bitner, M., y Gremler, D.(2009). *Marketing de servicios* (5a ed.). México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación

Título: Percepción de la calidad del servicio administrativo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/DIMENSIONES
<p>Problema general ¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio administrativo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio administrativo de la dimensión de elementos tangibles, por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017?</p> <p>¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio administrativo de la dimensión de fiabilidad, por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017?</p> <p>¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio administrativo de la dimensión de capacidad de respuesta, por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017?</p> <p>¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio administrativo de la dimensión de seguridad, por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas</p>	<p>Objetivo general Describir la percepción de la calidad del servicio administrativo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017</p> <p>Objetivos específicos Describir la percepción de la calidad del servicio administrativo de la dimensión de elementos tangibles por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017</p> <p>Describir la percepción de la calidad del servicio administrativo de la dimensión de fiabilidad por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017</p> <p>Describir la percepción de la calidad del servicio administrativo de la dimensión de capacidad de respuesta por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017</p> <p>Describir la percepción de la calidad del servicio administrativo de la dimensión de seguridad por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad</p>	<p>Hernández et al. (2014) Considera que “En toda investigación descriptiva no se tiene que formular una hipótesis necesariamente, salvo en Estudios descriptivo, para intentar predecir un dato o valor en una o más variables que se van a medir u observar” (p.108).</p>	<p>VARIABLE ÚNICA Calidad del servicio</p> <p>DIMENSIÓN 01: Elementos tangibles</p> <p>Indicadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipos de aspecto moderno - Instalaciones físicas visualmente atractivas. - Aspecto pulcro. - Materiales visualmente atractivos. <p>DIMENSIÓN 02: Fiabilidad</p> <p>Indicadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumplen lo prometido - Sincero interés en solucionar problemas. - Realizar bien el servicio desde el primer momento - Compromiso con el servicio - Registro sin errores. <p>DIMENSIÓN 03: Capacidad de respuesta</p> <p>Indicadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de duración del servicio. - Servicio rápido - Disposición a ayudar. - Nunca están demasiado ocupados para solucionar problemas

<p>de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017?</p> <p>¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio administrativo de la dimensión de empatía, por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017?</p>	<p>Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017</p> <p>Describir la percepción de la calidad del servicio administrativo de la dimensión de empatía por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017</p>		<p>DIMENSIÓN 04:</p> <p>Seguridad</p> <p>Indicadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento que inspiran confianza. - Seguridad en los trámites. - Actitud cortés. - Conocimientos suficientes. <p>DIMENSIÓN 05:</p> <p>Empatía</p> <p>Indicadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención personalizada. - Horarios de atención convenientes. - Preocupación por los intereses. - Gestionar. - Recordar el mejor interés - Entienden las necesidades específicas.
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>Tipo de investigación El estudio es de tipo descriptivo</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Diseño El diseño de la investigación es no experimental transeccional descriptivo simple</p>	<p>Población La población comprende a todos los alumnos de la EPAE desde el I ciclo al X ciclo. Que es un total de 432.</p> <p>Muestra Es no probabilístico, se considerará a los alumnos del VII ciclo al X ciclo que es un total de 203 alumnos.</p>	<p>Técnicas: Se realizará una encuesta.</p> <p>Tratamiento estadístico: Se utilizará el programa Excel 2013</p>	<p>Instrumentos: Cuestionario – modelo servperf</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Título: Percepción de la calidad del servicio administrativo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Calidad de servicio</p> <p>Según Hoffman y Bateson (2011) “Es una actitud formada por medio de una evaluación general a largo plazo del desempeño de una empresa” (p.319)</p>	<p>Es un proceso mediante el cual se evalúa un servicio a través de las dimensiones de: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</p>	<p>Elementos tangibles</p> <p>Son los elementos físicos que están involucrados a la hora de que se preste el servicio y que influyen en la calidad del mismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos de aspecto moderno - Instalaciones físicas visualmente atractivas. - Aspecto pulcro. - Materiales visualmente atractivos.
		<p>Fiabilidad</p> <p>Se refiere a ofrecer el servicio en forma correcta desde el principio, y a la confianza que genera la empresa en el desarrollo de todos sus procesos para brindar al cliente un servicio de calidad y poder obtener una imagen honesta hacia los clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplen lo prometido - Sincero interés en solucionar problemas. - Realizar bien el servicio desde el primer momento - Compromiso con el servicio - Registro sin errores.
		<p>Capacidad de respuesta</p> <p>Refleja el compromiso de una empresa de ofrecer sus servicios de manera ágil y oportuna a los clientes pero sin descuidar su calidad. Esta dimensión también puede reflejar el grado de preparación de la empresa para brindar el servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de duración del servicio. - Servicio rápido - Disposición a ayudar. - Nunca están demasiado ocupados para solucionar problemas
		<p>Seguridad</p> <p>Expresa sentimientos de los clientes de estar en buenas manos y la inexistencia de peligro o riesgo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento que inspiran confianza. - Seguridad en los trámites. - Actitud cortés - Conocimientos suficientes.
		<p>Empatía</p> <p>La empatía se refiere a la capacidad de experimentar los sentimientos de otro como propios. Las empresas deben ponerse en el lugar de los clientes y poder identificar sus necesidades e intereses.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención personalizada. - Horarios de atención convenientes. - Gestionar. - Recordar el mejor interés - Entienden las necesidades específicas.

Anexo 3. Matriz de instrumento de recojo de datos

Título. Percepción de la calidad del servicio administrativo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	N° DE ÍTEMS	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA
Calidad del servicio percibido	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos de aspecto moderno - Instalaciones físicas visualmente atractivas. - Aspecto pulcro. - Materiales visualmente atractivos. 	18%	04	1. ¿Usted considera que la Escuela Profesional de Administración de Empresas tiene equipos modernos? 2. ¿Usted considera que las instalaciones físicas de la Escuela Profesional de Administración de Empresas son visualmente atractivas? 3. ¿Usted considera que el personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas tiene un aspecto pulcro? 4. ¿Usted considera que los materiales asociados al servicio (como folletos) en la Escuela Profesional de Administración de Empresas son visualmente atractivos?	<ul style="list-style-type: none"> - Totalmente en desacuerdo. - En desacuerdo. - Parcialmente de acuerdo - De acuerdo. - Totalmente de acuerdo.
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplen lo prometido - Sincero interés en solucionar problemas. - Realizar bien el servicio desde el primer momento - Compromiso con el servicio - Registro sin errores. 	23%	05	5. ¿Cuándo el personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas promete hacer algo en un momento determinado lo cumple? 6. ¿Durante su atención el personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas mostro un sincero interés en solucionar su problema? 7. ¿El personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas realiza bien el servicio desde el primer momento? 8. ¿En la Escuela Profesional de Administración de Empresas el personal administrativo proporciona sus servicios cuando promete hacerlo 9. ¿El personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas insiste en los registros sin errores?	<ul style="list-style-type: none"> - Totalmente en desacuerdo. - En desacuerdo. - Parcialmente de acuerdo - De acuerdo. - Totalmente de acuerdo.
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de duración del servicio. - Servicio rápido - Disposición a ayudar. - Nunca están demasiado ocupados para solucionar problemas 	18%	04	10. ¿En la Escuela Profesional de Administración de Empresas el personal administrativo dice a los estudiantes exactamente en cuanto tiempo serán realizados los servicios? 11. ¿Durante su atención el personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas le dio un servicio rápido? 12. ¿El personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas esta siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes? 13. ¿En la Escuela Profesional de Administración de Empresas el personal administrativo nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los estudiantes?	<ul style="list-style-type: none"> - Totalmente en desacuerdo. - En desacuerdo. - Parcialmente de acuerdo - De acuerdo. - Totalmente de acuerdo.

	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento que inspiran confianza. - Seguridad en las operaciones. - Actitud cortés. - Conocimientos suficientes. 	18%	04	<p>14. ¿El comportamiento del personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas infunde confianza en los estudiantes? 21. Que el personal de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de un servicio rápido a los estudiantes</p> <p>15. ¿Usted siente seguridad al realizar sus trámites en la Escuela Profesional de Administración de Empresas?</p> <p>16. ¿Durante su atención el personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas tuvo constantemente una actitud cortés?</p> <p>17. ¿Usted considera que el personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los estudiantes?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Totalmente en desacuerdo. - En desacuerdo. - Parcialmente de acuerdo - De acuerdo. - Totalmente de acuerdo.
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención personalizada. - Horarios de atención convenientes. - Preocupación por los intereses. - Gestionar. - Entienden las necesidades específicas. 	23%	05	<p>18. ¿Durante su atención el personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas le ofreció una atención personalizada?</p> <p>19. ¿La Escuela Profesional de Administración de Empresas tiene horarios de atención convenientes para todos los estudiantes?</p> <p>20. ¿El personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas realiza gestiones en beneficio de los estudiantes?</p> <p>21. ¿El personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas recuerda siempre el mejor interés de los estudiantes?</p> <p>22. ¿En la Escuela Profesional de Administración de Empresas el personal administrativo entiende las necesidades específicas de los estudiantes?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Totalmente en desacuerdo. - En desacuerdo. - Parcialmente de acuerdo - De acuerdo. - Totalmente de acuerdo.

Anexo 4. Ficha de validación de expertos

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: JOHN PETER AGUIRRE LANDA
Grado Académico: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha: 26/09/17

II. OBSERVACIONES:

FORMA: USA MODELO SERVQUAL; SIN EMBARGO, SE RECOMIENDA EL MODELO SERVPERF EL CUAL SE AJUSTA MÁS AL TRABAJO QUE VA A DESARROLLAR.

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

REVISAR POBLACIÓN - ACTUALIZAR LOS DATOS.

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Mg. John Peter Aguirre Landa
DocENTE
Sello y Firma del Evaluador
DNI: 1090295

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Simón José Cama Flores
Grado Académico: Magister en Administración
Fecha: 26.1.09.2017

II. OBSERVACIONES:

FORMA: Revisar la Gramática

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)
Mejorar la Matriz de Operaciones de Variables

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.



Mg. Simón José Cama Flores
DOCENTE

Sello y Firma del Evaluador

DNI: 24461156

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Rosa Nelida Ascue Ruiz
Grado Académico: Magister Administración de Empresas
Fecha: 22/09/17

II. OBSERVACIONES:

FORMA: Mejorar la forma y justificación de los
Conceptos

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Procede

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Mejora ítemos mas Suples

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

Mejorar las Observaciones



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Mgtr. Rosa Nelida Ascue Ruiz
CENTRO
CLAB: 09016

Sello y Firma del Evaluador

DNI: 44346273

Anexo 5. Fotografías de la investigación



Encuesta realizada a los estudiantes del VI ciclo de la Escuela Profesional de Administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas



Encuesta realizada a los estudiantes del VII ciclo de la Escuela Profesional de Administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas



Encuesta realizada a una estudiante del VII ciclo de la Escuela Profesional de Administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas



Encuesta realizada a una estudiante del VIII ciclo de la Escuela Profesional de Administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas



Encuesta realizada a una estudiante del IX ciclo de la Escuela Profesional de Administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas

Anexo 6. Encuesta de la investigación



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Escuela Profesional de Administración de Empresas

CUESTIONARIO



Estimado Alumno:

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre el trabajo de investigación titulado: Percepción de la calidad del servicio administrativo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017. Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género:

a) Femenino () Masculino ()

1.2. Edad:

a) 19 años ()

b) 20 años ()

c) 21 años ()

d) más de 21 años ()

1.3. Usted qué ciclo está cursando

a) VI ciclo ()

b) VII ciclo ()

c) VIII ciclo ()

d) IX ciclo ()

e) X ciclo ()

Instrucciones: Califique la importancia que usted otorga a la atención que espera recibir en el servicio administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas.

Marque con una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

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

N°	ITEMS					
		1	2	3	4	5
1	¿Usted considera que la Escuela Profesional de Administración de Empresas tiene equipos modernos?	1	2	3	4	5
2	¿Usted considera que las instalaciones físicas de la Escuela Profesional de Administración de Empresas son visualmente atractivas?	1	2	3	4	5
3	¿Usted considera que el personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas tiene un aspecto pulcro?	1	2	3	4	5
4	¿Usted considera que los materiales asociados al servicio (folletos) en la Escuela Profesional de Administración de Empresas son visualmente atractivos?	1	2	3	4	5
5	¿Cuándo el personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas promete hacer algo en un momento determinado lo cumple?	1	2	3	4	5
6	¿Durante su atención el personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas mostro un sincero interés en solucionar su problema?	1	2	3	4	5
7	¿El personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas realiza bien el servicio desde el primer momento?	1	2	3	4	5
8	¿En la Escuela Profesional de Administración de Empresas el personal administrativo proporciona sus servicios cuando promete hacerlo?	1	2	3	4	5
9	¿El personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas insiste en los registros sin errores?	1	2	3	4	5
10	¿En la Escuela Profesional de Administración de Empresas el personal administrativo dice a los estudiantes exactamente en cuanto tiempo serán realizados los servicios?	1	2	3	4	5
11	¿Durante su atención el personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas le dio un servicio rápido?	1	2	3	4	5
12	¿El personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas esta siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes?	1	2	3	4	5
13	¿En la Escuela Profesional de Administración de Empresas el personal administrativo nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los estudiantes?	1	2	3	4	5
14	¿El comportamiento del personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas infunde confianza en los estudiantes?	1	2	3	4	5
15	¿Usted siente seguridad al realizar sus trámites en la Escuela Profesional de Administración de Empresas?	1	2	3	4	5
16	¿Durante su atención el personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas tuvo constantemente una actitud cortés?	1	2	3	4	5
17	¿Usted considera que el personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los estudiantes?	1	2	3	4	5
18	¿Durante su atención el personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas le ofreció una atención personalizada?	1	2	3	4	5
19	¿La Escuela Profesional de Administración de Empresas tiene horarios de atención convenientes para todos los estudiantes?	1	2	3	4	5
20	¿El personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas realiza gestiones en beneficio de los estudiantes?	1	2	3	4	5
21	¿El personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas recuerda siempre el mejor interés de los estudiantes?	1	2	3	4	5
22	¿En la Escuela Profesional de Administración de Empresas el personal administrativo entiende las necesidades específicas de los estudiantes?	1	2	3	4	5

Gracias por su colaboración

Anexo 7. Relación de estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Andahuaylas, 26 de setiembre de 2017

CARTA N° 0199- 2017 -ORA-UNAJMA

Señor.

Mg. JULIO CÉSAR MACHACA MAMANÍ

DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presente.-

ASUNTO: REMITO RELACIÓN DE ALUMNOS
MATRICULADOS PERIODO 2017-II

REF : CARTA N°243-2017-UNAJMA-CO-FCE-EPAE/D

Por medio del presente me dirijo a Ud., para expresarle un cordial saludo y al mismo tiempo remitir adjunto a la presente la relación de alumnos matriculados en el semestre académico 2017 – II, Correspondiente a la Escuela Profesional de Administración Empresas. Se adjunta información.

Es cuanto informo para su conocimiento y atención del caso.

Atentamente;

27 SET. 2017



9.54

C.c.
Adjunto: 07 folios

----- *Oficina de Registros Académicos comprometidos con la Ecoeficiencia* -----

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
RELACION DE ALUMNOS DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS POR CICLO Y PERÍODO 2017-II



N°	CÓDIGO	APELLIDOS Y NOMBRES	ESCUELA PROFESIONAL	CURRICULA	CREDITOS APROBADOS	CICLO APROBADO	REQUISITOS ACADÉMICOS
3	1102420171	ABOLLANEDA RIVERA JHAROL EUSEMBER	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
5	1103020162	ACOSTA GUÍZADO AMANDA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
7	1100220172	AIQUIPA HUAYLLAS DAYS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
12	1102720172	ALARCON ROLDAN LIZZET DANAY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
16	1102820171	ALHUAY HUAMÁN ALFREDO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
18	1100320171	ALLCCA QUISPE EDWIN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
20	1102720162	ALLCCA HUAMÁN CCORAHUA WILBER FABI	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
39	1100220152	ANDÍA CHÁVEZ RONALD	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
40	1100120172	ANDIA GUTIERREZ ARACELY BRIGGITTE	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
46	1102320171	ARCE LIMACHI JENNY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
48	1103720171	AROHUILLCA HUACHUHUILLCA WENDY FRI	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
49	1100720162	AROHUILLCA HUAMÁN TATIANA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
51	1102120171	ATAHUA VARGAS WALDIR MILTON	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	18	1	1
55	1103020161	AYALA HUAMÁN JUAN JOSÉ	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	18	1	1
58	1101620171	AYQUIPA MATUTE SHEILA LIZETH	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
67	1103220171	BROWN PASTOR JHON JAIRO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	18	1	1
73	1103920172	CANALES LICLA MIRIAMS FELY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
77	1100520171	CARDENAS FARFAN ROLFFI EDSON	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
85	1100620172	CASAVEDE TOLEDO YENY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
88	1103420171	CAYO FLORES ANDREA NATALÍ	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
97	1102820172	CCORIMANYA LEGUIA MONICA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
107	1101220171	CHILINGANO PALOMINO LIZBETH	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
108	1103820162	CHIPANA ENCISO DAYSE JULISSA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
114	1101920172	CRUZ OBREGON LISBETH ROCIO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
118	1102520171	DE LA CRUZ CARRASCO FLOR HASMINA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
136	1102320162	FRANCO HUAMÁN ANALY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	18	1	1
139	1102220172	GAMONAL VEGA ANALI	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
142	1104120171	GASPAR LLASACCE DIANA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	18	1	1
150	1101420162	GUTIÉRREZ MAMANI VICTOR MANUEL	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	14	1	1
155	1101320172	HUACHUHUILLCA QUISPE ROSMERI	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
163	1102020171	HUAMÁN CUYA JULISSA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
169	1103120171	HUAMÁN OSCCO AMELIA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
173	1103720172	HUAMAN QUISPE NANCY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
174	1102920171	HUAMAN SALAZAR ALBERTO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
181	1103020171	HUARACA POCCO EMILIANO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	14	1	1
186	1101920162	HUASCO OROSCO RICHARD EDISON	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
193	1100920172	JANAMPA YNTUSCA EDINSON	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
202	1104020172	LEGUIA MARIÑO MARY MAR	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
206	1101520172	LEIVA ANTAY JEAN VICENTE	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
210	1101220162	LERZUNDE TORRES JHON ELIAS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
211	1100920171	LIMA CONTRERAS MAGDALENA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
212	1102620172	LIMA VASQUEZ WALDIMAR	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
213	1100420172	LIZUNDE JUNCO FRINET	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
215	1100820152	LLANOS SILVERA JESÚS MIGUEL	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
217	1101820091	LOAYZA VENEGAS ALICIA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
222	1103520171	MALLMA AYQUIPA AUREA LUZ	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
226	1101820172	MALLMA DAMIAN SAMUEL	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
234	1103920162	MAYTÁN HUAMÁN DAVID	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
235	1103420172	MEDINA GUTIERREZ DORIAN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
239	1103620172	MIRANDA BALDARRAGO FLOR AYDÉ	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
242	1101020172	MISARI OSNAYO KENIDEN DEL SANDER	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
244	1101120172	MONTES HUARCAYA CHRISTIAN MARCONI	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
250	1101720171	MUÑOZ CCORAHUA EBELIN YESSENIA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
252	1103320171	MUÑOZ PEDRAZA FERNANDO ALEX	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	18	1	1
254	1101120162	MUÑEZ PINELO MILADY CIELO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
263	1100720171	OROSCO BAUTISTA ERICK JHAMIL	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
265	1101820171	OROSCO MONTES TANIA JESSICA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	18	1	1
268	1101720172	ORTIZ AIQUIPA MARIZOL	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
270	1103020172	ORTIZ HUAMAN YEREMI CHRISTIAN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
271	1101320162	ORTIZ LOAYZA ABEL JESÚS YURI	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
275	1100520172	OSCCO QUISPE EMERSON	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
278	1100620171	OSCCO SOLANO LISSETH DIANA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
279	1101520162	OSCCO VELASQUE WILMER	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
281	1101120171	OSORIO RUIZ ANGELA MÓNICA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
284	1100520162	PALOMINO FLORES FERMÍN JUNIOR	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	18	1	1
296	1103520172	PAUCCAR ALVAREZ DEYSI	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
297	1103120172	PECEROS CARTOLIN MARYLIN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
301	1101420171	PÉREZ FLORES LITMAN PERCY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	18	1	1
305	1103320172	PEREZ RODRIGUEZ EMERSON	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
309	1100220171	PICHIHUA OSCCO MILAGROS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
312	1102120172	PILLACA JANAMPA JUAN CARLOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
318	1100320162	PUITALLA ALLCCA JOEL	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
320	1101320171	QUINO CENTENO YENIFER	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
328	1102420172	QUISPE BENDEZU CESAR EFRAIN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
339	1100720172	QUISPE TITO FREDDY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
342	1102020161	RAMÍREZ CENTENO FLOR ALISON	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
343	1104020171	RAMIREZ GAMBOA ALCIDES WALTER	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1	1
354	1103220172	RODAS SILVERA LUISA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
356	1101220172	RODRIGUEZ CARDENAS LILIANA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1
364	1100320172	ROSALES ATAO CRISTHIAN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1	1

1102520172	SANCHEZ MEZARES LILIANA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1
1102620171	SUCA GALLEGOS SULMA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1
1100820171	SUTAYA UTANI CÉSAR	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1
1101420172	TABOADA AGUILAR ROSMERI	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1
1100120162	TITO INFANZÓN JHOSELIN SADITH	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	18	1
1101020171	TORBISCO VARGAS YANET YULISA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1
1103820171	TURPO CCA5A GABRIELA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	18	1
1103820172	URQUIZO HUAMÁN ROSALINDA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1
1102920172	URRUTIA PUMAPILLO REYNA ISABEL	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1
1102220162	UTANI CCAHUANA FANNY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1
1103620171	VARGAS ALCARRÁZ SOLEDAD MILUSKA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1
1102220171	VARGAS QUISPE RUSBEL	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	18	1
1101920171	VENEGAS MALLMA JAQUELINE	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	18	1
1102320172	VILA PAREJA CARLOS ALEXANDER	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1
1102020172	VILCA PALOMINO ALDAIR JHONY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1
1102920162	VILLENA HUAMAN YULISA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	18	1
1101620172	ZEVALLOS QUISPE EBER ESPIRITU	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1
1102720171	ZEVALLOS VENEGAS YOHIS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1
1100820172	ZUÑIGA BORDA ESTEFANY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	0	1
1100120171	ZUÑIGA CCORISAPRA RUTH VANESSA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	22	1
1101720162	ABARCA BARBOZA DAVID	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	44	2
1103720162	ALARCÓN PALOMINO MADELEINE	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	36	2
1103120162	ALLCA PARDO KAREN DAYANA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	44	2
1104220131	ALVARADO YUPANQUI KATTY HERLINDA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AC	29	2
1103420162	ANDÍA CHAVEZ NOEMÍ	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	44	2
1100620162	AYQUIPA PASTOR ALEX JAVIER	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	36	2
1102020162	CARDENAS FARFÁN MARCELINO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	44	2
1100420162	CARIRE VILLANO ALEXANDER	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	44	2
1100820162	HUACCAYCACHACC VÁSQUEZ FRICH	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	44	2
1102420162	HUAMÁN HUALLACCA JIMENA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	44	2
1102120162	HUAMÁN PALOMINO JOSÉ NILO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	44	2
1103220162	HUASCO RAYMUNDO LEYDY ISABEL	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	41	2
1101720152	LEÓN BARBARÁN DANTE ROMEO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	33	2
1103120161	MAUCAYLLE CHIRCCA ZULMA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	38	2
1102620162	OMONTÉ ZUÑIGA RAYMIE AVITA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	39	2
1104120152	ORIHUELA ORTIZ YORCH	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	41	2
1104020162	PARDO CENTENO NEMECIO JUNIOR	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	44	2
1101620162	PÉREZ GUTIÉRREZ JANEÓ	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	44	2
1103320162	QUISPE ARENAS LILIANA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	41	2
1100220162	QUISPE GONZALES RENZO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	44	2
1102820162	RAMOS LAGOS RODRIGO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	44	2
1102520162	ROJAS QUISPE RONALDIÑO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	44	2
1100920162	TUÑÓN GUTIÉRREZ DIANA MILAGRO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	44	2
1103620162	YAUROS HUAMÁN MARIBEL	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	41	2
1101920152	ALLCCA QUISPE YOVANA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	66	3
1101220101	ALTAMIRANO CÁRDENAS ELÍAS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	63	3
1102120161	ALTAMIRANO OSIS ABIGAIL MARLENY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	62	3
1103720152	ALVAREZ RAMIREZ ALEX	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	66	3
1103320161	ANCCO ROJAS YURDY PABLO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	63	3
1101520161	ANDIA CHÁVEZ ROCIO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	66	3
1102720152	ARENAS CHAVEZ DENIS CELSO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	63	3
1100920161	ATAO CCORIMANYA YOSBER	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	58	3
1102020152	AYQUIPA HUAYANA JHON ROBERTH	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	60	3
1103120152	BERNAOLA JUARES MERCEDES SOFÍA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	53	3
1102120131	CAMPOS REYNOSO ZAHARAI	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	55	3
1100420161	CAÑARI ACUÑA LINDON	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	66	3
1102920161	CASTRO MOSCOSO FRESIA EVELYN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	66	3
1101720161	CCAHUANA HUAMÁN INGRID ESTEFANY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	66	3
1101120141	CCOPA CONDORI YURI	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	61	3
1101220161	ESPIÑOZA HUAMÁN CLEDER ISAAC	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	53	3
1102620152	FLORES CÉSPEDES RUTH ANALÚ	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	47	3
1103720122	GUEVARA POCORIMAYLLA JOSE VICTOR	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	48	3
1101320161	HUAMÁN LEGUÍA VICTOR ANDRÉS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	66	3
1100520161	HUAMÁN VARGAS WILLIAM NILTON	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	66	3
1101620161	HURTADO VARGAS ERIKA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	48	3
1100320161	JIMENEZ FLORES KARINA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	66	3
1100820161	LEGUÍA ZUÑIGA DANY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	45	3
1101820161	LLACCHUA QUISPE EDITH	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	66	3
1101420161	LOBATÓN FLORES SAMI YORLLIN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	59	3
1102420161	MUÑOZ DÍAZ ROSMERI	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	66	3
1100620161	ÑAUPA QUISPE YESENIA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	56	3
1102320161	OCAMPO CCA5A TANIA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	66	3
1101220131	OSCCO OSCCO LUZ VERONICA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	65	3
1101920161	PACHECO CASTRO DAVID	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	66	3
1102520161	PALOMINO FLORES GRACIELA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	66	3
1101020162	PARDO URPI JHONATAN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	47	3
1102820152	PÉREZ BERROCAL YESENIA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	57	3
1100920142	POLO SÁNCHEZ ROCÍO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	66	3
1100620152	PUMALLANQUI MIRANDA PERCY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	59	3
1102720161	QUISPE GUIZADO NURY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	66	3
1103220161	RIVERA GAMARRA FIORELLA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	66	3
1101120161	RODRIGO ALTAMIRANO JOSÉ LUÍS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	66	3
1102820161	UNTÓN VALDÉZ FRANK JUNIOR	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	66	3



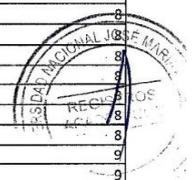
411	1100120161	VARGAS SAYAVERDE ISAI CAEL	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	66	4
421	1101520151	VILLANO DELGADO JESUS DAVID	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	51	4
2	1102120152	ABOLLANEDA CONDORI JEFIL VICTOR	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	88	4
9	1103420152	ALARCÓN QUISPE IRENE	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	83	4
31	1100920152	AMABLE OSCCO JOSÉ	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	83	4
50	1103420142	AROHUILLCA MONDALGO ASHLEY MISHELI	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	70	4
60	1100220151	AYQUIPA SIVIPAUCAR DANY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	88	4
62	1108120121	BARRIENTOS BILBAO FÉLIX MARTIN MARIN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	78	4
71	1101520152	CALAPUJA CHURA ANTHONY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	78	4
99	1103620152	CCORISONCCO QUISPE ALIPIO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	72	4
112	1101120151	CONTRERAS NAUTO MADAY SUSAN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	84	4
113	1101420152	CRUZ CRUZ JHON TAKESHI	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	73	4
138	1101920151	GALINDO SIERRA DANIEL NEISER	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	81	4
144	1101420151	GÓMEZ HUAMANÍ ANABELL LISSETH	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	82	4
158	1100520152	HUAMÁN LLANTOY SANTOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	83	4
159	1103020152	HUAMÁN PICHIHUA FLOR ANABELA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	86	4
185	1103920152	HUASCO HUARACA FLOR DE MARINA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	69	4
195	1100720152	JIMENEZ QUISPE EMIL ANTONI	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	72	4
197	1102520151	LAURA OSCCO JAN BRYAN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	71	4
199	1101120152	LEGUÍA ALTAMIRANO ROY LUÍS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	83	4
200	1100820151	LEGUÍA ROJAS FIDEL	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	76	4
259	1103320152	OCHOA PEREZ JACKELIN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	83	4
283	1103220152	PAHUARA SÁNCHEZ RUDY KELVIN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	88	4
287	1102320152	PALOMINO QUISPE NOÉ ALFREDO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	75	4
289	1103820152	PALOMINO YAURIS EDITH MIRIAM	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	88	4
306	1101620152	PÉREZ RODRIGUEZ FREDDY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	83	4
307	1100120151	PICHIHUA MUÑOZ ABEL LUCHO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	82	4
308	1100120152	PICHIHUA OSCCO FIDELIA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	76	4
315	1101020152	POCCO ROSALES ELIZABETH	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	83	4
351	1103520152	RIVERA ESLACHIN FANY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	76	4
357	1100420152	ROJAS MERINO ELISEO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	88	4
358	1102920152	ROJAS GUIZADO SINTIA PILAR	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	80	4
368	1103120142	SANCHEZ VARGAS LUZ CLARITA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	88	4
374	1100320152	SOTO HUAMÁN EDY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	88	4
385	1100820141	TELLO PUJALLA YISBEL	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	88	4
386	1101820151	TELLO TELLO ROOSVELT	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	84	4
419	1102520152	VILA PAREJA JIMMY JHON	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	88	4
10	1103020151	ALARCON NUÑEZ CELITA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	110	5
24	1104120151	ALTAMIRANO SERRANO RAÚL	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	110	5
68	1103720151	BULEJE PEREIRA ADELAYDA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	107	5
75	1103820151	CÁRDENAS OSCCO GRISELDA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	110	5
86	1102420151	CASTILLO GARRIDO MÓNIQUE THALIA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	101	5
109	1101020151	CHIPANA QUISPE SUNILDA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	101	5
116	1103220151	CUSINGA HUAMANÍ DANY CRISTHIAN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	110	5
128	1101320151	ESTAÑIZ VIGURIA YULISA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	106	5
141	1103320151	GARIBAY OROSCO RUBÉN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	107	5
147	1103420151	GUIZADO CÓNDOR GEDIONE	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	105	5
166	1103920151	HUAMÁN LEZUNDE KARÉN ESTÉFANI	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	110	5
189	1100720151	HURTADO GUTIERREZ YULY MARGOTH	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	90	5
223	1104320151	MALLMA AYQUIPA YUDIT MELANIA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	110	5
267	1102620151	ORTÍZ CEBRIAN XENA NAOMI	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	110	5
274	1103520151	OSCCO PERALTA YERSY KAROL	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	110	5
285	1100820142	PALOMINO ROMERO ABAD SMITH	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	95	5
310	1104420131	PICHIHUA PEREZ YUBER	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	105	5
324	1102920151	QUISPE ALHUAY GABRIELA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	106	5
325	1100920151	QUISPE APARCO CRISTIAN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	110	5
329	1102720151	QUISPE CABALLERO BRAÚLIO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	110	5
340	1101720151	QUISPE VILCHEZ ROSMERY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	110	5
347	1102020151	REPOLLEDO CHIPA GIANELLY FRESHETTE	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	91	5
352	1102320151	RIVERA TAIPE CARMEN LEVDY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	110	5
371	1102820151	SICHA PILLACA MELISA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	106	5
376	1101520141	SULCA MARCÁS RUTH LEONOR	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	91	5
399	1100420151	UQUICHI GUZMÁN CLEOFÉ ROSARIO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	95	5
404	1100620151	VALDEZ PACASÍ GUISELA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	110	5
417	1100320142	VICENTE MAUCAYLLE BLADIMIR	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	110	5
8	1103120132	AIQUIPA SIVIPAUCAR MILQUEADES	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
14	1103720142	ALHUAY CÁRDENAS LIBER ISMAEL	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	126	6
21	1100120141	ALMONTE VASQUEZ LUHANA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	129	6
25	1102420142	ALTAMIRANO VÁSQUEZ LOURDES	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
27	1103420131	ALVARADO YUPANQUI WALTHER IVAN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	129	6
42	1106620122	APARCO QUISPE MILAGROS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	126	6
44	1100220141	ARANGO ALARCON KATHERIN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
53	1100920141	ATAO HUAMAN JUAN CARLOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
56	1102820142	AYQUIPA PONCECA VERENISS LIZETH	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
61	1103420122	BARBOZA UTANI WILFREDO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	126	6
66	1103620142	BROWN PASTOR ANGÉLICA CLAUDIA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
69	1105420131	CÁCERES ALARCÓN ROSIO SONIA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	122	6
83	1103020141	CASANCA MAÑUICO YENY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
92	1102120142	CCOCHAYHUA FIERRO EDITH ROSMERY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
96	1102720142	CCORIMANYA ARANDIA JULIUS CÉSAR	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
104	1101020142	CEVALLOS QUISPE ZULY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	126	6
105	1101820142	CHÁVEZ PORTILLO YAHANET	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
111	1102620142	CHOCHOCCA PERALTA JHON	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6



115	1103720141	CRUZ RAMOS JHANETH	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
117	1101520122	DE LA CRUZ BAUTISTA KEVIN GREGORIO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	114	6
124	1101420142	ESPIÑOZA HUAYLLA NAYSA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
129	1100220142	FARFAN INCA ROCA MARTHA CAROLINA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
137	1100320141	FRANCO OLIVARES MARJORIE JENNIFER	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
148	1103920131	GUIZADO JIMÉNEZ PAOLA VERENIZ	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	129	6
152	1101620142	GUZMÁN MACHACCA SHEYLA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
153	1103220142	HERHUAY PEZÚA ELIZABETH	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
165	1103320142	HUAMAN JULCARIMA MIGUEL ANGEL	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
170	1102920132	HUAMAN OSCCO FREDY SEFERINO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
176	1100120142	HUAMANÍ ALARCÓN ELIZABETH	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
179	1101620132	HUARACA AVENDAÑO WILBER	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	120	6
180	1103820141	HUARACA POCOC CRISTIAN DAVID	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
191	1102920141	IBIAS CASA SAULO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
196	1100520141	LAGO PARDO YENIFER	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
201	1100520142	LEGUÍA HUACHOHUILICA EDITH	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
221	1102920142	MALLMA ROJAS JAVIER	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	129	6
227	1102120102	MARTINEZ RIVAS SUSAN ESTELA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	111	6
229	1101520142	MAUCAYLLE BERNAOLA YULY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
232	1103220141	MAUCAYLLE FRANCO CARIBETH	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
233	1101120132	MAUCAYLLE GARFIAS ROSSBEL	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
236	1102020142	MERINO GUTIERREZ MARILÚZ	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	126	6
245	1101120142	MONTOYA CURE MARÍN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
247	1101320142	MORENO ATO DONATILA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
258	1102720141	OCHOA PÉREZ ANTOANE	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	126	6
264	1101020141	OROSCO CHILINGANO ROSMIL	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
292	1102520142	PARIONA AYALA KAREN JASMINE	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
303	1101720142	PÉREZ QUISPE ALEX	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
321	1108020122	QUINO INCA LÚCY ARELI	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	119	6
336	1100420142	QUISPE PEREZ KANDY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	126	6
348	1100620142	RIVAS ESTAÑIZ JUDITH	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
365	1101920141	ROSALES UTANI MABEL SAYDA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	129	6
372	1101220141	SIERRA MARTINEZ DARWIN SOCRATES	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	128	6
383	1101220142	TELLO APARCO DAN NILO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	129	6
389	1103020142	TITO FLORES JONATHAN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	119	6
390	1103920141	TITO FLORES LIZETH	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
392	1103920142	TORRE TORRES GRIZEL LIZETH	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
393	1101920142	TORRES BENCES ROBERTH DE NIRO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
406	1102220142	VARGAS HURTADO MEDALITH GLENDA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
408	1102220141	VARGAS CANCHO CARLA ELVIRA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
413	1100720132	VEGA RIVERA DAVID	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
425	1100720142	ZAMORA GUEVARA ERIKA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	132	6
33	1103820131	AMAO RIVAS YOVANA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	154	7
168	1102120141	HUAMÁN OMONTE JAIME	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	153	7
182	1103120141	HUARCAYA MUÑOZ DARWIN HARHAN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AB	138	7
231	1106220131	MAUCAYLLE FRANCO BLADIMIR YURY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	154	7
241	1102620141	MIRANDA ORTEGA MASIEL MILÚSKA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	153	7
366	1101320141	RUIZ PONCECA FRANCE EDGAR	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	151	7
4	1107920131	ACOSTA ALARCÓN ROSALINDA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	174	8
32	1105920112	AMAO BARBOZA YURFA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	163	8
34	1103220132	AMAO ROJAS JAVIER EUSEBIO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	176	8
36	1104920122	ANDÍA CARDENAS CLODOALDO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	176	8
41	1102420132	ANDRADE MENDOZA LIZ ROXANA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	173	8
43	1100920131	AQUINO SILVERA CANDY LUZ	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	171	8
64	1107520131	BENITES VARGAS YOBERT RIDER	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	172	8
78	1103320132	CÁRDENAS OSCCO MARLENY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	176	8
80	1102620132	CARRASCO AUCCAPUMA YENIFER	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	176	8
90	1101420132	CCENTE ALLCCA CIRILA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	174	8
91	1101320132	CCEÑUA RUPAYLLA LOURDES YONY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	176	8
103	1100420141	CESPEDES ROJAS SUSY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	171	8
120	1102320141	ENTONADO ROJAS MARÍA FLOR	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	157	8
121	1102120132	ESCUDERO CONTRERAS SANDRA ELENA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	175	8
126	1103220131	ESPIÑOZA QUINTANA MARLENI MARITZA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	175	8
127	1100920132	ESTAÑEZ PEZUA ADOLFO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	166	8
140	1105320122	GARCÍA LA TORRE MELIZA INDIRA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	173	8
143	1100320132	GOMEZ FLORES NIKI LEONCIO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	167	8
156	1101620131	HUAILLAS PUCA JORGE LUIS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	169	8
160	1101420141	HUAMÁN ALARCÓN VIRGINIA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	156	8
162	1102920111	HUAMÁN BOLUARTE BRENDA KATERINE	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	174	8
177	1102420141	HUAMANI ZEVALLOS YUDY ROSMERY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	159	8
203	1101420112	LEGUÍA VENEGAS HYLBRAN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	173	8
208	1107820122	LEON BARBARAN LUIS ALBERTO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	164	8
219	1102420122	MACHACCA GUIZADO FLOR DE MARÍA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	166	8
224	1100820132	MALLMA BARBOZA FREDY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	169	8
228	1103520132	MASI CARRIÓN LISETH VALERIA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	176	8
240	1102720132	MIRANDA CCAHUANA SAUL	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	173	8
243	1100720122	MOLINA MOSCOSO ROY PABLO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	159	8
246	1101620141	MONTOYA HURTADO PAMELA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	169	8
269	1102020132	ORTIZ AIQUIPA MIRIAM MARGARITA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	176	8
295	1102520141	PAUCAR ROJAS LOURDES	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	169	8
299	1103820132	PECEROS TOLEDO ANTONIA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	176	8
313	1101020132	PILLACA JORGE LUZMILA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	173	8
317	1102820141	PONCECA BARBOZA MARYURI	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	169	8



323	1102320132	QUISPE ALANYA ELISABETH REBECA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	176	8
330	1103620131	QUISPE GASPAS ENRIQUE	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	157	8
333	1104020132	QUISPE HUAMÁN EDWIN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	176	8
350	1107120122	RIVAS VARGAS RAQUEL REBECA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	170	8
377	1102520132	SUPANTA PUMAPILLO NORAY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	176	8
382	1108020112	TAIPE ROJAS WILLIAM	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	162	8
405	1103920122	VALENZUELA ALVAREZ JHENNY SHARMELI	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	162	8
409	1106720131	VARGAS LEGUIA KAREN YULIZA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	176	8
13	1101920131	ALCARRAZ MEZARES GILBERT	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	194	9
15	1102820132	ALHUAY CARTOLIN ANGEL	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	181	9
28	1101020092	ALVAREZ ALARCON ULISES	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	198	9
54	1101420131	ATIQUIPA PARIONA MARLENY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	195	9
70	1102820131	CÁCERES ARONE FANNY MARIBEL	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	178	9
82	1101920132	CARRION CARRASCO YANETH REBECA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	181	9
84	1102220132	CASAVARDE ROMERO LUCY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	178	9
94	1103420132	CCOPA FLORES RONY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	179	9
95	1102720131	CCORIHUAMÁN INCA ROCA YACKELYN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	195	9
110	1105720122	CHIRCCA HUACHUHUILLCA JESÚS DAVID	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	198	9
119	1102820121	ELGUERA YAUSÍN RULLI ANDY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	194	9
123	1100320131	ESPIÑOZA HUAYLLA NANCY EDITH	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	198	9
125	1100120071	ESPIÑOZA MITMA YANDIRA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	181	9
131	1106320131	FLORES CCORAHUA GARY MILTON	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	190	9
134	1107420121	FLORES TAIPE IGNACIO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	198	9
135	1101520131	FLORES ZÚÑIGA ELIZABETH	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	194	9
145	1103020131	GONZALES BUENDIA BETY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	183	9
149	1103020132	GUTIERREZ GALDOS ABIGAIL	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	181	9
161	1107320112	HUAMÁN ARONE LUCY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	197	9
172	1106620131	HUAMÁN PICHIHUA LISVINIA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	195	9
183	1103420102	HUARCAYA MUÑOZ NAHYLY VANESSA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	198	9
184	1107420131	HUASCO GARFÍAS YUDY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	191	9
192	1107720122	INFANZÓN GONZALES KAREN EVY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	194	9
216	1104820131	LOA CÓRDOVA RICHARD	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	198	9
237	1103620132	MERINO ROMERO ELIZABETH	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	180	9
248	1100420132	MOSCOSO CHIRCCA ROXANA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	177	9
253	1102520122	NAVEROS ARONI LUCY NAYKI	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	191	9
255	1105420122	ÑAHUIRIMA LAGO ELVIS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	178	9
260	1101820132	OCHOA TAPIA XIOMARA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	179	9
277	1101920111	OSCCO RIVAS HÉCTOR	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	187	9
280	1103720132	OSIS ORTIZ ALEXANDRA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	178	9
288	1102420131	PALOMINO RIVERA SCOTH	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	193	9
294	1104020131	PASTOR PACHECO ADA MIRIAM	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	195	9
304	1105620112	PÉREZ QUISPE JHON TAHISUT	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	186	9
311	1102220131	PICHIHUA ROMAN NELY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	198	9
322	1103920132	QUINTANA NAVÍO BERNARDINO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	181	9
334	1101020131	QUISPE HUAMÁN RICHARD	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	187	9
335	1106520131	QUISPE PERALES KELY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	198	9
341	1101720132	RAMIREZ ALHUAY YONI	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	181	9
344	1100120131	RAMIREZ PALOMINO ALEJANDRO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	198	9
359	1105020112	ROJAS LAZO GERMÁN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	198	9
360	1107720131	ROJAS LLUIYA ZUMILDA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	198	9
362	1107220131	ROJAS VILLALOBOS MAGALI LUZ	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	198	9
363	1100820122	ROMERO DÍAZ NAYSHA IVETTE	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	187	9
380	1100620122	TAIPE HUAYHUAS FLOR DE LIZ	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	194	9
381	1106020131	TAIPE RODAS SAMUEL	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	191	9
394	1105120112	TORVISCO ALLENDE GRIMDY OMAR	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	182	9
412	1100220131	VÁSQUEZ ARÉVALO JHON	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	198	9
414	1101720131	VELAZQUE CALDERÓN RAÚL	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	195	9
427	1102920131	ZARATE HUARHUACHI GABY CLARINDA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	198	9
6	1105420112	AGUILAR BORDA AMILCAR	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
29	1106820131	ALVAREZ CCORIMANVA CRISELDA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
45	1108120112	ARCE LIMACHI IVÁN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
63	1104020122	BAUTISTA ENCISO GELVER	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
81	1101120131	CARRASCO MAUCAYLLE FREDY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
98	1103720131	CCORISAPRA QUINTANA JEFERSON	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
100	1100720131	CCOYCCA MONDALGO CARLOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
101	1100520112	CENTENO GARCIA DIANA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
102	1106720122	CENTENO GÓMEZ ELOY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
106	1107020131	CHAVEZ VILLAR ANDY ESLEITER	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
130	1103020112	FARFAN INCAROCA LUIS MIGUEL	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
133	1102520131	FLORES SALAZAR KELLY ROSMERY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
151	1105120131	GUTIERREZ MUÑOZ KATHERYN DAYANA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
167	1103920121	HUAMÁN MAUCAVLLE PERCY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
178	1100820131	HUANACO TORRES FELIPE	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
188	1101820122	HUILLCAPUMA DÍAZ BEDER	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	208	10
198	1107520122	LAYME BONIFACIO EDWAR	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
204	1101820112	LEGUIA VENEGAS MILTON JHON	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	211	10
209	1105520131	LEÓN MINA MARY CARMEN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
220	1100520131	MACOTE MAUCAVLLE MIKER	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
225	1107220122	MALLMA CÁRDENAS RUTH MABEL	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
238	1108220131	MEZA JIMÉNEZ FANY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
249	1105620131	MOSCOSO DURAND AYDEÉ FELÍCITAS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
266	1105920131	ORTEGA QUISPE RONAL CLAUDIO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
272	1108020131	OSCCO GUILLEN SULMA MAYUMI	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10



276	1100920122	OSCCO QUISPE WILIAN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	205	10
293	1106920122	PARIONA RIVERA ALEJANDRO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	211	10
298	1104620121	PECEROS MALLMA HENRY YHONATAN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
314	1100420071	PINTO NOLASCO RUBEN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	215	10
327	1102620091	QUISPE ARÉSTEGUI BEATRIZ	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
337	1106920131	QUISPE PÉREZ YOVANA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
338	1104720131	QUISPE SAVAGO MARDONIO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
345	1106120131	RAMOS CCAHUANA ERIKA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
349	1107320131	RIVAS MEDINA LUIS RODRIGO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
367	1100720112	SALAZAR MACOTE FREDY JESUS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
370	1105620122	SECCE RUPAILLA LUIS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
373	1107120131	SILVERA PÉREZ KAREN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
384	1105720131	TELLO PECEROS LUZ MARINA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
387	1102320131	TINCO VASQUEZ EDGAR	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
397	1105320131	ULHUA CHOQUE RHODY	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
401	1104320122	URRUTIA CABALLERO LISETH	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
416	1103120131	VICENTE CCORIMANYA NELIDA DIUFILIA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
424	1103520122	YUPANQUI ALHUAY ERMILIGILDO	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
426	1101320131	ZARABIA RAMIREZ LISBETH	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10
432	1100420131	ZUÑIGA OSCCO ROXANA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	AA	201	10



Anexo 8. Documento presentado a la Facultad de Ciencias de la Empresa para que autorice a los docentes que faciliten información de los estudiantes del VI al X ciclo que asisten al semestre académico 2017-II para el sustento de la presente investigación.



Andahuaylas, noviembre 06 de 2017

Carta N° 02-2017-UNAJMA-BACM

SEÑOR:

Mg. JUAN CIELO RAMÍREZ CAJAMARCA
Coordinador de la Facultad de Ciencias de la Empresa

Presente.

Asunto: Autorización a los docentes para que faciliten información de los estudiantes del VI al X ciclo que asisten al semestre académico 2017-II.

De mi mayor consideración

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo pedirle por favor que usted como autoridad de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas autorice a los docentes para que me puedan facilitar información de los estudiantes del VI al X ciclo que asisten al semestre académico 2017-II. Para el desarrollo de mi trabajo de investigación, Le suplico acceda a mi petición.

Bc. Bianca Alondra Condori Machaca

DNI.70428492

Anexo 09. Documento de los docentes que enseñan del VI al X ciclo, sobre los estudiantes que están matriculados y no asisten al semestre académico 2017-II

Andahuaylas, noviembre 08 de 2017

Carta N° 05-2017-UNAJMA-SGC

SEÑOR:

Mg. JUAN CIELO CAJAMARCA
Coordinador de la Facultad de Ciencias de la Empresa

Presente.

Asunto: Información de los estudiantes que están matriculados y no asisten al VII ciclo del semestre académico 2017-II.

De mi mayor consideración

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo informarle que en el VII ciclo de los matriculados en el curso Gestión del Comercio Internacional del semestre académico 2017-II. No asiste solo un estudiante que es la señorita Brown Pastor Angélica Claudia

Es todo cuanto puedo informar para los fines académicos y administrativos correspondientes.

Atentamente,



Mg. Sandy Guillen Cuba
DOCENTE UNAJMA

Andahuaylas, noviembre 08 de 2017

Carta N° 02-2017-UNAJMA-BACM

SEÑOR:

Mg. JUAN CIELO CAJAMARCA
Coordinador de la Facultad de Ciencias de la Empresa

Presente.

Asunto: Información de los estudiantes que están matriculados y no asisten al VI ciclo del semestre académico 2017-II.

De mi mayor consideración

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo informarle que en el VI ciclo de los matriculados en el curso Gestión de Operaciones II del semestre académico 2017-II. No asisten dos estudiantes que son: Cusinga Huamani Dany Cristhian y Huamán Lezunde Karen Estefani.

Es todo cuanto puedo informar para los fines académicos y administrativos correspondientes.

Atentamente,

 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS EMPRESARIALES


Mgtr. Rosa Nelida Ascue Ruiz
DOCENTE
CLAD: 09016

Andahuaylas, noviembre 08 de 2017

Carta N° 03-2017-UNAJMA-ERMA

SEÑOR:

Mg. JUAN CIELO CAJAMARCA
Coordinador de la Facultad de Ciencias de la Empresa

Presente.

Asunto: Información de los estudiantes que están matriculados y no asisten al VII y X ciclo del semestre académico 2017-II.

De mi mayor consideración

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo informarle que en el VII ciclo de los matriculados en el curso Gestión Logística del semestre académico 2017-II. No asiste solo un estudiante que es la señorita Brown Pastor Angélica Claudia y del X ciclo todos los estudiantes matriculados del curso Seminario de Investigación Gerencial II, en el semestre académico 2017-II asisten.

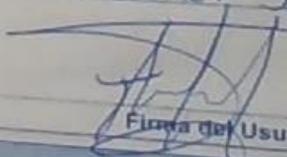
Es todo cuanto puedo informar para los fines académicos y administrativos correspondientes.

Atentamente,



Mg. Esther Reyna Merino Ascue
DOCENTE UNAJMA

Anexo 9. Documento del libro de reclamaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas

LIBRO DE RECLAMACIONES			
HOJA DE RECLAMACION			
FECHA	DIA	MES	AÑO
	01	02	2017
			No 000001
	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS		R.U.C. 20527760314 JR. JUAN FCO. RAMOS N° 380 ANDAHUAYLAS - ANDAHUAYLAS - APURIMAC
	1.- IDENTIFICACIÓN DE USUARIO		
Nombre y Apellidos:	Jhon Danny Gómez Guerrero		
Domicilio:	Jr. Ayacucho N° 755 - Talavera		
D.N.I./C.E.	70230707	Tel. Cel.	931022516
E-mail:			
2.- IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA			
Detalle:	por el presente procedo a la secretaría de la Escuela profesional de Administración de Empresas a entregar mi solicitud sin el FUT que la UNAJMA lo vende, sin embargo por medio de la consulta a la Secretaría General de la UNAJMA, menciona que no es requisito indispensable la compra de este FUT. por tal razón yo como usuario procedí a redactar una solicitud con mis respectivos datos. Por tanto al señor secretario de la EPAE no me recabó, dicho documento.		
			 Firma del Usuario
3.- ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD			
Detalle:	(Empty space for actions taken by the entity)		

Anexo 10. Propuesta de carta de servicio

Propuesta para la implementación de cartas de servicio en la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017

1. Cartas de servicio en las instituciones públicas

Los ciudadanos tienen necesidades concretas y expectativas que han de ser satisfechas por la Administración. Para conocer y responder mejor a estas demandas, las administraciones de la mayoría de los países vienen utilizando instrumentos que permiten manifestar públicamente la materialización de los principios de transparencia, participación, responsabilidad y compromiso en la prestación de los servicios públicos. Estos documentos reciben el nombre de Cartas de Servicios y se han convertido en una muy eficaz herramienta de gestión para mejorar la calidad de los servicios en consonancia con las necesidades de los ciudadanos.

La implantación de las Cartas de Servicios son instrumentos fundamentales en la administración pública debido a que tienen un impacto directo en la propia institución en particular y en la sociedad en general. En primer lugar, ofrecen la posibilidad de lanzar un mensaje de mejora de la calidad a la institución y de los compromisos adquiridos en relación con los servicios que presta, buscando un impacto real en la institución y en la sociedad. Y en segundo, lugar, son también una herramienta para impulsar nuevos modelos de gestión de los servicios públicos, orientados a la gestión interna por procesos y a obtener resultados que cumplan con niveles de calidad excelentes.

2. ¿Qué es una carta de servicio?

Son instrumentos idóneos para fomentar la mejora continua de los servicios públicos, y para explicitar los niveles o estándares de calidad con los que la ciudadanía puede esperar que se presten los servicios.

Son documentos escritos en los que se dan a conocer los compromisos de calidad (en términos de eficiencia, eficacia, utilidad, información, celeridad, economía, transparencia, etc.) que asume la administración en la prestación de sus servicios.

Las Cartas de Servicios son documentos que tienen por objeto informar a la Comunidad Universitaria y a la sociedad en general sobre los servicios públicos que gestiona una universidad, las condiciones en que se prestan, los derechos de los usuarios en relación

con estos servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación.

3. Objetivos de las cartas de servicio

Dar a conocer a los ciudadanos y ciudadanas una visión rápida y global del servicio que se presta, de los compromisos de calidad vinculados a ese servicio y de las formas de acceso.

Mejorar los servicios mediante el establecimiento de compromisos de calidad.

Contribuir a la implantación de una metodología de mejora continua en la prestación de servicios de una entidad pública.

Seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Facilitar al titular del órgano gestor una herramienta de análisis de la calidad en la prestación del servicio, impulsando una mejora continua del mismo, mediante el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Las cartas de servicios tienen por tanto dos vertientes:

- Interna (motor de cambio y mejora continua).
- Externa (comunicación, compromisos, cumplimiento).

4. Elementos de la carta de servicio

4.1. Datos identificativos

En este elemento se debe mencionar la denominación oficial completa de la institución responsable de la carta y el área responsable que presta los servicios, entorno a la cual se realizará la carta de servicio.

4.2. Misión/Visión/Objetivos

La carta de servicios debe mencionar la misión que es la razón de ser del área, la visión que será lo que pretende ser en un futuro y los objetivos que se persiguen con la publicación de la carta de servicio.

4.3. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias

En este apartado se deberá ver plasmado los derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias en relación con los servicios que se prestan.

4.3. Servicios que se ofrecen

Se debe tener en cuenta los servicios que se ofrecen y de la prioridad de estos. Y cuáles de ellos se van a incluir en la carta. Se detallarán únicamente aquellos servicios respecto de los cuales la unidad administrativa asume compromisos.

Si la unidad administrativa dispone de documentos de trabajo (memoria de actividades, base de datos, etc.) donde estén detallados los servicios que presta, estos se deberán someter al criterio del grupo de trabajo para su selección.

Los servicios que se ofrecen será el punto de partida para las siguientes fases de trabajo en las que se establecerán los compromisos, en la carta de servicio.

4.4. Compromisos de calidad

Son las obligaciones que asume la unidad administrativa en sus relaciones con sus usuarios referidos a como se presta el servicio. Se deben expresar en términos de resultados para los usuarios del servicio.

La declaración de compromisos de calidad del servicio constituye el elemento verdaderamente distintivo de las cartas, aportando un valor añadido a estos documentos y señalando metas para la mejora continua de la unidad administrativa.

Para la correcta formulación de los compromisos, es imprescindible la identificación previa de las expectativas de los usuarios en relación con cada servicio.

Para determinar en qué términos deben expresarse estos compromisos se deben tener en cuenta una serie de “atributos de calidad” relacionados con el servicio, es decir, las características de un servicio que los usuarios valoran, a modo de ejemplo, en un servicio de tramite documentario, el usuario valora la celeridad del trámite y que no se exceda de la fecha límite, que el documento no se pierda o se traspapele, la profesionalidad de la persona que le atiende, el buen trato al usuario, etc.

4.5. Indicadores de calidad

Son instrumentos de medida del grado de cumplimiento de los compromisos fijados. Permiten controlar la evolución del nivel de calidad con que son prestados los servicios a los usuarios, y comparar los niveles actuales de calidad con los niveles deseables de calidad. Deben incluir la periodicidad con la que se divulgan los resultados de los cumplimientos de los compromisos. Para definir los indicadores adecuados, el equipo de trabajo debe tener en cuenta las siguientes reglas:

- No deben imponerse sino consensuarse.
- Debe haber acuerdo sobre qué medir y como medirlo.
- Deben asignarse responsabilidades para la medición y el análisis.
- En cuanto a su expresión numérica, los indicadores pueden presentarse en forma de valores absolutos o porcentuales.
- El seguimiento del comportamiento de los indicadores se puede hacer mediante una serie de registros en “un cuadro de mando” en el que se exprese la diferencia entre los estándares de calidad establecidos para cada compromiso y los valores reales alcanzados.
- El establecimiento de indicadores está basado en el concepto de mejora continua, o lo que es lo mismo, “sólo lo que se puede medir, se puede mejorar y sólo lo que se establece por escrito (con sus respectivos indicadores) puede ser mejorado”.

4.6. Publicación y difusión de la carta de servicio

Una vez aprobada la Carta de Servicios comienza la etapa de divulgación. Debe establecerse un plan de comunicación interno dirigido a los empleados de la Unidad y un plan de comunicación externo orientado a los usuarios.

El plan de comunicación interno será realizado por el propio equipo de trabajo con la finalidad de comunicar los contenidos de la Carta y los compromisos adquiridos. En esta fase es importante definir qué herramientas serán utilizadas para comunicar la Carta de Servicios. En el plan se pueden recoger medios de comunicación formales o informales, orales o escritos como por ejemplo una carta del máximo responsable de la Unidad, reuniones para exponer la iniciativa, notificaciones internas, correo electrónico, etc. El plan de comunicación externa está dirigido a los usuarios para explicarles los objetivos y alcance de la Carta de Servicios. Ambos planes deberían contemplar la publicación en Web.

Se elaborará un documento como vehículo de comunicación para transmitir los aspectos más relevantes de la Carta de Servicios. El documento será realizado por el equipo de trabajo según el modelo facilitado por el Gabinete de Comunicación. Todas tendrán forma de tríptico y unas mismas características (formato, diseño, colores, tipos y tamaños de letras y distribución de contenido), con el objeto de su presentación unificada, a los efectos de una cómoda y clara identificación por los usuarios, distinguiéndose unas de otras, exclusivamente, por el contenido de las mismas.

4.7. Actualización de la carta de servicios

La Carta de Servicios es un documento vivo que necesita de una actualización periódica que fomente la mejora continua de los servicios prestados. En la fase de actualización de las Cartas de Servicio debe analizarse, a través de los indicadores, si los estándares establecidos no se están cumpliendo, del mismo modo se ha de investigar si la adecuación de los estándares a las demandas de los usuarios es correcta a través de las encuestas. Con todo ello se podrá diseñar e implantar un programa de mejoras encaminado al cumplimiento de los compromisos planteados.

Las Cartas de Servicio se actualizarán cada 3 años, las variaciones pueden surgir por cuestiones propias del control de la gestión, del entorno social, del entorno administrativo, de los recursos humanos y materiales, de la innovación tecnológica, cambios en la demanda de los usuarios, modificaciones en la normativa, cuando la Unidad ofrezca nuevos servicios al usuario, cuando se desee corregir datos o llevar a cabo un nuevo diseño estético de la Carta de Servicios o de cualquier otra causa que obligue a su revisión.

4.8. Seguimiento de la carta de servicios

El seguimiento y actualización de la Carta de Servicios supone controlar de forma continua y exhaustiva, que se cumplan los compromisos y servicios asumidos a través de los indicadores propuestos en la propia Carta. También se propone la realización de encuestas a una muestra representativa de los clientes afectados por el impacto del sistema. La evaluación de la Carta se realizará de manera continua desde la publicación de la Carta de Servicios.

Con periodicidad anual el servicio remitirá al área encargada en materias de Calidad un informe sobre el grado de cumplimiento de los compromisos declarados en la

correspondiente Carta de Servicios, a través de los indicadores establecidos al efecto, el análisis de las reclamaciones por incumplimiento de aquellos y de evaluaciones de satisfacción de los usuarios, se analizará las eventuales desviaciones y se determinará las medidas correctoras oportunas y se definirán las posibles mejoras.

A continuación se ve un modelo elaborado de una carta de servicio de la Escuela Profesional de Administración de Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas.

La presente carta de servicio tiene como finalidad de informar sobre los servicios que brinda la parte administrativa de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, así como el compromiso que estas asumen en la prestación de un servicio de calidad.

Con este documento nuestra institución expresa su voluntad de conseguir una gestión ágil y eficaz que satisfaga las demandas de los estudiantes en sus relaciones con la institución.

Presentación de quejas y sugerencias

Los estudiantes podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre la calidad del servicio que reciben por parte del personal administrativo, en los lugares y formas que se señalan a continuación:

- Presencialmente por medio del cuaderno de reclamaciones que existe en la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

- Mediante la página web de la universidad, en el enlace que tiene la EPAE, el link es: www.EPAE.com/librodereclamacionesvirtual

Medidas de subsanación

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en la presente carta de servicios se dirigirán a la secretaria general de la Escuela Profesional de Administración de Empresas y como máximo responsable de la misma el secretario general, remitirá un escrito al usuario que haya formulado la correspondiente reclamación, informándole de las medidas correctivas adoptadas en referencia a la prestación incorrecta del servicio.

Colaboración y subsanación del usuario

Los estudiantes podrán colaborar con la mejora continua de la calidad del servicio administrativo, mediante su participación activa en el llenado del libro de reclamaciones físico, virtual y de darse el caso en el llenado de encuestas. Todo esto en función de la experiencia que tuvieron cuando realizaron algún procedimiento con el personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Direcciones y teléfonos de contacto

Teléfono de la Escuela Profesional de Administración de Empresas (EPAE): 083-5292562

www.EPAE.com/librodereclamacionesvirtual

Dirección de la EPAE: Distrito de San Jerónimo – Centro poblado de Ccoyahuacho.



Universidad Nacional José María Arguedas
Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

*Servicio de Atención
y Orientación al
Estudiante*

CARTA DE SERVICIO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA
EMPRESA**

ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**¡¡Compromiso de calidad con el
estudiante!!**

Objetivos y fines de la Escuela Profesional de Administración de Empresas

Misión

Somos una universidad pública, con clara orientación intelectual, que brinda formación profesional integral y realiza investigación científica, humanista y tecnológica de calidad para el desempeño de la región Apurímac y el país.

Visión

Al 2021, somos una universidad intercultural de reconocido prestigio nacional e internacional, altamente generadora de ciencia y tecnología, en armonía con el ambiente, la historia y la cultura regional, con carreras profesionales acreditadas y una contribución efectiva al desarrollo local, regional y nacional.

Objetivos

- Desarrollar las actividades académicas de la Universidad Nacional José María Arguedas buscando la excelencia académica y el desarrollo de la investigación científica con la participación de docentes y estudiantes.

- Orientar adecuadamente las acciones administrativas de la estructura orgánica de la Universidad Nacional José María Arguedas para su buen funcionamiento, con una administración ágil que propicie la generación de recursos propios.

Derechos y obligaciones de los usuarios

Derechos

- Ser tratado con respeto, cordialidad y sin distinción por el personal, a través de cualquiera de nuestros canales de atención.
- Obtener la orientación necesaria sobre los servicios que brindan, respondiendo a tus consultas de manera clara y sencilla.
- Que cumplan con los plazos de los trámites documentarios
- Confidencialidad de la información que nos brindan.

Deberes

- Mantener una actitud de respeto y cordialidad hacia el personal que te atiende.
- Identificarte y proporcionar tus datos personales para brindar una respuesta a tu consulta.
- Brindar información completa, precisa y veraz respecto del motivo de tu consulta.
- Hacer uso adecuado de nuestras instalaciones.

Servicios que se brinda

- Absolver consultas mediante la atención presencial, telefónica o vía internet (correo electrónico y formularios web).
- Recepcionar al público usuario, brindando atención personalizada y buen trato.
- Realizar trámites a solicitud de los estudiantes como:

- Matrícula de estudiantes ingresantes.
- Retiro y reserva de matrícula.
- Constancia de egresado / estudios.
- Carta de presentación.
- Convalidación de cursos.
- Duplicado de silabo.
- Grado académico de bachiller.
- Constancia de no adeudar a la administración central/ Facultad, de la universidad para tramite de grado académico y título profesional.
- Subsanación de asignaturas.
- Constancia de quinto superior, tercio superior, orden de mérito y otras constancias.
- Convalidación de asignaturas.
- Homologación de asignaturas.

Tiempo de duración de los servicios que se brinda

- Matrícula de estudiantes ingresantes. (01 hora)
- Retiro y reserva de matrícula. (05 días)
- Constancia de egresado / estudios. (02 días)
- Carta de presentación. (02 días)
- Convalidación de cursos. (10 días)

- Duplicado de silabo. (03 días)
- Grado académico de bachiller. (50 días)
- Constancia de no adeudar a la administración central/ Facultad, de la universidad para tramite de grado académico y título profesional. (03 días)
- Examen adicional y de aplazados. (03 días)
- Subsanación de asignaturas. (05 días)
- Constancia de quinto superior, tercio superior, orden de mérito y otras constancias. (02 días)
- Convalidación de asignaturas. (15 días)
- Homologación de asignaturas. (10 días)

Compromisos De Calidad En El Servicio

- C1. Brindar un trato amable, cordial y respetuoso en la atención de consultas, logrando un nivel de satisfacción con nuestro personal.
- C2. Brindar oficinas cómodas y adecuadas para la atención al público a nivel nacional, logrando un nivel de satisfacción con nuestras instalaciones.
- C3. Atender en las consultas personales o recibidas vía correo electrónico o formulario web.
- C4. Compromiso con la mejora continua en el servicio.
- C5. Compromiso con una información diligente y precisa.
- C6. Compromiso con los derechos de los usuarios.
- C7. Respeto a la misión, visión y objetivos de la institución.
- C8. Compromiso con el respeto al medio ambiente.

Indicadores de calidad del servicio

- I1. Número y porcentaje de atención de consultas.
- I2. Número y porcentaje de quejas y reclamos.
- I3. Número y porcentaje de sugerencias
- I4. Número y porcentaje de satisfacción con el servicio.
- I5. Número y porcentaje de incumplimientos en los plazos de trámite.
- I6. Número y porcentaje de trámites documentarios.
- I1. Numero de pérdidas de documentos.

Anexo 11. Propuesta de un sistema de registro de documentos

Propuesta para la implementación de un sistema de gestión de la calidad (software) para la recepción de documentos en la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017

1. Datos Generales del programa

Nombre del software: REDOBIA

Dependencia: Universidad Nacional José María Arguedas

Usuarios: La parte administrativa de la Escuela Profesional de Administración de Empresas

Autores del software: Bach. Bianca Alondra Condori Machaca

Funcionalidad: Proceso de envío y recepción de documentos.

2. Realidad problemática

La rápida evolución de las tecnologías de la información, ha obligado a asimilar grandes novedades tecnológicas a gran velocidad y ha permitido la aparición de nuevos productos y herramientas informáticas para la gestión electrónica de documentos. Pero al momento de aproximarse a estas nuevas tecnologías y al querer implantar un sistema de estos en una organización resulta muy beneficioso aunque a veces exista una resistencia al cambio.

El desarrollo de una institución depende del alto nivel de gestión y capacidad que presentan sus áreas funcionales que lo conforman, más aún si se habla de una institución del sector público, que tiene como función primordial estar al servicio de la ciudadanía, nuestra universidad es pública y se encarga de brindar servicios educativos a sus estudiantes, pero para poder lograrlo es necesario contar con otras actividades complementarias que ayuden al logro del objetivo principal.

En toda institución, en sus diferentes áreas que la conforman y específicamente en la Escuela Profesional de Administración de Empresas existe un problema latente relacionado con el registro del trámite documentario manual, muchas veces los documentos se traspapelan, hay confusión en el momento de llenar los cuadernos manualmente que son inherentes al error humano, existe demora del tiempo límite en el proceso y resultados de la información solicitada, se desconoce la ubicación y el porqué de la demora en ser atendido el documento y se complica el archivo y la ubicación del documento de meses atrás e incluso de años pasados. Y esto es

preocupante debido a que la institución cuenta con el órgano de sistemas informáticos (OSI) y teniendo como función según el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) el desarrollo de sistemas de información que faciliten los procesos administrativos dentro de la universidad.

De ahí surge la necesidad de contar con un sistema de gestión de calidad referido a la recepción de documentos para optimizar los procedimientos administrativos haciéndolos más rápidos y confiables y que mejor si esto no involucra costos.

3. Justificación

Las diferentes actividades que se desarrollan en las instituciones del sector público están ligadas directamente a la burocracia y a la duplicidad de actividades, esto hace que se genere cuellos de botella haciendo a la organización ineficiente. La creación y tal vez la posterior implementación del sistema REDOBIA sería muy beneficioso para la parte administrativa de la Escuela Profesional de Administración de Empresas y no solo para ella sino también para toda la parte administrativa de la Universidad Nacional José María Arguedas y de esta manera las tres escuelas profesionales y la sede central estarían relacionados. Este programa es escalable eso quiere decir que es mejorable se puede incluir más funcionalidades a medida que las necesidades aumenten.

Además en la actualidad, con los avances tecnológicos en el área de la información; no se puede concebir que pequeñas y sobre todo grandes empresas no tengan automatizado sus procesos, el cual aumentará la eficiencia y eficacia de la organización.

4. Objetivos

Objetivo General

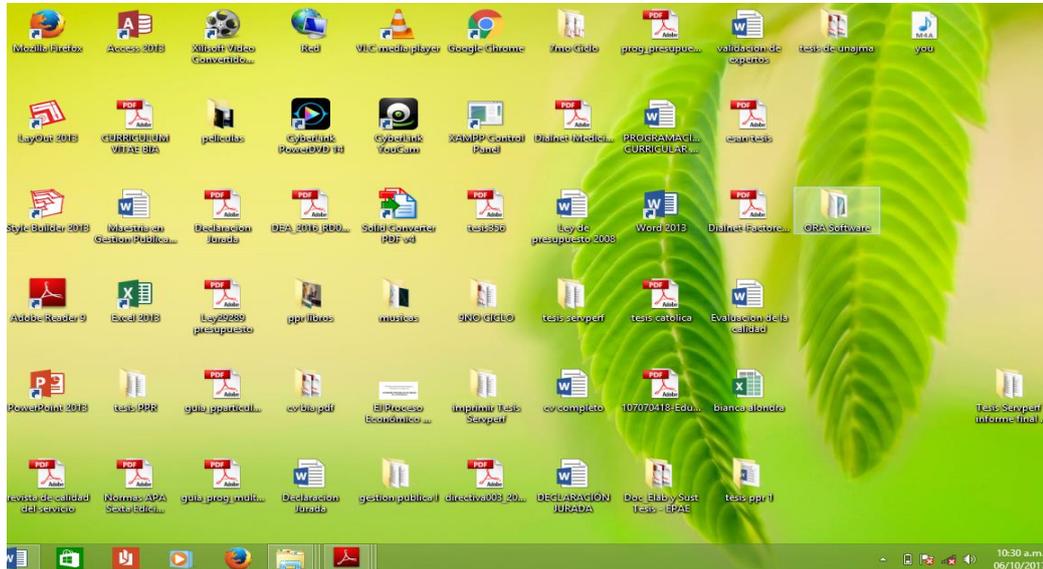
- Diseñar un modelo para la implementación de un sistema de gestión documental en la parte administrativa de la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Objetivo Específico

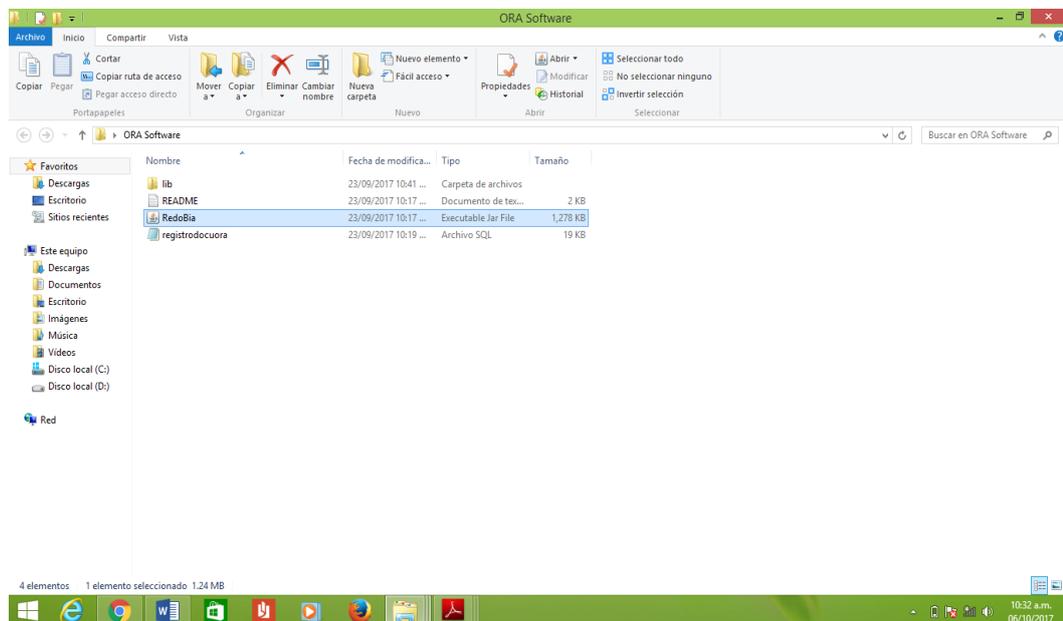
- Agilizar el trámite documentario.
- Evitar demoras en los plazos de entrega de documentos.
- Acceso rápido a documentos pasados.
- Información del proceso documentario en tiempo real.

A continuación se dan instrucciones de cómo funciona el programa, mediante imágenes y su descripción.

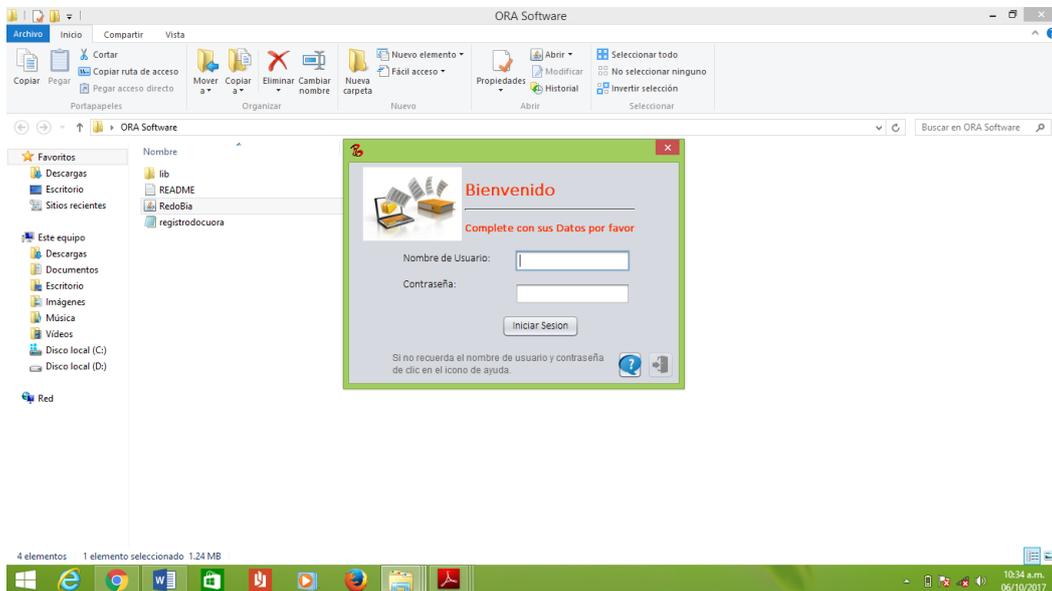
1. Para poder ingresar al programa debemos hacer clic en la carpeta ORA software.



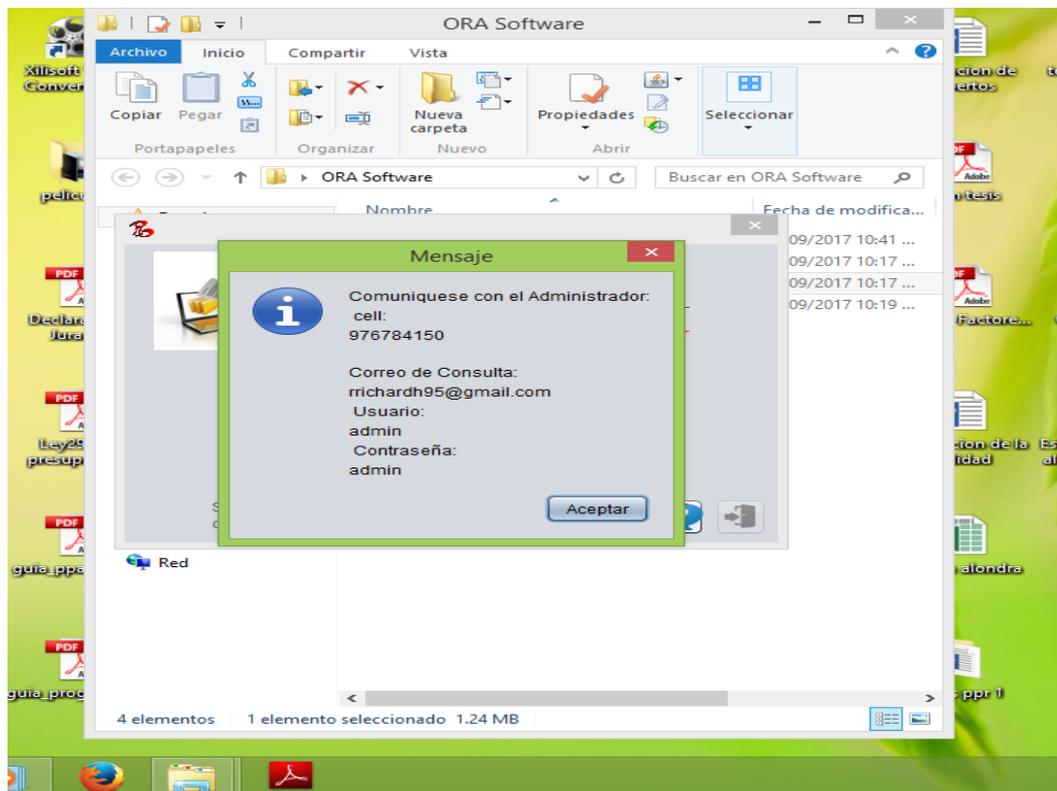
2. Cuando ya hicimos clic en la carpeta, encontraremos cuatro opciones y debemos hacer clic en RedoBia con la imagen de un vaso. Para que se pueda ejecutar el programa.



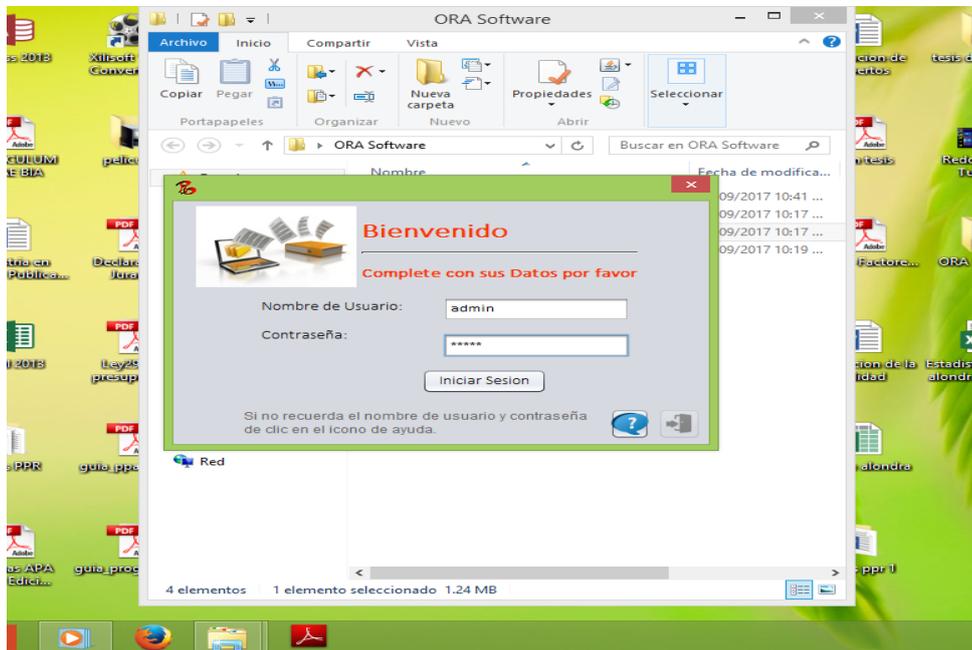
3. La ventana que se puede observar es para escribir el usuario y su contraseña, para poder ingresar al programa RedoBia.



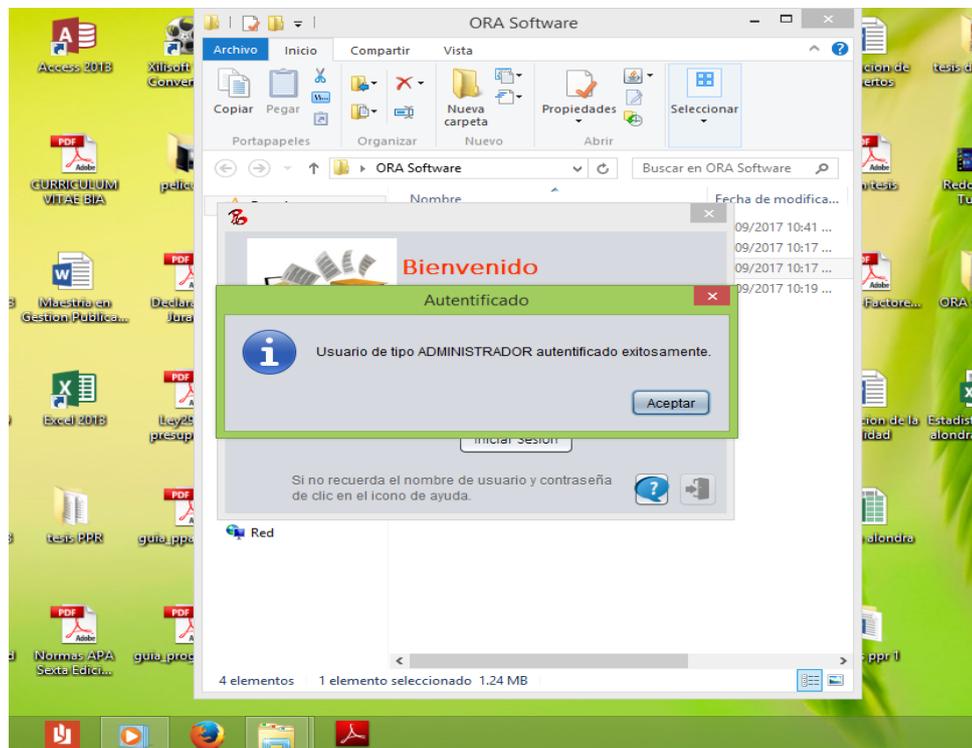
4. Hay un usuario creado por defecto que es admin y su contraseña también, si introducimos estos datos al sistema se podrá ejecutar normalmente. Pero también se pueden crear otros usuarios de acuerdo al responsable de cada oficina.



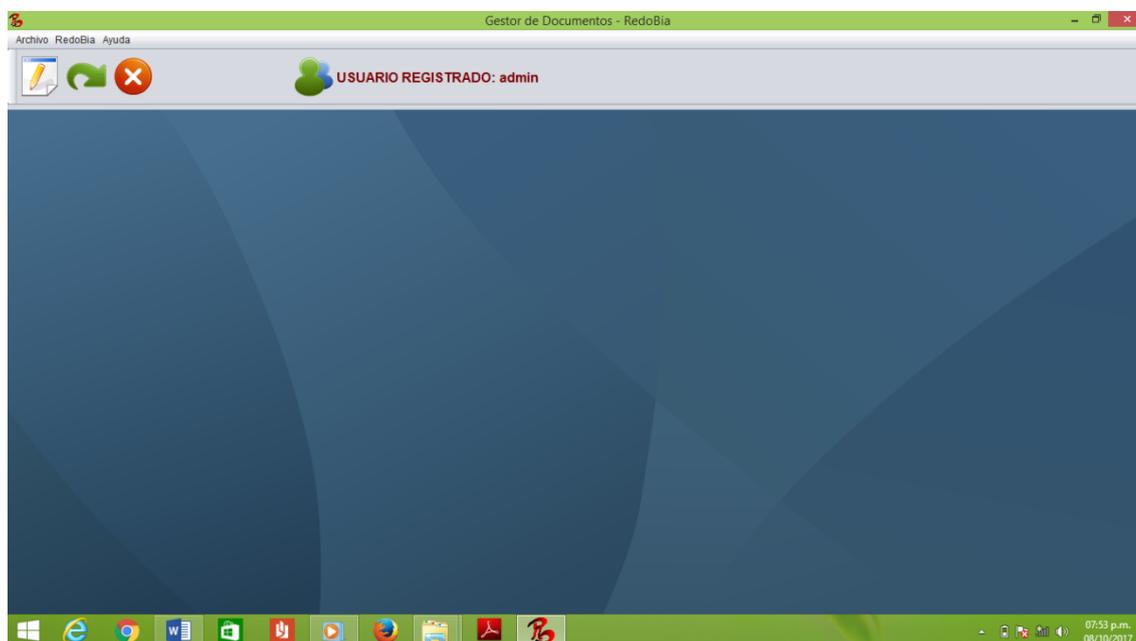
5. Introducimos en la ventana de bienvenida el usuario y contraseña, después hacemos clic en iniciar sesión.



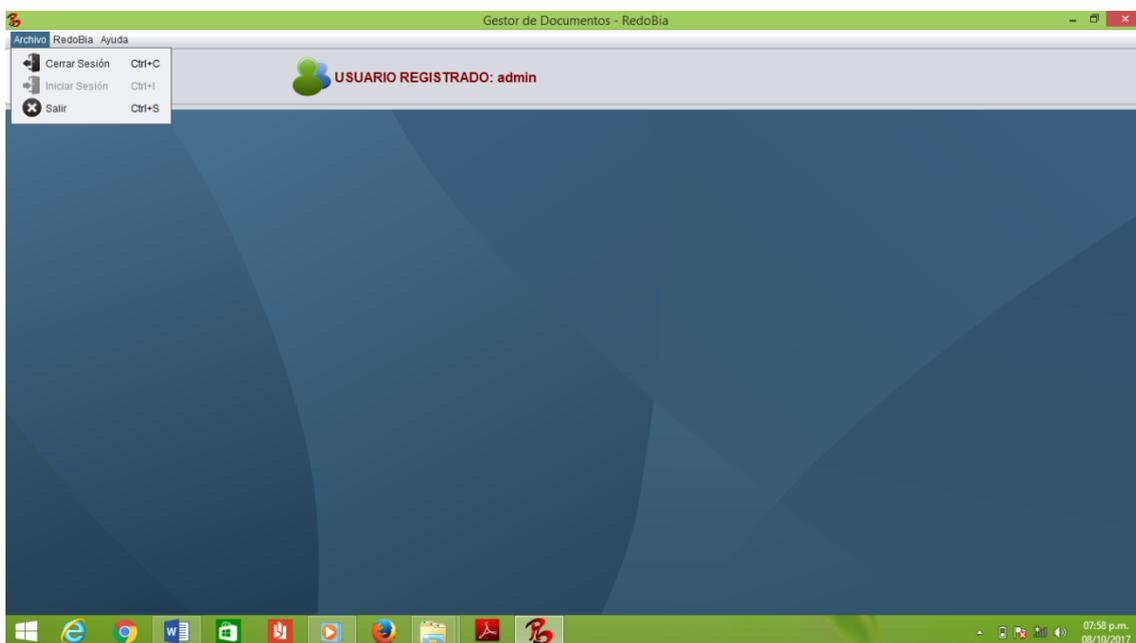
6. Al introducir bien el usuario y contraseña nos deberá salir la siguiente ventana y debemos hacer clic en aceptar.



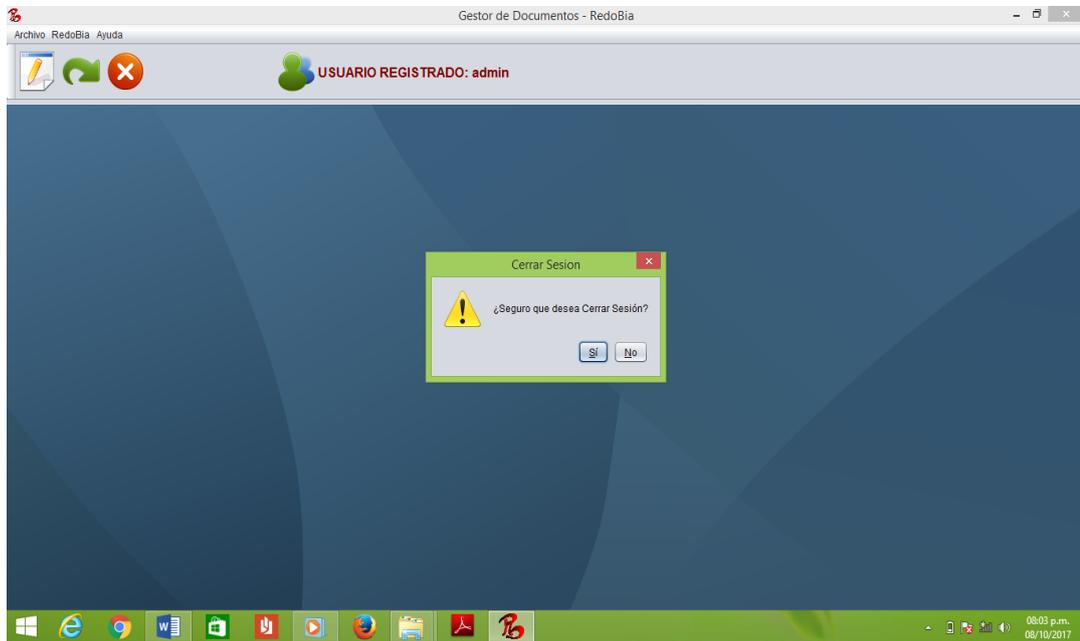
7. Esta es la ventana principal del programa, y se puede observar el usuario que es admin y consta de tres opciones: archivo, RedoBia y ayuda.



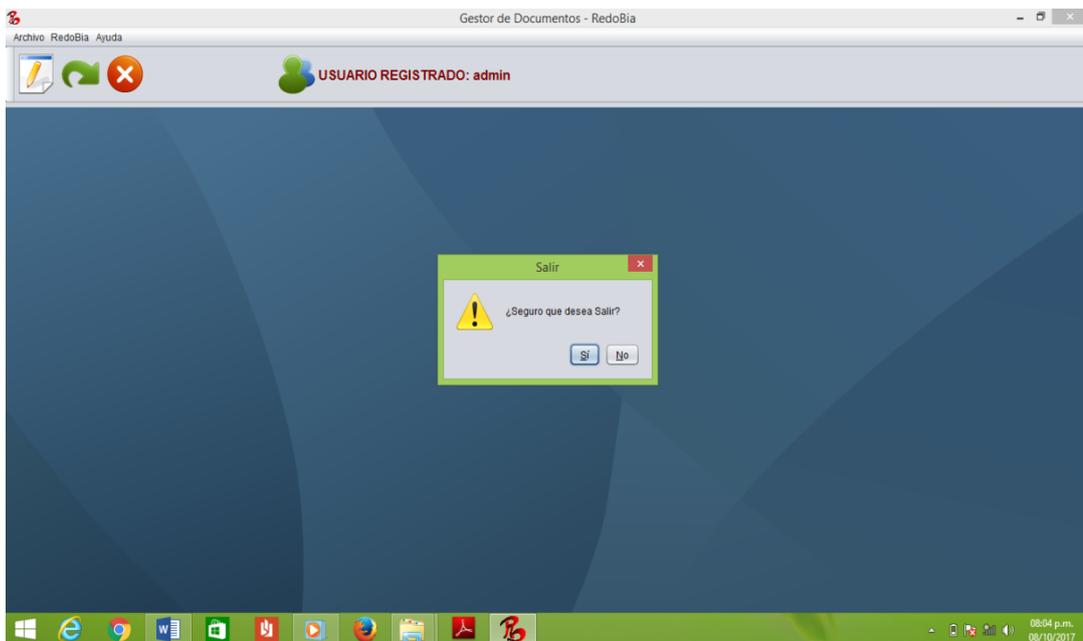
8. Si hacemos clic en la opción archivo, nos mostrara: cerrar sesión, iniciar sesión y salir.



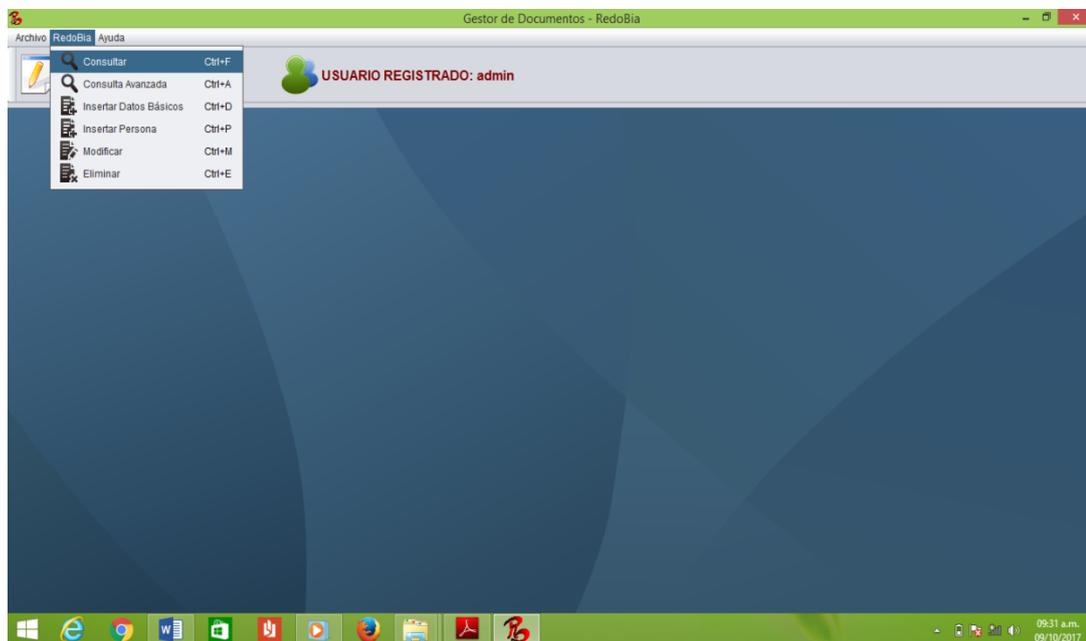
9. Si hacemos clic en cerrar sesión, todas las opciones se deshabilitarán, pero si queremos que las opciones del programa otra vez se habiliten tenemos que hacer clic en iniciar sesión.



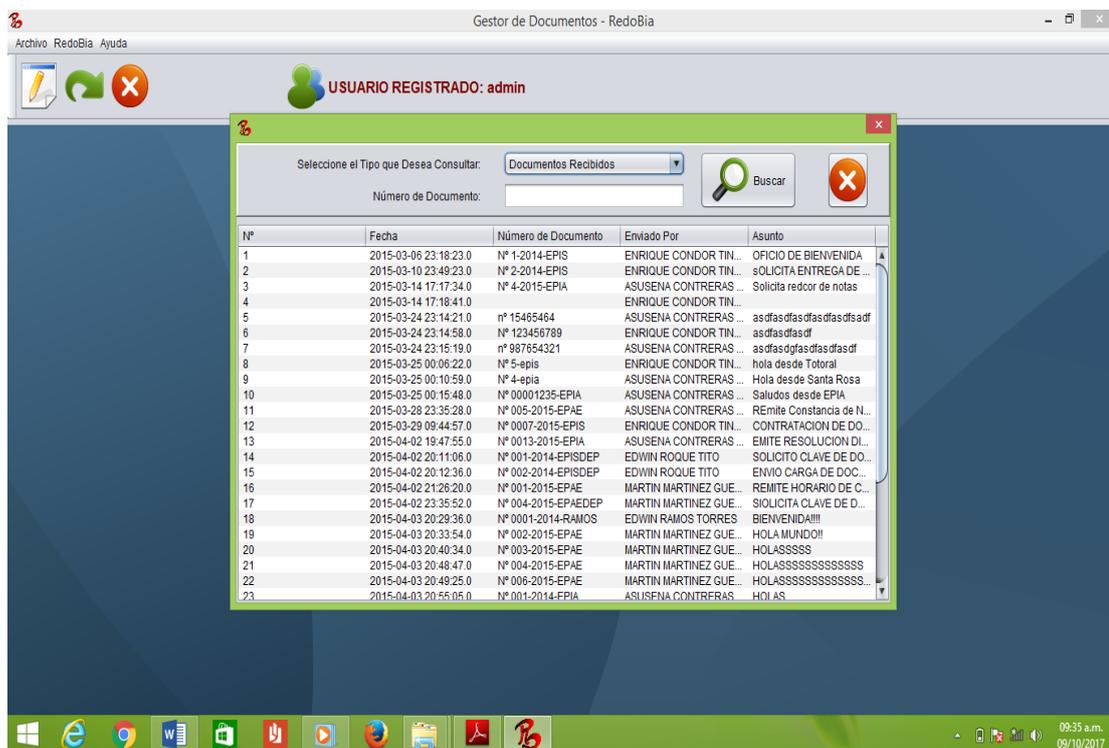
10. Pero si deseamos salir definitivamente del programa RedoBia, tenemos que hacer clic en salir y otra vez hacer clic en sí, de esta manera el programa se cerrará completamente.



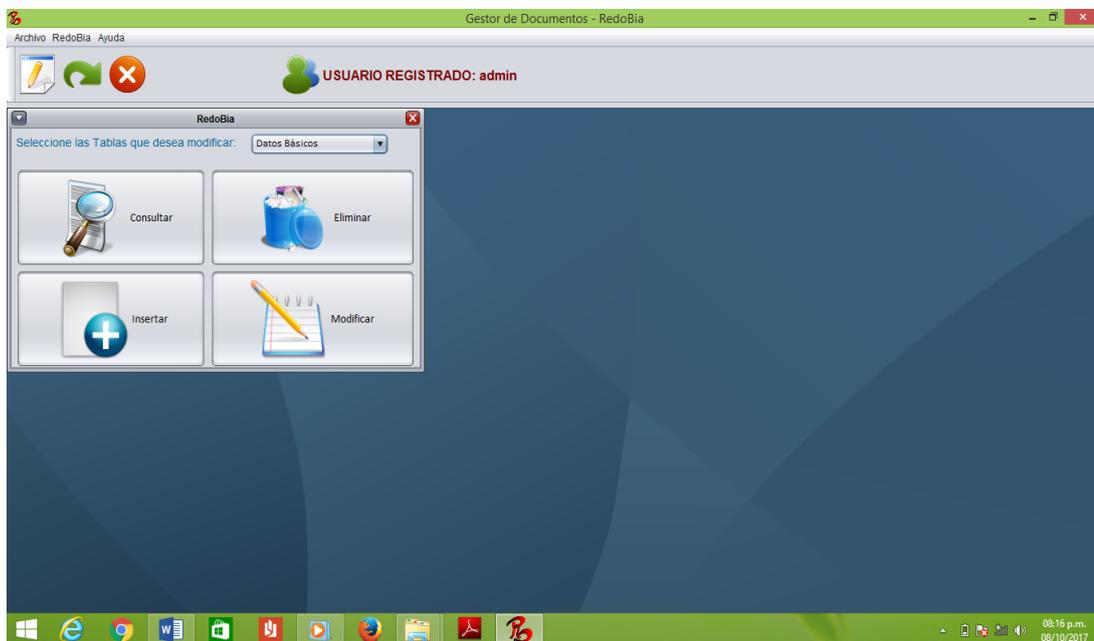
11. Ahora haremos clic en la segunda opción que es RedoBia, ahí nos mostrará una barra deslizable con más opciones que son: consulta, consulta avanzada, insertar datos básicos, modificar y eliminar como podemos apreciar en la siguiente imagen:



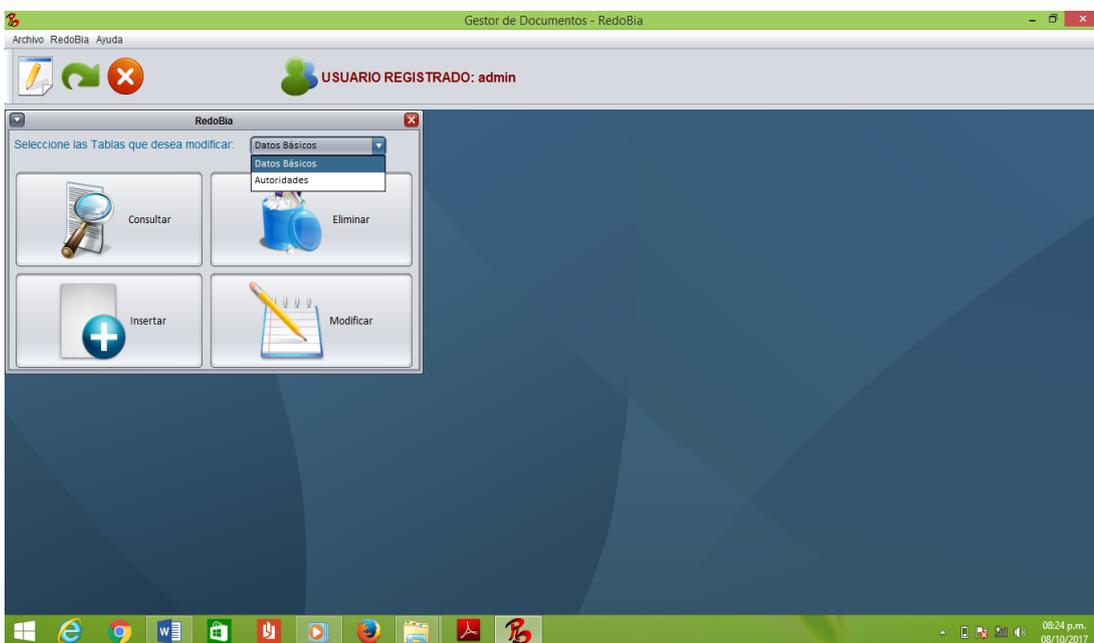
12. Al hacer clic en la opción consulta, nos va a mostrar todos los documentos que se han enviado y recibido. Y de esa manera en cualquier momento con un solo clic podremos consultar sobre cualquier documento.



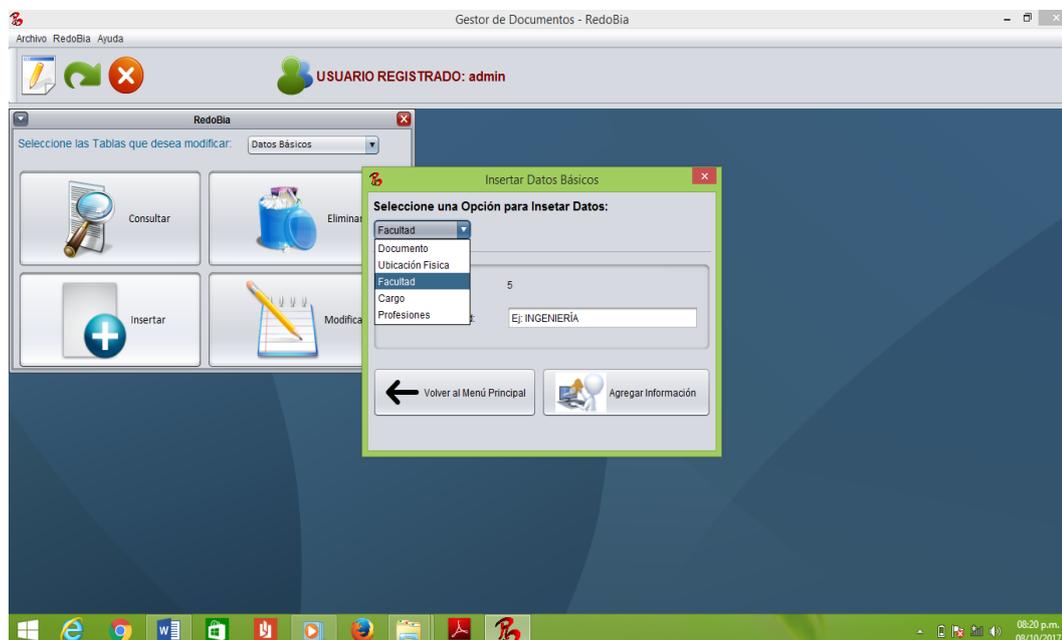
13. En la segunda opción de la imagen de la flecha, nos sirve para llenar nuestra base de datos del programa y todos estos datos que ingresamos se cargaran a la primera opción donde se envían o recepcionan los documentos.



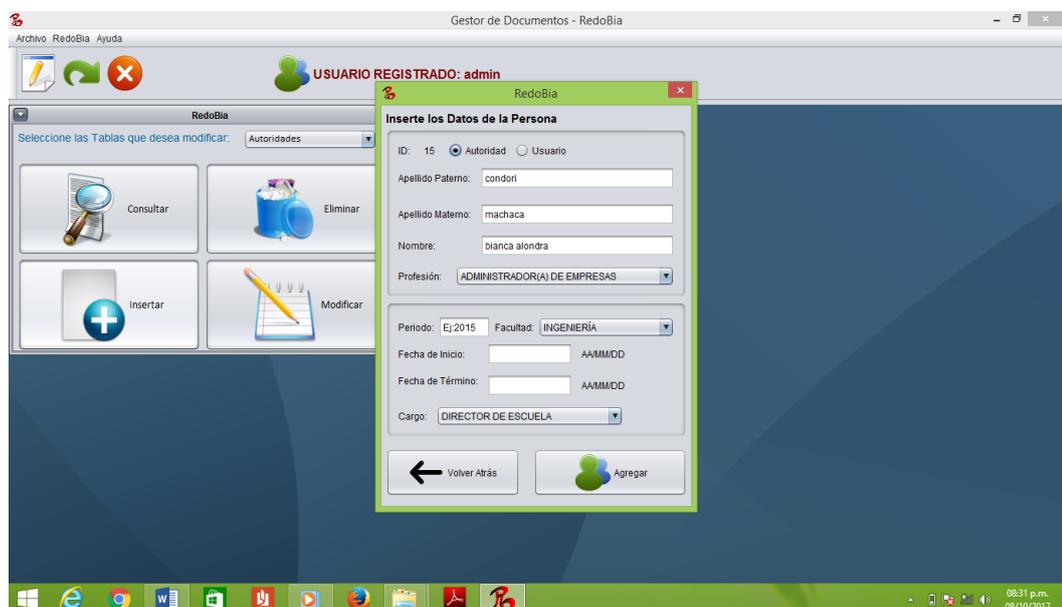
14. En esta ventana hay una opción deslizable donde escogemos entre: datos básicos y autoridades.



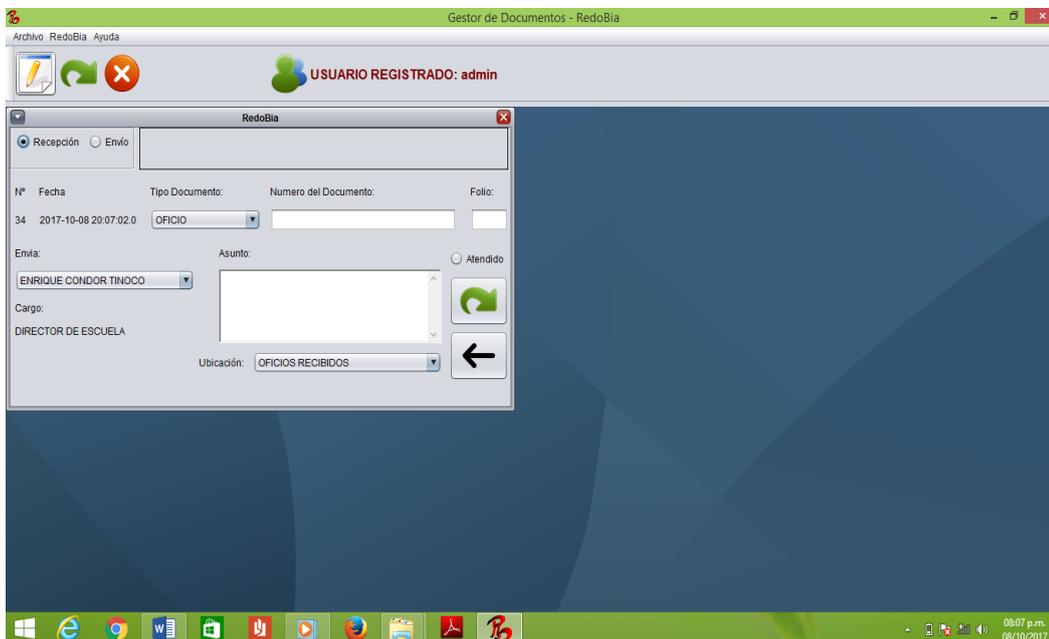
15. Primero debemos hacer clic en datos básicos, después debemos hacer clic en la opción ingresar, para poder introducir, borrar o actualizar nuestra base de datos, nos aparecerá una nueva ventana, que también tiene opciones para introducir los datos y poderlos guardar.



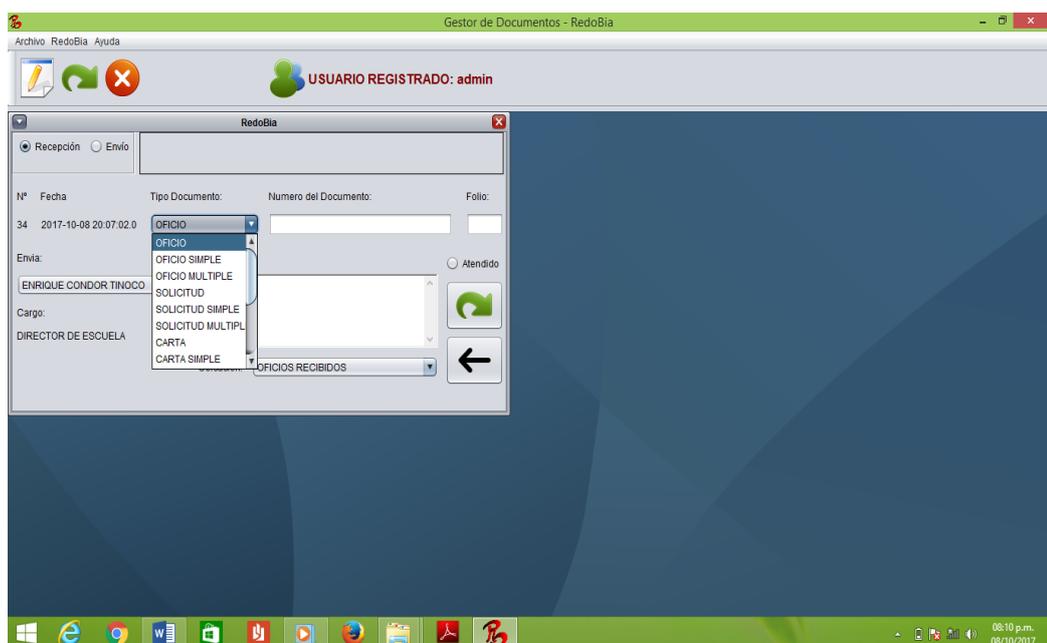
16. Luego podemos hacer clic en la opción autoridades y también después hacer clic en ingresar y nos aparecerá la siguiente ventana, donde tendremos la opción de llenar el nombre y apellidos de la autoridad, la profesión que tiene y el cargo que ocupa, después de llenar todos los datos debemos hacer clic en agregar para que se pueda guardar.



17. Si hacemos clic en la opción de imagen de un lápiz, podremos recepcionar y enviar el documento que están ingresando o saliendo de la oficina y también los documentos atendidos.



18. Esta ventana nos ofrece varias opciones que podemos seleccionar como el tipo de documento que registraremos, el destinatario a quien se envía y la ubicación, es decir, si es un documento emitido o recibido.



Anexo 12. Base de datos del cuestionario en el programa Excel 2013

	VARIABLE: Calidad del servicio percibido																					
	D1: Elementos tangibles				D2: Fiabilidad				D3: Capacidad de respuesta				D4: Seguridad				D5: Empatía					
	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22
Persona 1	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3	3	4	3
Persona 2	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	4	4	4	3
Persona 3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	1
Persona 4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	4	4	3
Persona 5	3	3	2	4	2	2	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	1
Persona 6	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	4	3	3
Persona 7	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
Persona 8	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	2	2	4	3	3
Persona 9	5	5	4	3	2	2	3	3	4	3	3	2	4	3	3	5	3	3	2	2	2	1
Persona 10	3	3	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2
Persona 11	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	4	3	3
Persona 12	4	4	4	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1
Persona 13	3	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2
Persona 14	4	4	3	4	2	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	4	2	4	3	4	4
Persona 15	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4
Persona 16	2	2	3	2	2	2	3	3	4	5	4	3	5	4	3	3	4	3	3	2	3	2
Persona 17	3	3	3	2	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2	2
Persona 18	4	4	5	4	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1
Persona 19	5	5	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	3
Persona 20	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4
Persona 21	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1
Persona 22	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	2
Persona 23	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	2	4	4	4	2
Persona 24	4	4	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4
Persona 25	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2
Persona 26	2	3	2	2	1	1	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	5	4	2	2	2	1
Persona 27	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4	2
Persona 28	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	2	2	1	2	4	3	3	3
Persona 29	3	3	3	3	2	2	3	3	4	5	3	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2
Persona 30	2	4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2
Persona 31	4	5	4	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	2
Persona 32	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	2	2	3	3
Persona 33	3	3	3	2	2	1	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	2
Persona 34	3	4	4	3	2	1	3	3	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	4	4	4	4
Persona 35	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	2	2
Persona 36	2	3	3	4	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3	3	2	4	2	2	2	1	1
Persona 37	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2
Persona 38	3	3	4	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	3	3
Persona 39	4	4	4	3	3	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2
Persona 40	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2
Persona 41	3	3	3	4	2	1	1	1	3	3	4	4	4	3	2	2	2	1	1	1	1	2
Persona 42	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1
Persona 43	2	2	3	2	2	1	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	1
Persona 44	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3
Persona 45	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	2	4	2	2	3	2	2	3	3	2
Persona 46	4	4	4	3	2	1	3	2	3	2	3	4	2	4	2	2	2	2	2	2	1	1
Persona 47	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2

Persona 48	4	4	4	3	2	1	3	2	4	2	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4
Persona 49	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1
Persona 50	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	2	3	2
Persona 51	3	4	3	2	1	1	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4	4
Persona 52	5	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2
Persona 53	4	4	4	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	4	4	4	3
Persona 54	3	4	4	3	2	1	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	2
Persona 55	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	1	
Persona 56	3	4	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	4	4	2	2
Persona 57	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	2	4	4	2	4	2	2	4	4	4
Persona 58	3	3	3	4	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2
Persona 59	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2
Persona 60	4	4	4	3	3	2	4	3	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	4	3	3
Persona 61	3	4	3	4	3	1	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	3	1	1
Persona 62	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	5	4	4	4	3	3
Persona 63	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2
Persona 64	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	1	1	4	4	4	2
Persona 65	4	4	4	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4	2
Persona 66	3	4	3	4	3	2	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	4	4	2
Persona 67	4	4	4	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3
Persona 68	2	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1
Persona 69	3	3	3	3	2	1	3	3	4	2	2	4	2	2	3	3	4	2	3	3	2	2
Persona 70	4	4	4	4	2	2	3	3	4	5	3	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3
Persona 71	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	2
Persona 72	5	5	4	3	3	2	4	4	4	2	2	3	2	4	4	2	3	2	2	4	4	4
Persona 73	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	1	3	2	2	4	3	3
Persona 74	4	4	4	3	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2
Persona 75	3	4	3	4	2	2	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	3	2	2
Persona 76	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	2	3	2	4	4	2	3	2	2	2	2	1
Persona 77	4	4	4	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	4	3	4
Persona 78	3	3	3	2	1	1	3	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2	3	3	2	2
Persona 79	4	5	5	3	3	2	3	3	4	5	4	4	4	3	3	2	4	2	4	3	3	2
Persona 80	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3
Persona 81	2	3	3	2	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2
Persona 82	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	4	3	3	3
Persona 83	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	3	1	3	3	3	2
Persona 84	4	4	4	3	3	2	4	4	4	5	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1
Persona 85	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	2
Persona 86	3	3	3	2	1	1	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2
Persona 87	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	4	4
Persona 88	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2
Persona 89	4	4	4	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4
Persona 90	5	4	4	3	3	2	3	3	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
Persona 91	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	4	2	2	1	2	4	3	3
Persona 92	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2
Persona 93	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	4	3	3	3
Persona 94	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	4	4
Persona 95	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	2	4	3	3	4	2	2	4	3	3
Persona 96	3	3	3	2	2	1	3	3	2	1	1	2	1	2	2	3	3	3	3	1	2	2
Persona 97	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	2
Persona 98	4	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	3	4
Persona 99	3	3	3	2	2	2	3	3	4	5	4	3	2	3	3	2	1	1	4	1	2	2
Persona 100	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3

Persona 101	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
Persona 102	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	3	3	3	3	3
Persona 103	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1
Persona 104	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	5	2	2	4	3	3	3
Persona 105	3	3	2	2	1	1	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3
Persona 106	5	5	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	1	1
Persona 107	4	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
Persona 108	4	4	4	3	3	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	3	4	3	3	2
Persona 109	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	5	4	4	4	3	4
Persona 110	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2
Persona 111	4	4	4	3	2	1	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	4	2	2	4	1	2
Persona 112	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2
Persona 113	4	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	2	2	2	4	3	3	3
Persona 114	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
Persona 115	2	2	2	4	2	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
Persona 116	4	5	4	3	3	3	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4
Persona 117	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	4	4	3
Persona 118	4	3	3	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2
Persona 119	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2
Persona 120	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4
Persona 121	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3
Persona 122	4	3	3	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2
Persona 123	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	4	4	4
Persona 124	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2	2
Persona 125	4	4	5	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	4	3	3	1	1
Persona 126	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4
Persona 127	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	4	2	3	3	2	2	2	4	3	2	2
Persona 128	5	5	4	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4
Persona 129	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4
Persona 130	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	1
Persona 131	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2
Persona 132	4	4	4	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	4	3	2	2
Persona 133	2	2	2	3	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3
Persona 134	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3
Persona 135	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3
Persona 136	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	5	2	2	2	2	2	2
Persona 137	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
Persona 138	4	4	4	3	3	2	3	2	2	1	1	2	1	2	2	2	4	2	2	2	1	2
Persona 139	2	3	3	2	2	1	3	3	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	4	3	3	3
Persona 140	4	4	4	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	4	3	3	3	3	1
Persona 141	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2
Persona 142	4	4	4	3	3	2	3	4	4	5	4	2	2	2	2	1	3	3	3	4	4	4
Persona 143	2	3	3	4	2	2	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	5	2	2	3	2	1
Persona 144	3	4	4	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3
Persona 145	4	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	3	2
Persona 146	4	4	5	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2	2	1	1	2	2	1
Persona 147	4	4	4	3	3	2	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4
Persona 148	3	3	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	4	4	2	2
Persona 149	5	5	4	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
Persona 150	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	5	2	2	4	3	3

Persona 151	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	
Persona 152	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1
Persona 153	4	4	4	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	2	2	4	4	2	
Persona 154	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	
Persona 155	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4	
Persona 156	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
Persona 157	4	4	4	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	
Persona 158	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	
Persona 159	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	
Persona 160	4	4	4	3	3	2	3	4	5	4	3	3	3	3	3	2	5	2	2	2	1	
Persona 161	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	2	2	2	2	1	1	1	
Persona 162	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	4	3	
Persona 163	3	3	3	4	2	2	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	2	2	2	1	
Persona 164	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	
Persona 165	4	4	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	
Persona 166	3	3	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	
Persona 167	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	
Persona 168	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	4	3	
Persona 169	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	
Persona 170	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	5	4	3	2	4	
Persona 171	4	4	3	3	2	2	3	3	4	5	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	2	
Persona 172	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	2	4	3	3	
Persona 173	3	4	3	4	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	
Persona 174	4	3	3	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	3	
Persona 175	2	2	2	4	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	
Persona 176	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	2	2	
Persona 177	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	
Persona 178	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	4	4	3	
Persona 179	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	
Persona 180	4	3	3	4	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	4	4	3	2	2	
Persona 181	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	
Persona 182	4	4	4	3	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	
Persona 183	4	4	4	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	4	4	3	2	1	
Persona 184	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	
Persona 185	5	5	4	4	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	4	4	
Persona 186	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	2	4	4	3	
Persona 187	4	4	4	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	
Persona 188	2	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	
Persona 189	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	
Persona 190	4	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	2	2	
Persona 191	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	
Persona 192	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	
Persona 193	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	2	3	2	2	
Persona 194	2	3	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	
Persona 195	4	3	3	4	3	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	
Persona 196	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	
Persona 197	4	4	5	4	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
Persona 198	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	
Persona 199	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	
Persona 200	4	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	
Persona 201	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	
Persona 202	5	5	5	4	4	4	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	
Persona 203	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	