



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA ADMINISTRATIVO Y SU
RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS EGRESADOS DE
LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS”**

TESIS

PRESENTADA POR:

FRANCISCA BRENI QUISPE MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PUNO – PERÚ

2024



FRANCISCA BRENI QUISPE MAMANI

CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA ADMINISTRATIVO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS EGRESADOS DE L...

My Files

My Files

Universidad Nacional del Altiplano

Detalles del documento

Identificador de la entrega

turnid: 8254417887274

131 Páginas

Fecha de entrega

20 dic 2024, 6:40 a.m. GMT-5

28,065 Palabras

Fecha de descarga

20 dic 2024, 8:46 a.m. GMT-5

154,722 Caracteres

Nombre de archivo

FRANCISCA BRENI QUISPE MAMANI 20 DE DICIEMBRE.docx

Tamaño de archivo

2.0 MB





17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para la...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 12 palabras)

Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 8% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar las coincidencias que permiten distinguir de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarse.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Amara Carolina Mórera
Escuela de Ciénc. de la Ed., Nov. 0520
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO



Grisell Allaga Meiro
DIRECTORA GENERAL DE INVESTIGACIÓN
F.C.A.H. - UNA PUNO





DEDICATORIA

*A Dios por haberme dado las fuerzas
necesarias para seguir adelante, por haberme
permitido pasar esta hermosa travesía de la vida
logrando este objetivo.*

A mis amados padres Anacleto Quispe

*Puraca, Alejandrina Mamani Ccuno, que
son la fuente de inspiración en mi vida.*

*A mis amados hermanos: Alex, Gilmer,
María, Dominga, Mónica, Adrián, Jesús,
quienes son la fuente inagotable de sonrisas
y mi mayor fortaleza.*

*A Rubenson Nina, gracias por estar ahí en los
momentos más difíciles de mi vida y brindarme tu
apoyo incondicional, tu paciencia y tu amor
constante. Este logro es tanto tuyo como mío.*

Francisca Breni Quispe Mamani



AGRADECIMIENTOS

A la prestigiosa Universidad Nacional del Altiplano – Puno, por darme la oportunidad de ser profesional y vivir la experiencia de ser alguien en la vida.

A la Facultad de Ciencias Administrativas y Humanas, por haber sido fuente de conocimiento y a mis docentes por deslumbrarnos con los conocimientos teóricos y prácticos para desenvolvemos en el campo laboral.

A mi presidente de jurado D.Sc. Paula Andrea Arohuanca Perca y a mis miembros de jurado D.Sc. Gina Elizabeth Romani Alejo y M.Sc. Giovana Araseli Flores Turpo, por su valiosa orientación, correcciones, sugerencias y apoyo incondicional a lo largo de este proceso. Su dedicación y compromiso fueron fundamentales para la culminación de este objetivo.

Especialmente a mi director de tesis M.Sc. Amira Carpio Maraza, quien siempre creyó en mí y en la viabilidad de este objetivo. Su tiempo, dedicación y sus correcciones me permitieron mejorar el trabajo paso a paso y fueron cruciales para lograr este objetivo. Agradezco de manera profunda su paciencia y su capacidad para demostrarme que todo es posible, incluso en los momentos más difíciles de la vida.

Francisca Breni Quispe Mamani.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE ANEXOS	
ACRÓNIMOS	
RESUMEN	16
ABSTRACT.....	17
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	22
1.2.1. Problema general.....	22
1.2.2. Problemas específicos	23
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.3.1. Hipótesis general	23
1.3.2. Hipótesis específica.....	24
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	24
1.4.1. Justificación teórica.....	25
1.4.2. Justificación metodológica.....	25
1.4.3. Justificación práctica	26
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	26



1.5.1. Objetivo general	26
1.5.2. Objetivos específicos	26

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES	28
2.1.1. Antecedentes a nivel internacional.....	28
2.1.2. Antecedentes a nivel nacional.....	31
2.1.3. Antecedentes a nivel local.....	35
2.2. MARCO TEÓRICO	36
2.2.1. Calidad de servicio	36
2.2.1.1. Características del servicio.....	39
2.2.1.2. Principios de la calidad de servicio.....	40
2.2.1.3. Modelos considerados en la calidad de servicio	42
2.2.2. Satisfacción	53
2.2.4.1. Modelos considerados en la satisfacción	55

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	60
3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO	62
3.3. MATERIALES Y MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	62
3.3.1. Enfoque de investigación	62
3.3.2. Diseño de investigación	63
3.3.3. Alcance de investigación.....	64
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO	64



3.4.1. Población.....	64
3.4.2. Muestra.....	66
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	67
3.5.1. Técnica.....	67
3.5.1.1. Encuesta	67
3.5.2. Instrumento	68
3.5.2.1. Cuestionario	68
3.5.3. Validez y confiabilidad del Instrumento	69
3.5.4. Confiabilidad de los instrumentos.....	70
3.5.4.1. Alfa de Cronbach	70
3.5.4.2. Validez	71
3.6. DISEÑO ESTADÍSTICO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	72
3.6.1. Prueba de normalidad.....	72
3.6.1.1. Hipótesis de la normalidad.....	72
3.1.1.2. Nivel de significancia.....	72
3.1.1.3. Estimación del estadístico de prueba	72
3.6.2. Análisis del coeficiente de correlación Spearman	73
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS VARIABLES	75
4.1.1. Análisis descriptivo de la variable “calidad de servicio administrativo”	75
4.1.2. Análisis descriptivo de la variable “satisfacción de los egresados”.....	90
4.2. ANÁLISIS CORRELACIONAL Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	
.....	.99



4.2.1.	Resultado del objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre la tangibilidad y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022.....	99
4.2.2.	Resultados del objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los egresados de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022.....	101
4.2.3.	Resultados del objetivo específico 3• Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y administrativas de la UNA-PUNO 2022.	102
4.2.4.	Resultados del objetivo específico 4. Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022.....	104
4.2.5.	Resultados del objetivo específico 5. Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y administrativas de la UNA-PUNO 2022.....	105
4.2.6.	Resultados del objetivo general. Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022.	107
4.8.	DISCUSIÓN	109
V.	CONCLUSIONES.....	114
VI.	RECOMENDACIONES.....	117
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	119
ANEXOS.....		125



ÁREA: Administración general.

TEMA: Calidad de servicio administrativo y satisfacción del egresado.

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 26 de diciembre del 2024.



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Dimensiones principales de Gronroos.	43
Tabla 2 Criterios generales de evaluación de servicio	46
Tabla 3 Elementos que pueden influir en la satisfacción percibida del cliente.	58
Tabla 4 Factores de decisión del usuario	59
Tabla 5 Población de estudio	65
Tabla 6 Valores de Alfa de Cronbach.....	70
Tabla 7 Resultados de la estimación de alfa de Cronbach	70
Tabla 8 Resultados de la prueba de normalidad	72
Tabla 9 Niveles de relación de Spearman.....	74
Tabla 10 Resultados descriptivos de “tangibilidad”	75
Tabla 11 Resultados descriptivos de “fiabilidad”	78
Tabla 12 Resultados descriptivos de “capacidad de respuesta”	81
Tabla 13 Resultados descriptivos de “seguridad”	83
Tabla 14 Resultados descriptivos de “empatía”	86
Tabla 15 Resultados descriptivos de “satisfacción percibida”	90
Tabla 16 Resultados descriptivos de “supermercado de atributos”	93
Tabla 17 Resultados descriptivos de “factores intangibles”	96
Tabla 18 Correlación entre la tangibilidad y la satisfacción del egresado.....	100
Tabla 19 Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del egresado.....	101
Tabla 20 Correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del egresado	103
Tabla 21 Correlación entre la seguridad y la satisfacción del egresado	104
Tabla 22 Correlación entre la empatía y la satisfacción del egresado	106



Tabla 23	Correlación entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del egresado.	108
-----------------	--	-----



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Modelo de la calidad de servicio	47
Figura 2 Ubicación geográfica de la región de Puno.	61
Figura 3 Ubicación geográfica de la Escuela Profesional de Administración.	61
Figura 4 Resultados de calidad de servicio administrativo	89
Figura 5 Resultados de satisfacción del egresado	98



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1 Matriz de consistencia	125
ANEXO 2 Instrumento de recolección de datos	126
ANEXO 3 Base de datos de calidad del servicio del área administrativo y su relacion con la satisfacción del egresado de la facultad de ciencias contables y administrativas.....	129
ANEXO 4 Declaración jurada de autenticidad de tesis.....	130
ANEXO 5 Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional....	131



ACRÓNIMOS

EPA:	Escuela Profesional de Administración.
Q+4D:	Supermercado de atributos.
Q:	Satisfacción percibida.
(4D):	Factores intangibles.



RESUMEN

Un servicio administrativo ineficiente solo retrasa procesos de gran interés, como los trámites de prácticas preprofesionales, títulos, grados, certificados y otros trámites, también crea un ambiente de incertidumbre y estrés, perjudicando negativamente la confianza y motivación de los egresados. Asimismo, la falta de atención o accesibilidad en los horarios laborales dificulta el proceso e impide que los egresados realicen sus gestiones de manera oportuna. Esto no solo limita su acceso a oportunidades laborales, también refleja una desconexión entre las necesidades de los egresados y el funcionamiento de la institución. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional de corte transversal, método deductivo, diseño no experimental, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario. La población total del estudio fueron 261 egresados con una muestra de 71 egresados de la Escuela Profesional de Administración. Los resultados muestran una correlación de Spearman positiva alta ($Rho = 0.7727$) entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del egresado. Del mismo modo, el p-valor ($Sig. = 0.0000$) resultó menor que el nivel de significancia (0.05); lo cual demuestra que la relación entre las dos variables es altamente significativa, a un nivel de 95% de confianza. Concluyendo que existe relación positiva entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del egresado.

Palabras clave: Calidad, Satisfacción, Servicio administrativo, Tangibilidad, Universidad.



ABSTRACT

An inefficient administrative service not only delays processes of great interest, such as pre-professional internships, degrees, certificates and other procedures, but also creates an atmosphere of uncertainty and stress, negatively affecting the confidence and motivation of graduates. Likewise, the lack of attention or accessibility during working hours hinders the process and prevents graduates from completing their formalities in a timely manner. This not only limits their access to job opportunities, but also reflects a disconnection between the needs of graduates and the institution's operations. The objective of the research was to determine the relationship between the quality of administrative service and the satisfaction of graduates of the Faculty of Accounting and Administrative Sciences of UNA-PUNO 2022. The research approach was quantitative, descriptive correlational cross-sectional, deductive method, non-experimental design, the survey technique was used for data collection and its instrument was the questionnaire. The total population of the study was 261 graduates with a sample of 71 graduates of the Professional School of Administration. The results show a high positive Spearman correlation ($Rho = 0.7727$) between the quality of administrative service and graduate satisfaction. Likewise, the p-value (Sig. = 0.0000) was lower than the significance level (0.05); which shows that the p-value (Sig. = 0.0000) was lower than the significance level (0.05); which shows that the relationship between the two variables is highly significant, at a 95% confidence level. Concluding that there is a positive relationship between the quality of administrative service and graduate satisfaction.

Keywords: Quality, Satisfaction, Administrative service, Tangibility, University.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio administrativo y la satisfacción del egresado en las universidades son variables trascendentales que influyen notablemente en la percepción, éxito y prestigio de las instituciones educativas. La calidad de servicio se refiere a la capacidad constante, seguro, eficiente, amable con la que se gestiona los procesos y servicios brindados, para cumplir con las expectativas y necesidades de sus egresados. Esta calidad de servicio se evalúa a través de varios factores, como la infraestructura, capacidad de disposición del personal, seguridad y empatía la accesibilidad de los recursos educativos y el apoyo administrativo. Una alta capacidad de respuesta en estos elementos puede mejorar positivamente la experiencia durante la formación académica en los egresados, por ende, la satisfacción, al sentir que sus necesidades fueron atendidas de manera oportuna.

En la facultad, el personal administrativo debe estar dispuesto a adaptarse al cambio constante que ocurre en el ámbito administrativo y ser capacitado para responder a las necesidades de los egresados, estudiantes. Que exista mejora en el acompañamiento y supervisión en los trámites administrativos para una mayor eficiencia y transparencia. Es importante que los horarios de atención a los usuarios sean flexibles, procesos más claros y que los trámites se agilicen constantemente sin demora. La rapidez en trámites de las prácticas preprofesionales, el bachiller, los títulos y entre otros trámites importantes que agregan un mayor valor a los egresados y son requisitos cruciales para su ingreso al mundo laboral y competitivo en la actualidad, donde cada día cuenta. La demora en estos procesos puede hacer que los estudiantes pierdan oportunidades laborales. Esta mejora también agregara valor a la institución construyendo una reputación más positiva y sólida.



Esto a la vez, es atractivo para futuros estudiantes que valoren una experiencia educativa integral. Por ello, se considera crucial y de interés desarrollar nuestro trabajo de investigación, que se presenta de la siguiente manera:

En el capítulo I: En esta primera parte se desarrolla, la introducción, el planteamiento y formulación del problema de investigación, hipótesis, justificación del estudio y los objetivos de investigación.

En el capítulo II: Se centró en la minuciosa revisión de la literatura y presentar los antecedentes de las investigaciones internacionales, nacionales y locales; así además el marco teórico de las variables de investigación.

En el capítulo III: Esta sección contiene una descripción detallada de la metodología de investigación, incluyendo la ubicación geográfica, el tiempo de investigación, el uso de materiales utilizados, la población y la muestra de estudio, el diseño estadístico, la operación de variables y las técnicas e instrumentos utilizados para recopilar datos.

En el capítulo IV: Se presentan los hallazgos de manera ordenada, después se discuten los antecedentes según la revisión de la literatura y finalmente se exponen las conclusiones, recomendaciones y sugerencias surgidas de la investigación, también anexos.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente la globalización es el motor que impulsa a las organizaciones a ser constantes en mejorar o exceder las expectativas de los clientes, en la actualidad la calidad de servicio es muy fundamental y de vital importancia en las organizaciones, un elevado nivel de calidad de servicio promueve muchos beneficios en la productividad, reducción



de costos, aumento de un elevado nivel de clientes, motivación del personal, y el mantenerse en el tiempo y brindar mayores oportunidades.

El servicio al cliente se ha establecido hoy en día como elemento fundamental para gestionar las relaciones internas y externas de las organizaciones. Es por ello que las universidades deben preocuparse en brindar un servicio de calidad, garantizar la calidad educativa universitaria. Según el estudio de Gómez et al. (2019) el 65.1% de egresados generan un impacto positivo en la sociedad, cuando estos llevan cursos que realmente desarrollen sus conocimientos y habilidades y que se adapten a las necesidades de la sociedad. También, el informe de la SUNEDU (2018) señala que el 60% de los egresados universitarios logran ingresar a trabajar dentro de los seis meses de haberse graduado, por esta razón los egresados podrán cambiar de posición o estatus dentro de esta sociedad y por ende reducir la pobreza, reducir las desigualdades económicas y de oportunidad, adquirir conocimientos para tomar mejores decisiones, lo cual aumenta la autoestima y confianza de los estudiantes.

Permite ser una sociedad más preparada, la educación en la actualidad es uno de los elementos más poderosos y probados para garantizar el desarrollo sostenible. Sin embargo, el 40 % de los estudiantes, según la SUNEDU (2018) no han podido conseguir trabajo o se han quedado en el proceso de hacer trámites, u otros factores que haya ocasionado a los estudiantes universitarios abandonar sus estudios ya sea por falta de tiempo, por pérdida de materias, motivos financieros, o porque no cumple con los requisitos de permanencia, problemas familiares o personales, desmotivación.

En el Perú en el ámbito educativo superior universitario enfrenta grandes retos, como resultado de un entorno cambiante, globalizado, competitivo y con una tecnología avanzada. Para enfrentar a estos cambios vertiginosos debe manejar estrategias que



ayuden a superar retos, vinculados a la búsqueda de la calidad de enseñanza, la investigación y mejores servicios de calidad (Cevallos, 2014). Del mismo modo Susan et al. (2020) mencionan que en la actualidad el Perú tiene muchos problemas de pobreza, desigualdad económica, robo, corrupción, narcotráfico, violencia.

Problemas que han hecho que se desarrolle el país de una manera lenta y viéndonos como un país tercermundista. Respecto a la educación a pesar de que el estado peruano ha hecho múltiples esfuerzos por promover una calidad educativa, todavía no se ha podido lograr una calidad educativa universitaria, autores como (Angulo et al., 2016) mencionan que la educación universitaria es considerada de mala calidad. Debido a que los profesionales no alcanzan desarrollarse en su profesión y vida personal, todavía no existen condiciones adecuadas de las instalaciones físicas universitarias; calidad de los docentes, deficientes líneas de investigación, inexistencia de servicios adicional.

La Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, no es ajeno a la calidad de servicio, es una organización que presta servicios a los estudiantes que son los usuarios. Por ende, se ha observado que los egresados muestran molestias e inconformidad frente a los servicios administrativos. Por ejemplo la problemática de los egresados surge desde que se realiza los trámites para la obtención del bachiller en el cual los estudiantes presentan sus informes de prácticas una y otra vez para que sean firmadas por las autoridades, existiendo demoras en la facultad y en la misma universidad, del mismo modo también se pudo observar que la Facultad cuenta con un número reducido de personal en el Área Administrativo, el cual no es suficiente para la gran cantidad de estudiantes que existen.



Muchas veces el personal administrativo no se encuentra en su horario de trabajo o están cerradas las oficinas, generando que los estudiantes, egresados y público en general no se han atendidas a sus consultas, para hacer trámites de algún documento, o esperar todo el día. Estas problemáticas ocasionan que un estudiante pierda oportunidades de trabajo, se pierda mucho tiempo, al regresar consecutivamente para ser atendidos, algunos estudiantes deciden dejar de lado los trámites, importantes como el bachiller, título y otros documentos de gran importancia. Por esta razón, es importante conocer el nivel de calidad de servicio que las universidades ofrecen, se debe medir mediante el grado de satisfacción de los estudiantes, egresados y público en general.

A nivel local las universidades no son ajenos a los cambios tecnológicos, sociales, culturales, políticos, económicos, ambientales y entre otros cambios vertiginosos que observamos a nivel mundial, estos cambios generan mayores expectativas en los estudiantes y en la sociedad, todo esto, está generando a las universidades a centrar sus esfuerzos en ofrecer mejores servicios de calidad, con el objetivo de satisfacer las necesidades, deseos, expectativas, metas o intereses de los estudiantes.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

- ¿Existe relación entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción de los egresados de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022?



1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la tangibilidad y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022?
- ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los egresados de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022?
- ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022?
- ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022?
- ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

- Existe relación positiva entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO.



1.3.2. Hipótesis específica

- Existe relación positiva entre la tangibilidad y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO.
- Existe relación positiva entre la fiabilidad y satisfacción de los egresados de la facultad de ciencias contables y administrativas de la UNA-PUNO.
- Existe relación positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO.
- Existe relación positiva entre la seguridad y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO.
- Existe relación positiva entre la empatía y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La calidad es importante en las organizaciones que quieran tener éxito, en un mundo globalizado y competitivo y que quiere permanecer en el tiempo, para buscar mayor credibilidad, rentabilidad y permitirse mayores oportunidades en el mercado. La calidad permite desarrollar estrategias dirigidas al usuario, crea uniones y desarrollos productivos eficaces.

La investigación se desarrolló porque se determinó la calidad de servicio administrativo brindado por los trabajadores administrativos de la Escuela Profesional de Administración y la satisfacción del egresado. Debido a que ellos son considerados como



el elemento mejor posicionado para evaluar la calidad de servicio, a través de los niveles de satisfacción del egresado se puede ver el grado de valoración de la calidad de la educación.

Al medir la calidad de servicio permitirá a la Escuela Profesional de Administración satisfacer las necesidades elementales o básicas de sus egresados, realizando planificaciones, mejorando el desempeño en los procesos de manera eficiente y eficaz y lograr ventajas competitivas. El resultado obtenido en esta investigación permitirá diseñar lineamientos que permitan tomar decisiones más eficientes para mejorar la calidad educativa, cumplir con los requisitos demandados y lograr los objetivos planteados de la organización. Por consiguiente, beneficiará a todos los egresados y público en general. Asimismo, este trabajo de investigación me permitirá obtener el título profesional de Administración.

1.4.1. Justificación teórica

En lo teórico, la investigación buscó mediante la aplicación de teoría y conceptos de la calidad de servicio y satisfacción, encontrar explicaciones a las situaciones que viene afectando a los egresados, esta información permitió contrastar conceptos sobre las dos variables. Por ende, se propone un marco teórico basado en una revisión bibliográfica el cual nos permitió alcanzar el objetivo y corregir aquellos puntos críticos del nivel de calidad y satisfacción.

1.4.2. Justificación metodológica

Para el cumplimiento de los objetivos del estudio se utilizó el software estadístico, IBM SPSS 27 y el Microsoft Excel 2016, todo esto sirvió para los análisis de los datos estadísticos que se obtuvo al momento de encuestar a los egresados de la Escuela profesional de Administración de la UNA-PUNO.



1.4.3. Justificación práctica

De acuerdo con el objetivo de la investigación que menciona determinar la relación entre la calidad del servicio administrativo y satisfacción del egresado de la Escuela profesional de Administración, este nos ayudó a encontrar soluciones al problema que aqueja a los egresados de esta institución. Así mismo, la investigación contribuye al conocimiento existente, también nos ayudó a contrastar los resultados con la teoría existente y servirá como aporte a futuras investigaciones, así como; aporte al aspecto social, pues los resultados serán de beneficio a los usuarios que hacen uso de los servicios administrativo.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la tangibilidad y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022.
- Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los egresados de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022.



- Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y administrativas de la UNA-PUNO 2022.
- Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022.
- Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y administrativas de la UNA-PUNO 2022.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Grijalba et al. (2022) en sus artículos titulado “Percepción de los estudiantes universitarios sobre la calidad de servicio del personal administrativo”, la investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad de servicio que brindan el personal administrativo de una institución universitaria de enfoque descriptivo de corte transversal, como instrumento se usó el cuestionario SERVQUAL realizado a 284 estudiantes, concluyó que los estudiante perciben que no existe calidad de servicio por parte del personal administrativo, a un es deficiente y se encuentra en un proceso de desarrollo, lo que genera que existan otros problemas, como, no acudir al personal por la falta de solución al problema o no asistir porque no encontrará una respuesta de forma adecuada.

Quesada (2021) en su artículo “Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios”, en Costa Rica, tuvo por objetivo comprender la relación que existe entre la calidad del servicio administrativo, la satisfacción, el compromiso y el rendimiento de los estudiantes universitarios en un enfoque mixto, el cuestionario se aplicó a 132 estudiantes, el diseño de investigación es no experimental. Los resultados demostraron que existe correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del estudiante en un nivel moderado de Rho de Spearman es desde 0.399 hasta 0.480. Del mismo modo calidad de servicio y compromiso tuvieron



una moderada correlación, no existió una correlación entre las variables calidad y rendimiento del estudiante por lo que se rechaza la hipótesis. El investigador concluye que la calidad de servicio administrativo no tiene un impacto positivo en el compromiso del estudiante, pero sí en la satisfacción del estudiante.

Palacios & Córdoba (2021) en su artículo “Percepción de la calidad de la Educación Superior de la Universidad Tecnológica del Chocó Colombia: Perspectivas de los estudiantes”, el objetivo fue determinar la percepción de la calidad de la educación recibida por los estudiantes de la Universidad Tecnológica del Chocó en un enfoque mixto, para la recolección de datos se utilizó el cuestionario aplicado a 379 estudiantes en el año 2019; los resultados muestran que el objetivo planteado se logró probar, que la escala tiene un alto grado de fiabilidad, validez y dimensionalidad, donde se utilizó el alfa de Cronbach para su medición, los valores superan a 0.7, donde existe fiabilidad. Se concluyó, que se observe al personal administrativo conteste con cuidado las solicitudes, trate a los estudiantes de manera respetuosa, equitativa y expresen un sincero interés en resolver los problemas de los estudiantes. Los resultados nos muestran que ninguna dimensión llega a 50% de percepción de buena calidad de los servicios que reciben los estudiantes. La universidad debe centrar su preocupación en brindar un alto nivel de calidad de servicio ya que no están siendo bien percibido por los estudiantes. Debe ejecutar un plan de mejora desde la perspectiva de su principal grupo de interés (estudiantes).

Vega et al. (2020) “Desarrollo de la capacidad de innovación en procesos de servicio al cliente del departamento de matrícula en instituciones de educación superior en Barranquilla, Colombia”, tuvo como objetivo examinar la capacidad de innovación en procesos de servicio al cliente del departamento de matrícula en



las instituciones de educación superior en Barranquilla en un enfoque cuantitativo de alcance correlacional, el instrumento se aplicó a 398 estudiantes encuestados en el año 2018, se obtuvo una $\rho=0,7$ lo que demuestra, que existe una correlación positiva entre ambas variables con un nivel de significancia $p<0,05$ se concluye que existe correlación de Pearson entre, servicio al cliente y capacidad de innovación al 1% de significancia. Es de vital importancia, fomentar habilidades innovadoras en procesos de servicio al cliente y de cómo ayuda esto en la satisfacción del estudiante en relación a los trámites académicos, se recomienda que el personal administrativo debe mejorar en su desempeño, en el proceso académico.

Surdez et al. (2018) en su artículo “Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria”, su objetivo fue identificar la satisfacción de los estudiantes de los programas de pregrado en los campus de Ciencias Económico Administrativas y de Ingeniería y Arquitectura de una universidad pública del sur de México con respecto a elementos de calidad educativa de tipo cuantitativo con alcance descriptivo correlacional transaccional de diseño no experimental, para la recolección de datos se utiliza un cuestionario realizado a una muestra de 380 alumnos. Concluyó, la investigación permitió conocer que la mayoría de los estudiantes experimentan insatisfacción con algún elemento de calidad educativa y la cuarta parte siente total insatisfacción. Esto en la dimensión de infraestructura, también sienten insatisfacción con los servicios básicos como; inmobiliarios, instalaciones y equipo, del mismo modo con el trato recibido del personal que proporciona servicios, los estudiantes se sienten poco satisfechos, lo cual demuestra áreas de oportunidad en procesos de selección y capacitación del personal.



2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Vásquez (2022) en su tesis titulado “Calidad de servicio Administrativo y satisfacción del estudiante de la Facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias. UNPRG. 2020”, tuvo como objetivo general determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias de enfoque cuantitativo de alcance correlacional y diseño no experimental, el instrumento cuestionario se aplicó a 109 estudiantes, el nivel de relación es de $\rho=0,68$, se puede observar una relación alta y positiva, el nivel de significancia es de 0,000, siendo menor al 0.05 lo que significa que existe relación entre las dos variables. En conclusión, existe relación alta positiva entre calidad de servicio y satisfacción del estudiante de la facultad de Ingeniería Química. Por consiguiente, las acciones que realice el personal administrativo, en la actualidad, tendrá resultados positivas o negativas en la satisfacción del estudiante.

Vergü (2022) en su investigación “Satisfacción de calidad de servicio en los estudiantes de las Facultades de Ingenierías de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Una mirada a través del modelo SERVQUAL”, tuvo como objetivo diagnosticar la satisfacción de los Estudiantes con relación a la calidad de los servicios, en las Facultades de Ingeniería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de enfoque cuantitativo de alcance descriptivo de diseño no experimental y de campo, para la recolección de datos, se utilizó el cuestionario aplicado a 367 estudiantes. concluye que debe tomarse acciones estratégicas para mejorar la enseñanza y aprovechar, realizar gestiones del bienestar del estudiante, y de las instalaciones físicas, para poder satisfacer las expectativas del estudiante y convertirse en profesionales competitivos y de cambio.



Flores (2021) tuvo por objetivo determinar la relación entre la Responsabilidad Social Universitaria y la Satisfacción de los estudiantes de una Universidad Pública en el 2020 de tipo descriptivo con alcance correlacional de diseño no experimental, el instrumento se aplicó a 380 estudiantes, se obtuvo $\rho=0,832$ donde se acepta la hipótesis general de la investigación, se concluyó, una relación positiva moderada fuerte entre las variables de responsabilidad social universitaria y la satisfacción de los estudiantes.

Lescano et al. (2021) en su artículo titulado “Nivel de satisfacción en la formación de calidad a nivel universitario” de la universidad Señor de Sipan Chiclayo Perú. Tuvo el objetivo de analizar cómo influye el nivel de satisfacción del estudiante en relación con la formación de calidad profesional que recibe a nivel universitario de un enfoque mixto de diseño no experimental de campo, el instrumento el cuestionario se aplicó a 7180 estudiantes. Concluyó, que los estudiantes una gran mayoría pueden notar un alto nivel de satisfacción, respecto con la calidad educativa en su institución, por otro lado, existe una minoría de estudiantes que señalan fallas con las condiciones de calidad, del mismo modo solo un 49% del total de los encuestados perciben una buena atención en los servicios administrativos.

Panduro (2019) realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle la Cantuta – Chosica, de enfoque cuantitativo no experimental, de alcance descriptivo – correlacional, se trabajó con 80 estudiantes aplicando el cuestionario. Los resultados comprobaron que existe una relación significativa alta directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los



estudiantes, con $r=0,728$ y el valor de significancia igual a $0,000$ ($p<0,005$). Se concluyó, que no existe un buen manejo de los procesos administrativos por parte de los órganos directivos, debido a conocimientos pobres y limitados, y al poco interés de alguno de ellos, no cumplen con el desempeño de una buena gestión administrativa, tampoco existe un sistema motivacional para el personal, para que pueda actuar de manera eficiente en sus labores.

Ferreira (2018) en su investigación titulada “La calidad de los servicios educativos y la satisfacción del estudiante extranjero de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017”, tuvo por objetivo determinar el nivel de calidad percibido de los servicios educativos y su relación con la satisfacción del estudiante extranjero, de alcance correlacional no experimental, el instrumento se aplicó a 117 estudiantes, los resultados determinaron que existe una relación significativa directa $r = 0.614$, y p valor = $0,000$ entre la calidad de servicios educativos y la satisfacción, con estos resultados se acepta la hipótesis que se plantea al inicio de la investigación. Se concluyó, que, respecto a la calidad de servicio, según la percepción de los estudiantes, muestra que el 100 % de los alumnos perciben una buena calidad de servicio en la Universidad.

Las dimensiones que más han influido que la calidad sea buena son: infraestructura, seguridad, empatía, capacidad de respuesta, sin embargo, la dimensión de fiabilidad es donde se debe trabajar ya que tiene el más bajo promedio en comparación con las otras. También, se recomendó a la universidad hacer entrevistas mensuales con el objetivo de identificar insatisfacción de los estudiantes. Realizar coordinaciones y llevar a cabo capacitaciones semestrales para el personal administrativo de atención a los estudiantes.



Sánchez (2018) hizo una investigación con el objetivo de establecer la relación de la percepción de la calidad de los servicios educativos y el nivel de satisfacción en los estudiantes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el periodo 2017, de enfoque mixto de alcance descriptivo - correlacional de diseño no experimental, el instrumento cuestionario se aplicó a 362 estudiantes y concluyó que existe una correlación significativa entre la variable percepción de la calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante, con una $r = 0,802$ y con un nivel de significancia de 0,05. Respecto a los servicios administrativos se debe tomar acciones de mejora, especialmente en los procesos administrativos, y en el tratamiento de quejas y sugerencias, de igual manera en la línea de investigación se observa como lo más urgente. Se recomienda repetir frecuentemente la encuesta a efectos de detectar posibles cambios en la percepción de la propuesta educativa.

Ferro (2018) realizó una investigación titulada “El desempeño laboral relacionado a la calidad del servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac 2017”, de alcance correlacional-descriptivo, método deductivo de diseño no experimental, el cuestionario se aplicó a 137 docentes. El resultado demuestra que existe una correlación directa positiva moderada de $r = 0566$ y un nivel de significancia es de $p = \text{valor es } 0,000$ entre desempeño laboral y calidad de servicio administrativo. Se concluye que al analizar los resultados se demuestra que el personal administrativo no cumple con un desempeño adecuado y tampoco se sienten comprometidos o motivados con su trabajo y no reciben capacitación para mejorar con sus funciones y brindar un servicio de calidad y cumplir con las expectativas de los usuarios.



2.1.3. Antecedentes a nivel local

Inquilla et al. (2017) en su artículo “La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: Caso Universidad Nacional del Altiplano-Puno-Perú 2017” el objetivo fue identificar los atributos de los servicios académicos y administrativos que permiten validar la fiabilidad y consistencia interna para la evaluación del nivel de calidad y factores determinantes del servicio percibido, de alcance descriptivo correlacional de tipo transversal, el instrumento se aplicó a 285 estudiantes, el resultado de alpha de cronbach tuvo de 0.709 son fiables para medir la calidad de servicio de la UNA-PUNO. Se concluyó, que estudiantes, docentes y administrativos relacionan la calidad de servicio de la universidad a cinco dimensiones (infraestructura, confiabilidad, atención al usuario, seguridad, capacidad de respuesta y empatía). Por tanto, para satisfacer las expectativas de los estudiantes las autoridades deben planificar sus acciones de acuerdo a las cinco dimensiones antes mencionados, los cuales permiten definir la imagen institucional expresada en la calidad de servicio. Ofrecer calidad de educación es necesario por su incuestionable importancia, pero es necesario encontrar los componentes y/o atributos de calidad de la educación superior para el usuario, para este tiempo, en el que prima la competencia donde es indispensable conocer las expectativas y percepciones de los usuarios.

Gonzales (2017) en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la facultad Ciencias Contables y Administrativas, Universidad Nacional del Altiplano 2017”, tuvo por objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes con la atención administrativa, Universidad Nacional del Altiplano Puno, de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo correlacional, de diseño no



experimental, el instrumento se aplicó a 157 estudiantes, se obtuvo una correlación de Pearson $r = 0.493$, donde la calidad de servicio tiene relación con el nivel de satisfacción expresada por los estudiantes.

se concluyó que la calidad de servicio que brinda el personal es los servicios administrativos es percibida por los estudiantes, como regular, porque los empleados asumen sus funciones por delegación, de la misma forma el trabajo en equipo, el seguimiento del servicio, la auditoria y prevención. Los resultados demuestran, que el 79 % de los estudiantes ven que el servicio es de regular calidad, y el 21 % percibe que es de baja calidad; al relacionar con la satisfacción, el 65 % de los estudiantes que percibe que la calidad de servicio es regular indicaron estar medianamente satisfechos; así mismo el 10.8 % de estudiantes captan que el servicio es de baja calidad, observándose además que el 9.6 % que percibe que el servicio es de baja calidad se encuentra insatisfecho.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Calidad de servicio

La calidad de servicio, según Parasuraman et al. (1993) es el resultado de equilibrar o exceder las expectativas, percepciones y deseos, dependiendo de sus necesidades del cliente. Mateos (2019) nos indica que la calidad en el servicio es una acción constante practicado por la organización para descubrir las necesidades, expectativas, los problemas y ofrecerles un servicio adecuado, ligero, seguro, oportuno y confiable, aún en situaciones difíciles o ante errores, de modo que el cliente se sienta entendido y sorprendido con mayor expectativa esperada, de esta forma producir resultados positivos en sus ingresos y menores costos para la organización.



Aldana et al. (2011) nos indican que la calidad total es cuando existe el mejoramiento continuo, esto se da debido a la participación de todos los interesados, y la búsqueda permanente de la satisfacción de los clientes internos y externos. Necesita el control estadístico de procesos y el fortalecimiento de la calidad en forma continua. Zárraga (2012) menciona que la calidad del servicio constituye para muchas organizaciones una cualidad que les permite diferenciarse y cautivar a sus clientes, adquiriendo relevancia como variable diferenciadora que incide sobre las decisiones de los consumidores y sobre los resultados de un negocio.

Vértice (2008) menciona que la calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave; representa, al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad. Por tanto, según las definiciones de distintos autores, la calidad es llegar a la superioridad o excelencia cuando se responde a las necesidades de los estudiantes. Esta puede ser medido por un alto desempeño, por la confiabilidad, evitando fallas, imperfecciones, malos tratos, permitiendo que los altos niveles de calidad de servicio generen mayor satisfacción al cliente (Aguirre & Rodríguez, 2017).

Vargas & Aldana (2014) mencionan que la calidad es un conjunto de principios, de métodos organizados, de estrategia global, intentando movilizar a toda la empresa, para obtener una mejor satisfacción del cliente, al menor costo. Un sistema de calidad total es la estructura de trabajo operativa acordada en toda la organización y en toda la planta, documentada con procedimientos integrados, técnicos y administrativos efectivos para guiar las acciones coordinadas de la fuerza laboral, las máquinas y la información de la empresa para asegurar la satisfacción de los clientes.



Asimismo, la calidad es un elemento de progreso, por cuanto busca constantemente la perfección y en el centro de esta se encuentra el hombre, de esta forma, la calidad desarrolla estrategias, genera alianzas y desarrolla productos eficaces, además, incentiva al emprendimiento de nuevos proyectos y permite a las organizaciones que aprendan. La calidad y el servicio, siempre ha estado presente desde el inicio de la vida del hombre. Araiza et al. (2016) nos indican que la calidad dentro de los servicios está sometida a la calidad percibida, que es intrínseca y que se entiende como el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto.

Para entender que es servicio se menciona algunas concepciones, tales como: El servicio es definido como el conjunto de actividades, realizados gracias a los seres humanos y materiales, a disposición de los clientes individuales o grupales para satisfacer al cliente sus intereses, necesidades y expectativas, según diversos procesos, procedimientos y comportamientos que el cliente no desea realizar y está dispuesto a pagar a quién lo reemplace (Vargas & Aldana, 2014). El servicio siempre debe estar orientado al cliente y a la satisfacción de sus necesidades. Se debe manejar estrategias adecuadas como: interés en el contacto con el usuario, capacidad de resolución, flexibilidad y la reparación de errores, retroalimentación permanente para prestar un mejor servicio (Rubio & Uribe, 2013).

En la actualidad el servicio se ha convertido en un tópico fundamental, debido a una economía donde predominan los servicios, las organizaciones compiten diariamente de una forma u otra en el área de servicios, las organizaciones líderes en el mercado están obsesionados con la excelencia del servicio, utilizan el servicio de diversas formas; para aumentar y ser más productivos; ganar la confianza y la lealtad de los consumidores; utilizan el



servicio para transmitir una sensación de mayor protección a los usuarios; utilizan el servicio para transmitir positiva publicidad boca a boca.

Utilizan el servicio como una alternativa para hacer frente con eficacia los precios de la competencia. El servicio de alta calidad produce altos beneficios en cadena para todos los Stakeholders y la comunidad en general (Parasuraman et al., 1993a). Rubio & Uribe (2013) definen el servicio, como la exigencia competitiva de los mercados hace del servicio un elemento diferenciador que genera valor a las organizaciones que buscan la satisfacción del cliente y su fidelización, hoy no basta con ofrecer productos de calidad, sino que el servicio se convierte en la ventaja competitiva por excelencia.

2.2.1.1. Características del servicio

Según Camacho (2008) los servicios se distinguen por una serie de características que se detallan a continuación:

- **Intangibilidad**

Los servicios no se pueden palparse o tocar, escuchar, oler, ver. Es decir, no pueden ser almacenados, es la satisfacción no palpable.

- **Inseparable**

Los servicios con mucha frecuencia se producen, venden y consumen al mismo tiempo, en consecuencia, su producción y consumo son actividades inseparables.



- **Variabilidad o heterogeneidad**

Los servicios tienden a estar menos estandarizados o uniformados que los bienes, debido a que cada actividad de servicio es única y diferente.

- **Perecederos**

Los servicios no se pueden almacenar, guardar o hacer un inventariado

2.2.1.2. Principios de la calidad de servicio

Para Bazantes (2017) son los ocho principios básicos de Calidad que toda empresa debe de mantener para ser una empresa competitiva. Toda empresa debiera de conjuntar y aplicar los ocho principios básicos de calidad mencionados. Camacho (2008) menciona que la calidad de servicio se define a acuerdo a algunas de las siguientes variables.

A. Compromiso con la administración y liderazgo

En la actualidad en un mundo competitivo y globalizado las organizaciones necesitan líderes que muevan masas, las acciones e ideologías de un líder deben de generar beneficios para todos e implementar Ganar-ganar. De ninguna forma puede existir una política de calidad si la organización no está consciente del compromiso asumido tanto con sus clientes internos como con los externos (Camacho, 2008).



B. Participación del personal

El personal muchas veces es de quién se puede obtener las mejores ideas ya que son ellos quienes están directamente en las áreas de trabajo (Bazantes, 2017).

C. Enfoque de procesos

Ahora la gran empresa debe de subdividirse en varios procesos los cuales tienen que llevar su propio control, al hacer esto tomaremos cada área como una "pequeña empresa" la cual si desde el principio está mal organizada la cadena llevará a entregar un producto final de mala calidad.

D. Enfoque en los sistemas:

Cada etapa del servicio debe estar estructurado de forma sistemática. Esto permite que exista orden y una visión de calidad al cliente externo y satisfacer sus necesidades. Para desarrollarse, debe existir una unión positiva, un enfoque de trabajo en equipo que integre apropiadamente cada área operativa de la organización.

E. Estrategias y objetivos claros de mejoramiento

Se debe buscar constantemente la manera de crecer y estar a la altura de las exigencias de los usuarios.

F. Enfoque en las necesidades de los clientes

Las organizaciones deben contar con manejo de información actualizada que permita conocer detalladamente las necesidades y la forma adecuada de satisfacer. “Las bases de datos, estudios de mercado, la aplicación de instrumentos de recolección de información” (Camacho, 2008).



G. Prevención antes de corrección

Las organizaciones deben de anticiparse a los posibles problemas, y no esperar a que se acumulen éstas, y establecer soluciones creativas que permitan liderar y mantenerse en el mercado.

H. Sistema Humano

El factor de mayor importancia, al querer establecer un eficaz sistema de calidad de servicio es el ser humano. Las organizaciones que centran su misión, visión y sus valores en el desarrollo integral del componente humano, obtendrán resultados excelentes.

2.2.1.3. Modelos considerados en la calidad de servicio

En la calidad de servicio se cuenta con los modelos: de Gronroos, sevqual, servperf.

2.2.1.3.1. Modelo de la calidad Gronroos 1982

El Modelo de la Imagen de Grönroos (1982), parte de la escuela nórdica, enfatizando que la calidad es el resultado de realizar una comparación entre el servicio esperado y recibido, considerando la dimensión técnica, también llamada (diseño del servicio según las expectativas del cliente) y la dimensión funcional (cómo se presta el servicio). Estos dos aspectos influyen en la determinación de la imagen y la percepción de calidad del cliente.

Grönroos (1982) identifica en su modelo factores clave para cada dimensión: técnica (máquinas, tecnología, habilidades y conocimientos del

personal) y en la dimensión funcional (accesibilidad, apariencia, predisposición al servicio, actitudes, comportamiento, relaciones internas, y contacto con el cliente). Posteriormente en un trabajo, Grönroos y Gummesson (1987) combinan estas dimensiones con las 4Q (diseño, producción, prestación y relaciones) y destacan la importancia de la especialización e integración para alcanzar la calidad. Las contribuciones Grönroos han recibido una atención de interés en la literatura. Rust y Oliver (1994) crearon un modelo de calidad de servicio compuesto por tres dimensiones, incorporando a las dos anteriores con el entorno del servicio, un aspecto previamente destacado por diversos autores como Baker (1986), Bitner (1990, 1992) y Spangenberg, Crowley y Henderson (1996). Más recientemente, Brady y Cronin (2001) han adoptado un enfoque en esta línea de pensamiento, argumentando que la percepción global de la calidad del servicio se basa en la evaluación que el cliente hace de tres dimensiones principales (Serrano & López, 2007).

Tabla 1

Dimensiones principales de Gronroos.

DIMENSIONES DE GRONROOS	
Interacción entre el empleado-cliente	La actitud, comportamiento, experiencia del personal, impactan directamente en la manera en que los clientes perciben la calidad de servicio (calidad funcional).
El entorno del servicio	Depende de las condiciones ambientales, el diseño y distribución física o concreta de las instalaciones y los factores sociales.
El resultado del servicio (calidad técnica).	Se refiere si se entregó de manera correcta el servicio, configura mediante la agregación del tiempo de espera, las evidencias.

Nota: Adaptado del modelo de Gronroos descrito por (Serrano & López, 2007).



2.2.1.3.2. Modelo Servqual

El modelo SERVQUAL fue creado en los años 1985 y 1994 por Zeithaml, Parasuraman y Berry desarrollaron este modelo, también conocido como el modelo de las brechas. Los autores definen la calidad del servicio percibida como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores y sus percepciones sobre los resultados del servicio (Parasuraman et al., 1993a). Es un instrumento con un alto nivel de fiabilidad y validez, que las organizaciones pueden usar para entender mejor las expectativas y las percepciones que tienen los clientes respecto a un servicio. Esta metodología puede ayudar a encontrar donde se generan los desequilibrios. Al enfocarse en subsanar las deficiencias encontradas, una organización lograría beneficios al entender mejor, de los problemas, desequilibrios y fallos internos que pueden reflejar las deficiencias externas. Para encontrar las barreras u obstáculos es necesario realizar un diagnóstico a partir del estudio de las percepciones de los clientes en relación con el servicio percibido.

Para Bustamante et al. (2019) este método permite hacer una comparación de las expectativas de los clientes y las percepciones de cualquier organización en un tiempo determinado, establecer similitudes y diferencias de esta manera poder realizar diagnósticos de la calidad de servicio. De igual manera, permite realizar comparaciones entre diferentes organizaciones que ofrecen servicios similares en distintas localidades. Es un método fácil y flexible que se puede adaptar a las características de cualquier organización que se desea evaluar. Además, permite examinar



una amplia diversidad de opiniones de los clientes, percepciones y expectativas relacionadas con la calidad de servicio. El instrumento presenta 22 proposiciones, ante lo cual el individuo debe mostrar un cierto grado de “acuerdo” registrándose su opinión en la escala Likert propuesta. Además, este cuestionario cuenta con 5 dimensiones (tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). También, es importante mencionar que el cuestionario SERVQUAL es altamente adaptable, permitiendo su personalización para satisfacer las necesidades específicas de un estudio y ajustarse a las características únicas de la organización donde se aplique.

Para lo cual realizaron sesiones de grupo con clientes de seis áreas del sector servicios: reparación de equipos, tarjetas de crédito, compañías de seguros, llamadas de larga distancia, servicios bancarios y corredores de inversiones. A partir de estas sesiones, se pudo detectar que los clientes reunían criterios generales al evaluar el servicio. Estos criterios fueron: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente. Para simplificar y hacer más manejable el modelo. A continuación, se muestran los criterios generales de evaluación.

Tabla 2

Criterios generales de evaluación de servicio

<i>CRITERIO Y DEFINICIÓN</i>	
Elementos tangibles	Instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
Fiabilidad	Habilidad de prestar el servicio prometido de manera fiable y cuidadosa.
Capacidad de respuesta	Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.
Profesionalidad	Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio.
Cortesía	Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto.
Credibilidad	Veracidad, creencia, honestidad en el servicio que se provee.
Seguridad	Inexistencia en los peligros, riesgos y dudas.
Accesibilidad,	Facilidad de contactar.
Comunicación	Mantener a los usuarios informados utilizando un lenguaje que puedan. entender, así como escucharlos.
Comprensión del cliente	Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

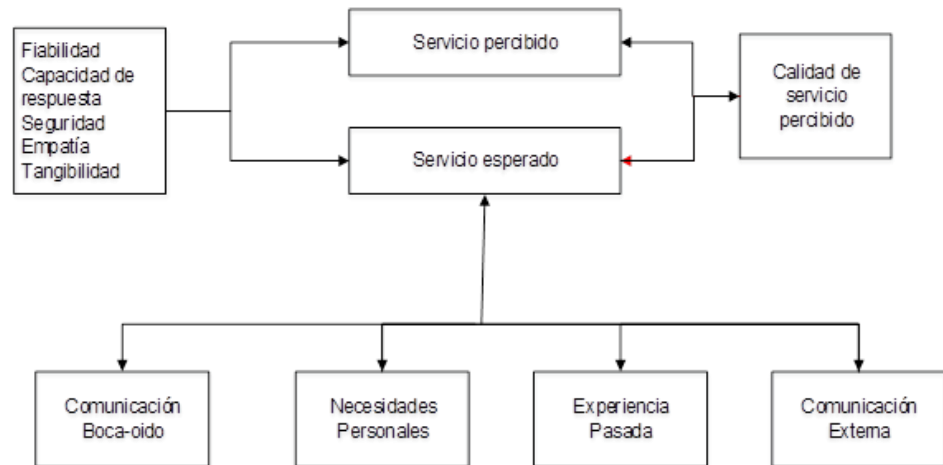
Nota: Adaptado de (Parasuraman et al., 1993).

Para poder validar las dimensiones identificadas en el modelo SERVQUAL y garantizar su validez y confiabilidad, Parasuraman et al. (1993), llevaron a cabo estudios adicionales utilizando distintas muestras de clientes de diversas industrias de servicios. Estos, incluyeron la recopilación de datos adicionales, el uso y análisis para validar las dimensiones. A través de este proceso, los ítems del cuestionario fueron refinados, eliminando aquellos que no contribuían significativamente a la medición de la calidad del servicio. A partir de estos procesos se aseguraron que las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL fueran, consistentes y aplicables en diversos contextos de servicios, ofreciendo una herramienta confiable para evaluar y mejorar la calidad del servicio.

Con las dimensiones presentados en la tabla 1 se construye el modelo como se muestra a continuación.

Figura 1

Modelo de la calidad de servicio



Nota: Zethaml, Berry y Parasuraman (1993)

Las brechas se establecen uniendo dimensiones, percepciones y expectativas, como se muestra en la gráfica siguiente. Según los autores, las variables que intervienen en la formación de las expectativas son cuatro: la comunicación externa, la comunicación boca-oído, las necesidades personales y la experiencia anterior del cliente (Vargas & Aldana, 2014).

2.2.1.3.3. Modelo Servperf

El modelo Servperf (Service performance) que es muy citado en la literatura propuestos por Cronin y Taylor (1992) utiliza el modelo Servqual para medir y evaluar la calidad de servicio, eliminando la parte de la expectativa y centrándose más en la percepción para una aproximación a la satisfacción del usuario, el cual logra predecir el



comportamiento de los usuarios. Además, simplifica todo el proceso de evaluación, convirtiéndolo en algo más sencillo y fácil de aplicar en diversas organizaciones. Este modelo al centrarse más en las percepciones reales da resultados precisos y confiables, el cual permite a las organizaciones encontrar áreas de mejora en la prestación de servicios (Ibarra & Casas, 2015).

Cronin y Taylor (1992) establecieron una escala más precisa que SERVQUAL y la llamaron SERVPERF. Esta nueva escala se centra en la valoración de las percepciones, con una evaluación similar a la escala SERVQUAL, la cual toma en cuenta tanto las expectativas como las percepciones. Cronin y Taylor toman en cuenta al autor Carman (1990) para argumentar que la escala SERVQUAL, teoría de gaps de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) no tenía suficiente apoyo teórico y evidencia empírica para medir de una manera adecuada la calidad de servicio percibida. Estos autores desarrollan Servperf, después de revisar suficiente apoyo teórico existente y encontraron respaldo en la literatura existente y, de hecho, ésta ofrece un considerable apoyo teórico (Bolton y Drew, 1991; Churchill y Suprenant, 1982; Woodruff et al., 1983). El objetivo de SERVPERF es superar las limitaciones de tan solo usar las expectativas en la medición de la calidad percibida del servicio, puesto que SERVQUAL no menciona de manera clara qué tipo y nivel de expectativas se deben utilizar para medir (por ejemplo, puede ser expectativas de desempeño, experienciales, predictivas, normativas, etc.) (Duque, 2005).



El modelo Servperf, centra su atención en la valoración del desempeño (SERVice PERFormance) para medir y evaluar la calidad del servicio. Esta metodología se compone de los mismos 22 ítems y las mismas 5 dimensiones que es utilizado por el modelo Servqual, que se encuentra redactado de manera general que puede aplicarse en cualquier empresa o servicio, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes (Enríquez & Luna, 2023).

El Servperf no toma en cuenta el concepto de expectativa, a causa de los problemas de interpretación que implica y por otro lado, se considera redundante con la medición de las percepciones. De esta manera, se considera más la medición de la calidad de servicio más elevada, también, el modelo Servperf requiere de menos tiempo para la administración del cuestionario, las medidas de valoración pronostican mejor la satisfacción, que las diferencias que Servqual y el trabajo de interpretación, también el análisis correspondiente es más fácil, debido a que se fundamenta solo las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo al 50 % de las preguntas diseñadas por Servqual (Ramirez, 2017).

Para el análisis de esta investigación se tomó en cuenta el modelo Servperf de Cronin y Taylor (1992), el cual se centra en medir la calidad de servicio percibido por el cliente con sus siguientes dimensiones: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

2.2.1.6.1. Dimensiones

- **Elementos tangibles**

Es la presentación de la infraestructura; el equipo, personal, el material de comunicación representa los aspectos físicos que el usuario percibe de la organización. También, comprende la presentación, limpieza, orden y modernidad (Wigodski, 2003).

La tangibilidad para Parasuraman et al. (1993) se refiere a los aspectos físicos observables de un servicio. Los indicadores de esta dimensión abarcan la apariencia de las instalaciones físicas, que deben ser visualmente atractivas y bien mantenidas, reflejando un entorno limpio y ordenado. Incluso los equipos modernos que sirvan para ser utilizados, actualizados en un buen estado de funcionamiento. Otro punto importante es la presentación del personal, que debe estar bien vestido y presentable que refleje una apariencia profesional, proyectando una imagen de confiabilidad y competencia. Además, apariencia de los materiales de comunicación, documentación bien diseñados y de alta calidad reflejan la profesionalidad de la organización.

- **Fiabilidad**

Es la capacidad de ofrecer el servicio de forma segura y confiable. Incluye los aspectos de puntualidad y asistencia del personal. Se trata de asegurar que el servicio se brinde manera correcta y adecuada desde el instante en que el cliente entre en contacto con la organización. De esta forma garantizando así una experiencia positiva y satisfactoria para el cliente en todo momento (Enríquez & Luna, 2023).



Según Ganga et al. (2019) la fiabilidad de una organización está sustentada en la capacidad de cumplir sus promesas de manera precisa y constante, en un determinado tiempo, garantizando que los servicios se proporcionen tal como se ha acordado, lo que genera confiabilidad y satisfacción entre los clientes. Además, la minuciosidad en la ejecución es importante para evitar errores y asegurar que los resultados sean exactos y correctos, esto refuerza la percepción de profesionalismo de la organización. Para concluir, la puntualidad en la entrega de servicios es determinante para mantener altos estándares de satisfacción, puesto que, cumplir con los plazos establecidos sin retrasos innecesarios aumenta la confianza y la lealtad del cliente.

- **La capacidad de respuesta**

Es la disposición y rapidez con la que una empresa atiende las necesidades de sus clientes, y se mide a través de diversos indicadores. Como, el tiempo de respuesta, que evalúa la rapidez con que se maneja las consultas, solicitudes y problemas. La disponibilidad del personal refleja la accesibilidad, disposición del equipo para atender, ayudar a los clientes en cualquier momento necesario. También, la rapidez en la resolución de problemas implica resolver situaciones imprevistas de manera efectiva, incrementando la confianza y satisfacción del cliente.

La flexibilidad y adaptabilidad de las organizaciones en los procedimientos en función de las necesidades cambiantes de los usuarios es importante para asegurar un servicio personalizado. Finalmente, el personal debe anticipar las necesidades y ofrecer ayuda antes de que sea



solicitada, refuerza el compromiso con la excelencia en el servicio (Parasuraman et al., 1993).

- **Seguridad**

se refiere al conocimiento que debe tener el personal, para responder a las dudas del cliente, también la atención y honestidad por parte del personal y la capacidad de brindar confianza y tranquilidad a los clientes. La seguridad es la habilidad de una organización para inspirar confianza y asegurar que el servicio será ejecutado sin riesgos ni incertidumbres. Los indicadores de esta dimensión comprenden la competencia del personal, que estén bien capacitados y sean capaces de realizar sus tareas de manera eficiente y segura. La cortesía del personal refleja el respeto y la consideración hacia los Usuarios. La credibilidad, es la honestidad y la integridad percibida de la organización es esencial para ganar y mantener la confianza.

- **Empatía**

Es la atención individualizada y cuidadosa que se tiene con los clientes. Es un compromiso de conocer y tener conocimiento de las necesidades, deseos, preocupaciones, preferencias y limitaciones del cliente creando la sensación de ser únicos y especiales. (Cottle, 1990) afirma que la empatía se enriquece con una buena comunicación, e implica mantener informados a los clientes utilizando un lenguaje que ellos puedan entender.



2.2.2. Satisfacción

Empleando las palabras de Lavado & Millán (1998) puede definirse como un estado psicológico resultado de un proceso de compra y de consumo. Del mismo modo Ros (2016) ratifica mencionando que la satisfacción es la respuesta emocional causada por un proceso cognitivo que surge tras la comparación de las percepciones con las necesidades y deseos del individuo. La satisfacción estudiantil, es resultado de la percepción de forma cognitiva y emocional del estudiante, frente a las características del servicio educativo que le permite cumplir metas, expectativas, respuestas y solucionar sus necesidades. La calidad de un producto o servicio se mide a través de la satisfacción, esto permite identificar fallas y tomar decisiones por parte de los directivos respecto al mejoramiento de la calidad del sistema universitario (Sanchez, 2018).

De acuerdo con Kotler & Lane (2012) la satisfacción son un conjunto de emociones mostrados por satisfacción o insatisfacción que se genera en el cliente como resultado del valor percibido en el uso del producto contra las expectativas que se tenía. Por otro lado RINACE (2015) indica que la satisfacción del estudiante universitario es un elemento importante en la valoración de la calidad de la educación, puesto que, muestra la eficiencia del personal administrativo académico; su satisfacción con el docente, aprendizaje, con las instalaciones físicas, el efecto del estudiante como resultado de sus percepciones, expectativas y necesidades. Servirá para el mejoramiento de la gestión y desarrollo de los programas académicos.



Teniendo en cuenta a Morillo (2009) nos indica que la satisfacción se logra cuando se conoce cuáles son sus expectativas del cliente, para luego ofrecer un servicio adaptado a sus expectativas. Mientras mayor sea la adaptación del servicio brindado, será de mayor calidad y satisfacción. Por consiguiente, la satisfacción es el estado final después de haber recibido el servicio o producto. Rurz & Gómez (2015) deduce que la satisfacción del consumidor es considerada como una actitud; una evaluación subjetiva sobre las experiencias de consumo. Desde el punto de vista del Marketing y la psicología del consumo, la satisfacción es un tema muy analizado; por un lado, sirve para valorar si las organizaciones actúan en base a sus objetivos propuestos y por otra para comprender sobre el comportamiento futuro del cliente.

Relacionando la satisfacción en el ámbito académico del estudiante, es considerado la satisfacción como uno de los principales componentes que refleja la eficiencia de los diversos aspectos que componen la experiencia educacional. El objetivo de la institución debe ser que los estudiantes que están cursando una carrera demuestren satisfacción con los cursos, con las interacciones con su profesor y estudiante, con la justicia con que se evalúa, también con las instalaciones, equipamiento que apoyan a dichas interacciones. Las universidades requieren de información sobre la calidad de servicios académicos y administrativos, con el fin de establecer prioridades para dirigir los gastos e inversiones, ya que el estudiante es el que se beneficia directamente de los servicios académicos y administrativos. La información que se dé será de vital importancia para asegurar el mejoramiento continuo de la universidad (Flores, 2003).



Gracias a los estudios de la satisfacción del usuario universitario se puede ejecutar un diagnóstico sobre el estado de la calidad de los servicios que se ofrecen, sirviendo además como Nota de información para realizar ajustes y mejoras. El estudiante es considerado de vital importancia para los procesos de evaluación y acreditación de las universidades. El grado de satisfacción del estudiante va repercutir en varios indicadores de calidad como el rendimiento académico, permanencia, éxito escolar y una valoración positiva por parte de los estudiantes sobre su centro de estudios. Cadena-Badilla et al. (2016) señalan que, es importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción en la enseñanza universitaria ya que permite a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo.

2.2.4.1. Modelos considerados en la satisfacción

En la satisfacción se tomará en cuenta los siguientes modelos:
ACSI y modelo Q+4D

2.2.4.1.1. El modelo ACSI

índice de satisfacción del cliente americano, se da origen en 1994, como un sistema que evalúa la calidad de los bienes y servicios comprados por los clientes. El Modelo ACSI es un modelo utilizado en los Estados Unidos que se desprende del Modelo ISO 9001 y en el cual se establece el nivel de satisfacción del cliente con los productos y servicios. se analiza la calidad percibida, las expectativas del cliente, sus quejas del cliente, su fidelidad del cliente y el valor percibido, que determina la satisfacción, lealtad y comportamiento del consumidor.



2.2.4.1.2. Modelo q+4d

El modelo Q+4D: es una metodología que mide la satisfacción del consumidor más allá de la calidad percibida desarrollado por los autores (Molino et al., 2010).

Esta teoría puede adaptarse a cualquier tipo de organización y que además cuenta con distintas dimensiones, este modelo describe meticulosamente el comportamiento del consumidor a través de la calidad percibida Q y de otros factores intangibles llamados 4ta dimensión. Según el modelo Q+4D calidad percibida; se refiere al estudio de la percepción que los clientes tienen de la calidad de los productos o servicio que ofrece la empresa (Contreras et al., 2019).

La teoría de Sustento Q+ 4D ofrece una metodología sencilla que permite descubrir los factores de la empresa que satisfacen al consumidor y permiten la fidelización. Es un modelo que describe meticulosamente el comportamiento del consumidor a través de la medición de la calidad percibida (Q) y de otros factores intangibles igual de condicionantes llamados cuarta dimensión (4D), las cuales son la responsabilidad social, la imagen de marca o las ofertas realizadas. La cuarta dimensión analiza aspectos como la exclusividad, la diferenciación, la responsabilidad social, la imagen corporativa y de marca, la capacidad de innovación y de personalización para decidir entre el servicio de la empresa u otro. Permite conocer si la empresa está capacitada para mantener a sus clientes o para captar otros sin necesidad de interacción. Esta dimensión se encarga de



analizar y gestionar la calidad percibida por el cliente (Contreras & Calderón, 2019).

Para analizar la variable satisfacción se utilizó el modelo Q+4D: cómo medir la satisfacción del cliente más allá de la calidad percibida desarrollado por los autores Molino et al. (2010). Además, se utilizó las siguientes dimensiones: Satisfacción percibida, supermercado de atributos, factores intangibles.

2.2.4.1.3. Dimensiones

- **Satisfacción percibida (Q)**

La satisfacción se puede definirse como una respuesta emocional que surge como resultado de un proceso evaluativo-cognitivo donde las percepciones del usuario sobre un objeto, acción o condición se comparan con sus necesidades y deseos.

La satisfacción es influenciada por el estado emocional del cliente, que abarca factores personales como: experiencia de consumo, estado de ánimo, si se alcanzan o superan las expectativas. Por lo tanto, el cliente examina el impacto que el producto o servicio que ejerce sobre él, haciendo una comparación, si los resultados logran captar las expectativas que tenían mucho antes de adquirir el producto. Por otro lado, la satisfacción percibida se refiere a la percepción que tiene el usuario sobre la calidad de un producto o servicio después de haberlo utilizado. Esta percepción se basa en la comparación entre las expectativas del cliente y la experiencia real que tuvo con el producto o servicio.

Tabla 3

Elementos que pueden influir en la satisfacción percibida del cliente.

Elementos en la satisfacción percibida	
Calidad del servicio	Son elementos tangibles e intangibles que perjudican la experiencia del cliente, como la atención al cliente, la rapidez del servicio, la limpieza del ambiente, etc.
Cumplimiento de expectativas	Si el servicio brindado cumple o supera las expectativas que usuario tenía antes de utilizarlo.
Interacción con el personal	La interacción entre el cliente y el personal puede influir de manera significativa en la percepción del servicio.
Valor percibido	La relación entre el precio-beneficio que el cliente siente que ha recibido.

Nota: Adaptado del modelo de (Molino et al., 2010).

- **Supermercado de atributos (4D)**

Uno de los problemas prácticos de las encuestas de satisfacción de clientes es identificar cuáles son las preguntas que tenemos que hacer. En este apartado se ofrece una colección de atributos mediante los que su empresa puede ser calificada Molino et al. (2010) mencionan que el supermercado de atributos describe como los usuarios ven y valoran diferentes atributos de un producto o servicio. En este sentido los atributos se dividen en dos categorías principales: Q representa a los atributos tradicionales como la funcionalidad, durabilidad y rendimiento del producto o servicio. Atributos 4D: son factores intangibles que influyen en la percepción del cliente, como la responsabilidad social, la imagen de marca, y las ofertas especiales.

- **Factores intangibles (4D)**

“Los servicios no pueden ser vistos, ni probados, ni sentidos, ni escuchados, ni gustados, antes de ser comprados” (Molino et al. 2010). Incluyen factores que no están directamente relacionados con la calidad percibida del servicio, pero que intervienen en la decisión del usuario de acceder al servicio o de repetirlo.

Tabla 4

Factores de decisión del usuario

FACTORES	
Imagen de marca	La percepción que los usuarios tienen de la marca y su reputación en el mercado.
Innovación	La organización debe ofrecer nuevos productos o servicios que se diferencien al de la competencia.
Responsabilidad social	Percepción de las prácticas éticas y sostenibles.
Precio	La relación entre el costo del servicio y el valor percibido por el cliente.
Condiciones sociológicas	Son elementos que pueden influir en la decisión del usuario, como tendencias sociales o culturales.
Promociones	Estrategias de marketing que pueden lograr y mejorar su percepción del servicio.

Nota: Adaptado del modelo de (Molino et al., 2010).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La investigación se realizó en la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, nuestra universidad brinda la oportunidad de formar profesionales calificados y competitivos en las diversas carreras, con miras a contribuir al desarrollo de la región y del país, ubicada en la Av. Floral Nro. 1153, de la ciudad de Puno, Perú.

La región de Puno está ubicada en la meseta del Collao entre los 13°00'00" y 17°17'30" de latitud sur y los 71°06'57" y 68°48'46" de longitud oeste del meridiano de Greenwich; cuenta con una extensión territorial de 71 999,0 km² (6,0 por ciento del territorio nacional) siendo el quinto departamento más grande en el ámbito nacional.

Limita por el norte con la región Madre de Dios, por el este con el país de Bolivia, por el sur con la región Tacna y el país de Bolivia, y por el oeste con las regiones de Moquegua, Arequipa y Cusco. Está cerca del lago Titicaca, que es uno de los lagos más grandes de Sudamérica y el lago navegable de agua más alto del mundo. La ciudad de Puno es un centro de comercio en la región y es conocida como la "capital folclórica" del Perú debido a sus festividades tradicionales con eventos musicales y de baile. El barco a vapor Yavarí del siglo XIX (actualmente un hostel) y la Catedral de Puno son sitios icónicos (Maps, 2024).

Figura 2

Ubicación geográfica de la región de Puno.



Nota: Fotografía tomada de Google maps

Figura 3

Ubicación geográfica de la Escuela Profesional de Administración.



Nota: Ubicación de la EPA en (Maps, 2024)



3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

La investigación se llevó a cabo a partir de la aprobación del proyecto de tesis, que fue en el mes de diciembre del 2022 a enero 2023; posterior a eso se realizó la ejecución en el mes de julio del 2024 y finalmente se culminó con la redacción y presentación del informe en el presente año, el periodo de duración comprende desde la presentación de la solicitud al Director de la Escuela Profesional de Administración hasta la interpretación y análisis de los datos que se recaudó con el programa SPSS 27, la cual se detalla a continuación.

3.3. MATERIALES Y MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

En cuanto a los materiales utilizados en el trabajo de investigación, como principales recursos fueron, formularios de google forms, lapiceros, lápiz, resaltadores, laptop, celular, impresora, hojas boom, etc. Estos recursos fueron de mucha utilidad para la realización del trabajo de investigación.

3.3.1. Enfoque de investigación

Esta investigación utilizó el enfoque cuantitativo, teniendo en cuenta a Hernández et al. (2014) menciona que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y en el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

La investigación es de enfoque cuantitativo, debido a la aplicación del instrumento cuestionario el cual nos permitió la recolección de datos numéricos, los cuales fueron procesados en el paquete estadístico SPSS 27, posteriormente nos ayudó a comprobar la hipótesis y al mismo tiempo identificar la relación que existe entre Calidad de Servicio Administrativo y la Satisfacción de los Egresados



de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

3.3.2. Diseño de investigación

El diseño que se utilizó en esta investigación es no experimental, según Hernández et al. (2010) las investigaciones no experimentales son Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

Esta investigación es no experimental, porque no se manipularon las variables, en la medición del objeto de estudio; puesto que, se observaron las situaciones ya existentes dentro del área de estudio en su contexto natural, no fueron alteradas intencionalmente las variables en la investigación, esto es importante para ver cómo se relacionan entre sí, sin una manipulación externa. Es de corte transversal, porque se recogieron los datos en una única vez o en un tiempo único, no hubo seguimiento, comparaciones o periodos de los egresados a lo largo de la investigación. Esto con la ayuda de un instrumento, cuestionario como herramienta principal de recolección de datos, y de esta manera se pudo conocer la calidad de servicio administrativo y el nivel de satisfacción del egresado.

Este tipo de diseño facilita el recojo de datos representativos, sin que exista la necesidad de contactar de manera reiterada al egresado, también te permite simplificar el proceso de recolección de datos y minimizar el tiempo y costos. Las limitaciones que implica pueden ser el no medir los cambios en las respuestas de los egresados.



3.3.3. Alcance de investigación

La investigación que se realizó es de alcance descriptivo correlacional de corte transversal, porque se describió como es la Calidad de Servicio del Administrativo de la universidad y cuál es el nivel de satisfacción de los egresados respecto al servicio que les brinda los administrativos, en un solo momento; es correlacional porque se determinó el nivel de relación que tienen las dos variables.

Teniendo en cuenta a Hernández et al. (2014) quién indica que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Describe tendencias de un grupo o población. Y el alcance correlacional “evalúa la relación entre dos o más variables. Intenta explicar cómo se comporta una variable en función de otra” (Vara, 2012). Del mismo modo es de corte transversal porque se recogió datos en un solo momento en el tiempo y se realizó una única medición de la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

3.4.1. Población

Hernández et al. (2014) mencionan que la población o universo son conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. La población deben ser sujetos que tienen características o propiedades en común se encuentran en un espacio o territorio y van variando con el transcurso del tiempo (Vara, 2012).



Por lo tanto, en esta investigación la población de estudio fueron los egresados de la Escuela profesional de Administración de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, teniendo en cuenta los siguientes criterios: Egresados que frecuentaban la escuela profesional para hacer trámites de: constancias, bachiller, títulos, certificados, prácticas preprofesionales y otros trámites, en las áreas de investigación, prácticas preprofesionales y secretaria general. Esto, según el registro de transparencia y acceso a la información pública UNA-PUNO y datos estadísticos universitarios peruanos. Donde se muestra los expedientes tramitados por alumnos egresados de las diferentes Facultades de esta Casa Superior de Estudios. Entonces el número de egresados del 2020 al 2024 suman un total de 261 egresados que realizaron sus trámites (Universidad Nacional del Altiplano, 2024).

Tabla 5

Población de estudio

AÑO	N° DE EGRESADOS
2020	16
2021	62
2022	48
2023	50
2024	85
Número total de egresados	261

Nota: Portal de transparencia y acceso a la información pública UNA PUNO.

Para la obtención de los datos se recurrió a los datos publicados anualmente por consejo universitario en lo que es relación de grados, títulos y diplomas aprobados, donde se muestra información detallada de los trámites de los egresados.



3.4.2. Muestra

Hernández et al. (2014) menciona que, en el muestreo probabilístico, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria. (Vara, 2012) señala que este tipo de muestreo alcanza mayor rigor científico, pues cumple con el principio de equiprobabilidad; según el cual todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos en una muestra.

En esta investigación, se aplicó el muestreo probabilístico, específicamente el muestreo aleatorio simple, este método permite que cada integrante de la población objetivo. Tengan la misma probabilidad de ser seleccionados, este método es adecuado; porque la población de egresados es homogénea, ya sea en cuanto a las características relacionados con el estudio, o debido a que todos los egresados realizan sus trámites.

La población, es finita, lo que significa que podemos realizar el conteo. Entonces lo que se debe saber es que “N”, es el número de la población compuesta por 261 egresados extraído de la página web portal transparencia y acceso a la información de la UNA-PUNO del 2020 al 2024, cada integrante de estos egresados tiene la probabilidad de ser incluido en la muestra, posteriormente se aplicó la fórmula estándar para poblaciones finitas.



Estimación de la muestra:

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

Donde:

N = Total de la población

Z α = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (en su investigación use un 5%).

Aplicando la formula

$$n = \frac{(261) * (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.05)^2(1357 - 1) + (1.96)^2(0.5) * (0.5)} = 71$$

Para esta investigación, se empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple de 71 egresados de la Escuela Profesional de Administración.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. Técnica

3.5.1.1. Encuesta

La técnica que se utilizó y aplicó en esta investigación es la encuesta, Vara (2012) sostiene que las técnicas de análisis de datos son herramientas útiles para obtener información científica. De igual manera Font & Pasadas (2016) menciona que la encuesta es una técnica que sirve para obtener información de manera sistemática, a partir de las respuestas que proporciona una pequeña parte de los individuos que forman parte de la población.



Se empleó la técnica encuesta a los egresados del 2020-2024 de la Escuela Profesional de Administración que nos permitió obtener información importante sobre la calidad de servicio y la satisfacción del egresado. Así como, obtener opiniones, conocer actitudes y recibir sugerencias para mejorar la educación, la gestión empresarial etc.

3.5.2. Instrumento

3.5.2.1. Cuestionario

La investigación utilizó como instrumento el cuestionario, según Hernández et al. (2014) define el cuestionario como conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir. El instrumento de la encuesta es el cuestionario y está conformado por un conjunto de preguntas, correspondientes a los indicadores, para obtener información sobre el problema investigado. Este instrumento permitirá registrar las respuestas del egresado, quienes son considerados como usuarios de los servicios prestados por parte de los Administrativos.

El cuestionario fue adaptado del instrumento Servperf, el cual fue utilizado en diversas investigaciones demostrando un alto grado fiabilidad y validez Cronin y Taylor (1994). Este instrumento consta de 22 interrogantes que se divide en cinco dimensiones conocidas como: infraestructura, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. Para medir las respuestas de los encuestados se utilizó la escala de Likert que fueron respondidas en cinco categorías: (1) nada satisfecho, (2) algo insatisfecho, (3) indiferente, (4) satisfecho, (5) muy satisfecho. Por otro lado, para medir la satisfacción también se adaptó, del modelo planteado



por (Molino et al., 2010) en su libro propone una metodología para medir la satisfacción del cliente, el cual fue adaptado en el instrumento de medición de la tesis de (Mencía, 2018) con las dimensiones para evaluar y medir la satisfacción del servicio percibido por los administrativos, este instrumento nos permitió obtener una visión más detallada de cómo perciben los egresados los diferentes aspectos de su experiencia universitaria. Las dimensiones están conformadas por el modelo Q+4D considerando la satisfacción percibida (Q), el supermercado de atributos (4D) y los factores intangibles (4D), el cual consta de 16 ítems bajo la escala de Likert.

3.5.3. Validez y confiabilidad del Instrumento

Para determinar la validez y confiabilidad de los instrumentos de medición utilizado en la investigación, se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach. Para empezar, los resultados de la encuesta se trasladaron a Microsoft Excel y posteriormente la base de datos se trasladó al paquete estadístico SPSS versión 27. De esta forma, se descubrió la correlación existente entre las variables de Calidad de Servicio Administrativo y Satisfacción del Egresado.

Para el análisis del Coeficiente de Cronbach, se tomó lo dicho por (Hernández et al., 2014) un coeficiente de cero (0) significa nula confiabilidad y uno (1) representa un máximo de confiabilidad, fiabilidad total, perfecta.

Tabla 6

Valores de Alfa de Cronbach

Valores	Interpretación
0.00 a +/-0.2	<i>Despreciable</i>
0.20 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Confiable
0.80 a 1.00	<i>Muy alta</i>

Nota: Valores de Alfa de Cronbach

3.5.4. Confiabilidad de los instrumentos

3.5.4.1. Alfa de Cronbach

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach, el cual es un índice de fiabilidad que mide la consistencia interna de un cuestionario. En la investigación se aplicó una encuesta piloto a 30 egresados.

Tabla 7

Resultados de la estimación de alfa de Cronbach

Cuestionario	N° de ítems	Población	Alfa de Cronbach
Calidad de servicio administrativo	22	30	0.971
Satisfacción del egresado	16	30	0.966

Nota. La tabla reporta los resultados de la estimación de alfa de Cronbach de los dos cuestionarios, sobre la base de la encuesta piloto aplicada a 30 egresados. Los datos fueron procesados en el software estadístico SPSS 27.

En la tabla 4, se observa el alfa de Cronbach, donde el cuestionario de calidad de servicio administrativo obtuvo un valor de 0.971; el cuestionario de satisfacción del egresado obtuvo 0.966. Estos resultados muestran un alto nivel de consistencia interna, es decir, los ítems dentro de



cada cuestionario están altamente correlacionados entre sí. Por lo tanto, ambos instrumentos presentan una excelente confiabilidad, ambos instrumentos son aplicables y aceptables.

3.5.4.2. Validez

En cuanto a la validez del modelo Servperf, Cronin y Taylor (1994) sostienen que a diferencia del modelo Servqual, si tiene una mayor validez de constructo basado en la revisión teórica y además psicométrica (validez, confiabilidad y sensibilidad) Torres & Vásquez (2015). Por otro lado, AITECO (2024) menciona que el modelo Sevrperf resalta por el grado de fiabilidad, demostrada por un (coeficiente alpha de Cronbach de 0,9098; y una alpha estandarizado de 0,9238). Lo cual muestra una alta consistencia interna del instrumento, lo que favorece que las respuestas sean coherentes.

En cuanto al modelo Q+4D, que mide la satisfacción del cliente según Molino et al. (2010) para la validación del cuestionario de este modelo se realizó un "pretest" a una pequeña muestra de 30 personas en la cual el (Alpha de Cronbach es 0.966) lo cual demuestra un alto nivel de claridad y consistencia, lo que garantiza la fiabilidad de los resultados obtenidos. También, el cuestionario se fundamenta en teorías de investigación social y métodos estadísticos basados en las reglas de Arthur L. Bowley para la construcción de cuestionarios.

3.6. DISEÑO ESTADÍSTICO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

3.6.1. Prueba de normalidad

La prueba de normalidad se estimó para verificar si los datos analizados siguen una distribución normal. Para ello se ha utilizado la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov, porque el tamaño de la muestra es mayor a 50 observaciones. Esta prueba se ha aplicado a las dos variables de esta investigación.

3.6.1.1. Hipótesis de la normalidad

H_0 : Los datos analizados siguen una distribución normal

H_1 : Los datos analizados no siguen una distribución normal

3.1.1.2. Nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia de 5% (0.05)

3.1.1.3. Estimación del estadístico de prueba

La prueba de Kolmogorov-Smirnov se estimó mediante el software estadístico SPSS 27. Los resultados se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 8

Resultados de la prueba de normalidad

VARIABLES	ESTADÍSTICO	GL	P-VALOR
Calidad de servicio	0.214	71	0.000
Satisfacción de los egresados	0.213	71	0.000

Nota. Los resultados fueron estimados en el software estadística SPSS 27.

En la Tabla 5 se observa que el P-valor (0.000) resultó menor que el nivel de significancia (0.05) en las dos variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). En consecuencia,



se concluye que los datos analizados no siguen una distribución normal. Estos resultados respaldan el uso del coeficiente de Rho de Spearman para determinar el grado de correlación entre las dos variables.

3.6.2. Análisis del coeficiente de correlación Spearman

Para analizar la correlación entre dos variables numéricas como calidad de servicio y satisfacción, se pueden aplicar dos tipos de coeficientes: el coeficiente de Pearson (r) para distribuciones paramétricas o normales y el coeficiente de Spearman (ρ) para distribuciones no paramétricas o no normales.

Si ambas variables tienen distribuciones paramétricas, se emplea el coeficiente de Pearson. Por otro lado, si las variables presentan una distribución no paramétrica, se utiliza el coeficiente de Spearman. En este caso, la Tabla 5 mostró una distribución no paramétrica para ambas variables, lo que justifica el uso del coeficiente rho de Spearman.

Los Coeficientes rho de Spearman y tau de Kendall se usan en medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos de la muestra pueden ordenarse por rango. Según (Hernández et al., 2014) ambos coeficientes varían de -1.0 (correlación negativa perfecta) a $+1.0$ (correlación positiva perfecta), tomando el 0 como ausencia de correlación entre las variables jerarquizadas.



Tabla 9

Niveles de relación de Spearman

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

Nota: Elaboración obtenida de (Hernández et al., 2014).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Luego de realizar todo el proceso ejecución de la investigación a través de las encuestas realizadas a los egresados. Los mismos que se analizaron por cada variable, dimensiones, indicadores y el objetivo de la investigación, de igual manera dichos resultados se presentan a través de tablas y figuras, con sus respectivas interpretaciones.

4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS VARIABLES

4.1.1. Análisis descriptivo de la variable “calidad de servicio administrativo”

Tabla 10

Resultados descriptivos de “tangibilidad”

		Escalas					Total
		Nada satisfecho	Algo satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
La Facultad de Ciencias Contables y Administrativas tiene equipos de apariencia moderna.	f	10	29	11	17	4	71
	%	14.1	40.8	15.5	23.9	5.6	100
Son atractivas las instalaciones de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas.	f	6	22	9	30	4	71
	%	8.5	31	12.7	42.3	5.6	100
El personal administrativo de la Facultad tiene apariencia pulcra.	f	10	20	16	22	3	71
	%	14.1	28.2	22.5	31	4.2	100
Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y otros) son visualmente atractivos.	f	13	22	16	14	6	71
	%	18.3	31	22.5	19.7	8.5	100
Promedio	f	9.6	23.3	13	20.6	4.3	71
	%	13.7	32.7	18.3	29.2	6	100

Nota. La tabla muestra las respuestas de 71 personas encuestadas sobre la dimensión de “tangibilidad”. Los datos fueron obtenidos de la encuesta mencionada y se analizaron con los programas SPSS 27 y Microsoft Excel.



La Tabla 1, muestra que el 40.8 % de los encuestados se encuentran “algo satisfechos” con los equipos de apariencia moderna que presenta la Facultad; lo cual representa el porcentaje más alto. En cuanto a la percepción de las instalaciones, el 42.3 % de los encuestados están “satisfechos”, lo que indica que la mayoría de los egresados considera atractivas las instalaciones de la Facultad. Además, un 31 % se siente “algo satisfecho”, lo que demuestra una apreciación positiva pero moderada. Solo un 8.5 % se encuentra “nada satisfecho”, lo que implica que un porcentaje mínimo de los encuestados no ve atractiva las instalaciones. Cabe destacar que un 12.7 % permanece “indiferente”, lo que podría sugerir que las instalaciones no tienen un impacto significativo en su percepción. Solo un 5.6 % de los encuestados están “muy satisfechos”, lo que podría señalar un margen mínimo de mejora en la funcionalidad de las instalaciones.

Un 23.9 % de los egresados están “satisfechos”, lo cual indica una valoración positiva de los equipos, aunque no de manera contundente. Sin embargo, hay un 14.1 % que se sienten “nada satisfechos”, lo cual señala que un grupo importante considera que los equipos no cumplen con las expectativas modernas. Además, un 15.5% se mantiene “indiferente”, lo que sugiere que este grupo no tiene una percepción clara o significativa sobre el estado de los equipos. Solo un 5.6 % se declara “muy satisfecho”, lo que refleja que hay una valoración positiva por un porcentaje mínimo de encuestados.

Sobre la apariencia del personal administrativo, el 31 % de los egresados están “satisfechos”, lo que demuestra una opinión favorable de la mayoría. Un 28.2 % se encuentra “algo satisfecho”, lo que sugiere que, si bien hay satisfacción, podría haber expectativas no cumplidas en cuanto a la pulcritud del personal. Sin embargo, un 14.1 % manifiesta estar “nada satisfecho”, lo que indica que un grupo



significativo percibe deficiencias en este aspecto. Además, un 22.5 % de los encuestados se mantiene “indiferente”, lo que podría significar que la apariencia del personal no es un factor importante para ellos. Finalmente, solo un 4.2 % está “muy satisfecho”, lo que refleja que un porcentaje mínimo aprueba la presentación del personal.

En cuanto a la percepción de los elementos materiales, un 31 % de los encuestados se sienten “algo satisfechos”, lo que indica que, aunque hay una valoración positiva de los materiales, esta no es contundente en su totalidad. Un 19.7 % está “satisfecho”, pero también un porcentaje considerable, un 18.3 %, se declara “nada satisfecho”, lo que demuestra que casi una quinta parte de los encuestados considera que los elementos materiales no son visualmente atractivos. Un 22.5 % permanece “indiferente”, lo que sugiere que la estética de estos materiales no tiene un impacto relevante para este grupo. Solo un 8.5 % está “muy satisfecho”, lo que señala que un porcentaje mínimo valora estos elementos de manera positiva.

Tabla 11

Resultados descriptivos de “fiabilidad”

		Escalas					Total
		Nada satisfecho	Algo satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
El personal administrativo concluye el servicio en el tiempo prometido.	f	18	18	10	20	5	71
	%	25.4	25.4	14.1	28.2	7.0	100
Cuando el personal administrativo se compromete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	f	19	20	12	16	4	71
	%	26.8	28.2	16.9	22.5	5.6	100
Cuando usted tiene un problema los trabajadores muestra un sincero interés en solucionarlo.	f	21	18	8	20	4	71
	%	29.6	25.4	11.3	28.2	5.6	100
El personal administrativo realiza bien el servicio que le solicitan.	f	13	21	10	22	5	71
	%	18.3	29.6	14.1	31	7	100
El personal administrativo al brindar sus servicios insiste en mantener registros exentos de errores.	f	8	25	11	23	4	71
	%	11.3	35.2	15.5	32.4	5.6	100
Promedio	f	15.8	20.4	10.2	20.2	4.4	71
	%	22.3	28.7	14.4	28.5	6.2	100

Nota. La tabla muestra las respuestas de 71 personas encuestadas sobre la dimensión de “fiabilidad”. Los datos fueron obtenidos de la encuesta mencionada y se analizaron con los programas SPSS 27 y Microsoft Excel.

Un 50.8 % de los encuestados están “nada satisfechos”, lo que indica que hay un porcentaje significativo de egresados que consideran que la promesa de tiempo no siempre se cumple, o que lo hace solo de forma parcial. El 28.2 % de los encuestados se sienten “satisfechos” con el hecho de que el personal administrativo concluya los servicios en el tiempo prometido. Esto refleja una percepción mayoritariamente positiva. Además, un 14.1% se muestra “indiferente”, lo que podría sugerir que el cumplimiento de los plazos no es percibido como un aspecto relevante para este grupo. Finalmente, solo un 7 % se encuentra “muy satisfecho”, lo que sugiere que un porcentaje mínimo percibe la eficiencia en los tiempos de entrega de los servicios.



El 28.2 % de los egresados están “algo satisfechos” con el compromiso del personal administrativo al cumplir con las promesas en tiempo, lo cual es un indicio de una percepción moderadamente positiva. Sin embargo, el porcentaje de “nada satisfechos” es ligeramente superior (26.8 %), lo que indica que un porcentaje importante de los encuestados considera que no siempre se cumplen las promesas en los plazos establecidos. El 16.9 % se mantiene “indiferente”, lo que podría sugerir que la puntualidad en la entrega de servicios no tiene un impacto significativo en la experiencia de este grupo. Solo un 5.6 % está “muy satisfecho”, lo que refleja que un porcentaje mínimo valora el cumplimiento de los plazos.

El 29.6 % de los encuestados están “nada satisfechos” con la atención que reciben cuando tienen un problema, lo que representa el porcentaje más alto que pone de manifiesto una deficiencia en el interés del personal administrativo por solucionar los problemas de los egresados. El 28.2 % se encuentra “satisfecho”, lo que demuestra que hay un porcentaje significativo de encuestados que tiene una buena opinión de la capacidad del personal para resolver problemas. Sin embargo, solo un 5.6 % está “muy satisfecho”, lo que indica que las expectativas de atención no se están cumpliendo plenamente para la mayoría. Un 25.4 % está “algo satisfecho”, lo que sugiere que la satisfacción es parcial. Esto refleja que existe la necesidad de mejorar la actitud y el interés por resolver los problemas presentados.

En cuanto a la calidad del servicio ofrecido, el 31 % de los egresados se encuentran “satisfechos”, lo que demuestra que una parte importante tiene una percepción positiva de la eficiencia del personal al realizar los servicios solicitados. Sin embargo, el 29.6 % se muestra “algo satisfecho”, lo que implica que hay áreas en las que la satisfacción no es completa. Un 18.3 % de los



encuestados están “nada satisfechos”, lo que indica que un grupo considerable de egresados tiene percepciones negativas en cuanto a la adecuada ejecución de los servicios por parte del personal administrativo. Solo un 7 % está “muy satisfecho”, lo que evidencia que un porcentaje mínimo de encuestados admite que existe calidad del servicio prestado.

El 35.2 % de los encuestados están “algo satisfechos”, lo que representa la valoración más alta en este ítem y sugiere que, aunque hay una percepción moderadamente positiva sobre la exactitud de los registros, el personal administrativo no está cumpliendo plenamente las expectativas de exención de errores. Un 32.4 % está “satisfecho”, lo que indica que hay un porcentaje considerable de egresados que considera adecuado el esfuerzo del personal por mantener registros sin errores. Sin embargo, el 11.3 % de los encuestados está “nada satisfecho”, lo que indica que, para este grupo, los errores en los registros son frecuentes. Solo un 5.6 % está “muy satisfecho”, lo que revela que un porcentaje mínimo de encuestados admite plenamente que el personal administrativo presenta registros sin errores.

Tabla 12

Resultados descriptivos de “capacidad de respuesta”

		Escalas					Total
		Nada satisfecho	Algo satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
El personal administrativo comunica cuando concluirá la realización del servicio.	f	17	16	13	20	5	71
	%	23.9	22.5	18.3	28.2	7	100
Los trabajadores ofrecen un servicio rápido a los egresados usuarios.	f	20	16	19	14	2	71
	%	28.2	22.5	26.8	19.7	2.8	100
Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los egresados.	f	17	20	15	15	4	71
	%	23.9	28.2	21.1	21.1	5.6	100
Los trabajadores nunca están demasiados ocupados para responder a sus preguntas.	f	12	20	23	13	3	71
	%	16.9	28.2	32.4	18.3	4.2	100
Promedio	f	16.5	18	17.5	15.5	3.5	71
	%	23.2	25.4	24.6	21.8	4.9	100

Nota. La tabla muestra las respuestas de 71 personas encuestadas sobre la dimensión de “capacidad de respuesta”. Los datos fueron obtenidos de la encuesta mencionada y se analizaron con los programas SPSS 27 y Microsoft Excel.

El 28.2% de los encuestados se encuentran “satisfechos” con la comunicación del personal administrativo sobre el tiempo de finalización del servicio. Esto refleja que un porcentaje significativo de egresados percibe una adecuada gestión del tiempo por parte del personal. Sin embargo, un 23.9% se declara “nada satisfecho”, lo que indica que una parte considerable de los encuestados percibe una falta de comunicación efectiva. Además, el 22.5 % está “algo satisfecho”, lo que sugiere que, aunque hay satisfacción, esta no es plena. Un 18.3 % se muestra “indiferente”, lo que puede significar que algunos egresados no le dan importancia a este aspecto. Solo el 7 % está “muy satisfecho”, lo que



refleja que un porcentaje mínimo de encuestados admite que la comunicación es efectiva a la finalización de servicios.

En cuanto a la rapidez del servicio, el 28.2 % de los encuestados se encuentran “nada satisfechos”, lo que representa el mayor porcentaje. Esto indica que hay una percepción importante de lentitud en la atención por parte del personal administrativo. El 26.8 % está “Indiferente”, lo que sugiere que, para algunos egresados, la rapidez del servicio no es un factor relevante. Solo el 19.7 % de los encuestados están “satisfechos”, lo que implica que menos de una quinta parte de los egresados percibe una atención rápida. Además, un 22.5 % está “algo satisfecho”, lo que sugiere que, aunque hay cierta satisfacción, el servicio no es percibido como lo suficientemente dinámico. Solo el 2.8 % está “muy satisfecho”, lo que pone de manifiesto que mejorar la velocidad del servicio es una necesidad para alcanzar un nivel de satisfacción más alto.

El 28.2 % de los encuestados están “algo satisfechos” con la disposición del personal administrativo para brindar ayuda, lo que indica una percepción moderadamente positiva, pero no plenamente satisfactoria. El 23.9 % está “nada satisfecho”, lo que revela que un porcentaje importante de egresados percibe que el personal no siempre muestra disposición para ayudar. Un 21.1 % de los encuestados se encuentran tanto “indiferentes” como “satisfechos”, lo que indica que una parte significativa de los egresados no tiene una opinión clara o completamente positiva sobre la disposición del personal a la hora de brindar asistencia. Solo el 5.6 % está “muy satisfecho”, lo que refleja que un porcentaje mínimo admite que existe la disposición en el personal de ayudar a los egresados.

El 32.4 % de los encuestados se mantienen “indiferentes” sobre la disponibilidad del personal administrativo para responder a sus preguntas, lo que podría sugerir que, para este grupo, el tiempo de respuesta del personal no es un factor importante. Sin embargo, el 28.2 % está “algo satisfecho”, lo que sugiere que hay una percepción positiva, aunque no completa, sobre la disposición del personal. El 16.9 % está “nada satisfecho”, lo que indica que algunos egresados consideran que el personal no responde con suficiente prisa a sus preguntas. Solo el 4.2 % de los encuestados se encuentran “muy satisfechos”, lo que pone de manifiesto que un porcentaje mínimo de encuestados admite que existe buena disponibilidad del personal para responder a las preguntas.

Tabla 13

Resultados descriptivos de “seguridad”

		Escala					Total
		Nada satisfecho	Algo satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
El comportamiento del personal administrativo transmite confianza.	f	13	21	10	23	4	71
	%	18.3	29.6	14.1	32.4	5.6	100
Mis expedientes están a salvo de usos no autorizados.	f	9	18	19	18	7	71
	%	12.7	25.4	26.8	25.4	9.9	100
El personal administrativo es siempre amable con los egresados.	f	14	20	17	17	3	71
	%	19.7	28.2	23.9	23.9	4.2	100
El personal administrativo posee conocimientos suficientes para responder a las preguntas que hace.	f	11	17	14	23	6	71
	%	15.5	23.9	19.7	32.4	8.5	100
Promedio	f	11.8	19	15	20.3	5	71
	%	16.5	26.8	21.1	28.5	7	100

Nota. La tabla muestra las respuestas de 71 personas encuestadas sobre la dimensión de “seguridad”. Los datos fueron obtenidos de la encuesta mencionada y se analizaron con los programas SPSS 27 y Microsoft Excel.



El 32.4% de los encuestados están “satisfechos” con la confianza que les transmite el personal administrativo, lo que indica que un porcentaje significativo de egresados percibe una actitud confiable por parte del personal. Sin embargo, el 29.6% está “algo satisfecho”, lo que sugiere que una parte considerable no está completamente segura de la confianza transmitida. Un 18.3% de los encuestados está “nada satisfecho”, lo que indica que, para algunos egresados, el personal no transmite la confianza necesaria. Un 14.1% está “indiferente”, lo que podría sugerir que para ciertos encuestados este aspecto no tiene un impacto relevante. Solo un 5.6% se encuentra “muy satisfecho”, lo que indica que un porcentaje mínimo de encuestados admite que existe confianza transmitida por el personal administrativo.

En este ítem, un 28.2 % de los encuestados está “algo satisfecho” con la amabilidad del personal administrativo, lo que sugiere que una parte considerable de los egresados reconoce esfuerzos de amabilidad. Un 23.9 % está “indiferente”, lo cual refleja que algunos egresados admiten la amabilidad del personal no es importante en la calidad de servicio. Un 19.7 % se encuentra “nada satisfecho”, lo que indica que, para algunos egresados, la amabilidad del personal administrativo no es adecuada. Solo un 4.2 % está “muy satisfecho”, lo que sugiere que un porcentaje mínimo de encuestados reconoce la amabilidad del personal.

El 26.8 % de los encuestados se muestra “indiferente”, lo que sugiere que una parte importante de los egresados no percibe un impacto claro o relevante en relación con la seguridad de sus expedientes. El 25.4 % de los encuestados se encuentra tanto “satisfecho” como “algo satisfecho” en relación con la seguridad de sus expedientes, lo que refleja que, aunque la percepción es generalmente positiva, existe una falta de confianza en la protección de los documentos. Un 12.7



% está “nada satisfecho”, lo que indica que hay inquietudes sobre la seguridad de los expedientes entre algunos egresados. Finalmente, el 9.9 % se encuentra “muy satisfecho”, lo que refleja que una minoría tiene una percepción muy positiva sobre la protección de sus expedientes.

En cuanto al conocimiento del personal administrativo, un 32.4 % de los encuestados está “satisfecho”, lo que indica que porcentaje significativo de egresados confía en la capacidad del personal para responder a sus preguntas. Sin embargo, un 23.9 % está “algo satisfecho”, lo que sugiere que existe una percepción positiva, aunque no totalmente sólida, sobre los conocimientos del personal. El 19.7 % se mantiene “indiferente”, lo que indica que algunos egresados no perciben un impacto significativo en cuanto a la competencia del personal administrativo. Un 15.5 % de los encuestados está “nada satisfecho”, lo que indica que algunos egresados no están conformes con los conocimientos del personal para responder a sus preguntas. Solo un 8.5 % está “muy satisfecho”, lo que pone de manifiesto que un porcentaje mínimo de egresados reconoce plenamente el conocimiento del personal administrativo.

Tabla 14

Resultados descriptivos de “empatía”

		Escalas					Total
		Nada satisfecho	Algo satisfecho	Indifere nte	Satisfe cho	Muy satisfecho	
La oficina administrativa tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a los egresados.	f	12	22	13	20	4	71
	%	16.9	31	18.3	28.2	5.6	100
La oficina administrativa tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	f	9	17	15	24	6	71
	%	12.7	23.9	21.1	33.8	8.5	100
La oficina administrativa posee las habilidades de procesar los problemas de los egresados sin retrasos.	f	17	16	16	20	2	71
	%	23.9	22.5	22.5	28.2	2.8	100
Los empleados, se preocupan por los intereses de los egresados.	f	17	20	15	17	2	71
	%	23.9	28.2	21.1	23.9	2.8	100
El personal administrativo comprende las necesidades específicas de los clientes.	f	12	18	21	18	2	71
	%	16.9	25.4	29.6	25.4	2.8	100
Promedio	f	13.4	18.6	16	19.8	3.2	71
	%	18.9	26.2	22.5	27.9	4.5	100

Nota. La tabla muestra las respuestas de 71 personas encuestadas sobre la dimensión de “empatía”. Los datos fueron obtenidos de la encuesta mencionada y se analizaron con los programas SPSS 27 y Microsoft Excel.

El 31 % de los encuestados se muestra “algo satisfecho”, lo que sugiere que una cantidad significativa de egresados considera que el servicio personalizado no es plenamente satisfactorio, aunque hay un esfuerzo en esa dirección. Un 28.2 % está “satisfecho”, lo que indica que una buena parte de los encuestados está conforme con el nivel de atención personalizada que recibe. Sin embargo, un 16.9 % está “nada satisfecho”, lo que revela una preocupación sobre la falta de personalización en el servicio administrativo. Un 18.3 % se mantiene “indiferente”, lo que puede reflejar que algunos egresados no ven un impacto relevante en la atención personalizada. Solo un 5.6% está “muy satisfecho”, lo que



indica que un porcentaje mínimo de egresados reconoce que el servicio personalizado es plenamente satisfactorio.

En cuanto a los horarios de trabajo, el 33.8 % de los encuestados está “satisfecho”, lo que sugiere que una buena parte de los egresados considera que los horarios de la oficina administrativa son adecuados para sus necesidades. Un 23.9 % está “algo satisfecho”, lo que podría indicar que, aunque los horarios son aceptables, no resultan del todo convenientes para un porcentaje significativo de los encuestados. Un 21.1 % se muestra “indiferente”, lo que sugiere que para algunos egresados los horarios no son un factor determinante para evaluar el nivel de satisfacción. Solo un 12.7 % está “nada satisfecho”, lo que revela que existe un grupo minoritario que considera que los horarios no son convenientes. Finalmente, un 8.5 % está “muy satisfecho”, lo que refleja que, aunque la mayoría está conforme, se podría ajustar más para cubrir mejor las expectativas de todos los egresados.

Un 28.2 % de los encuestados está “satisfecho” con la rapidez en el procesamiento de los problemas por parte del personal administrativo. Sin embargo, un 22.5 % se encuentra tanto “indiferente” como “algo satisfecho”, lo que sugiere que una parte considerable de los egresados no ve un impacto en la velocidad con la que se gestionan sus problemas, y que el nivel de eficiencia no es lo suficientemente alto como para ser plenamente satisfactorio. Un 23.9 % está “nada satisfecho”, lo que indica una insatisfacción clara en relación con la agilidad del servicio administrativo. Solo un 2.8 % está “muy satisfecho”, lo que indica que un porcentaje mínimo de egresados reconoce plenamente la rapidez en el procesamiento de los problemas por parte del personal administrativo.

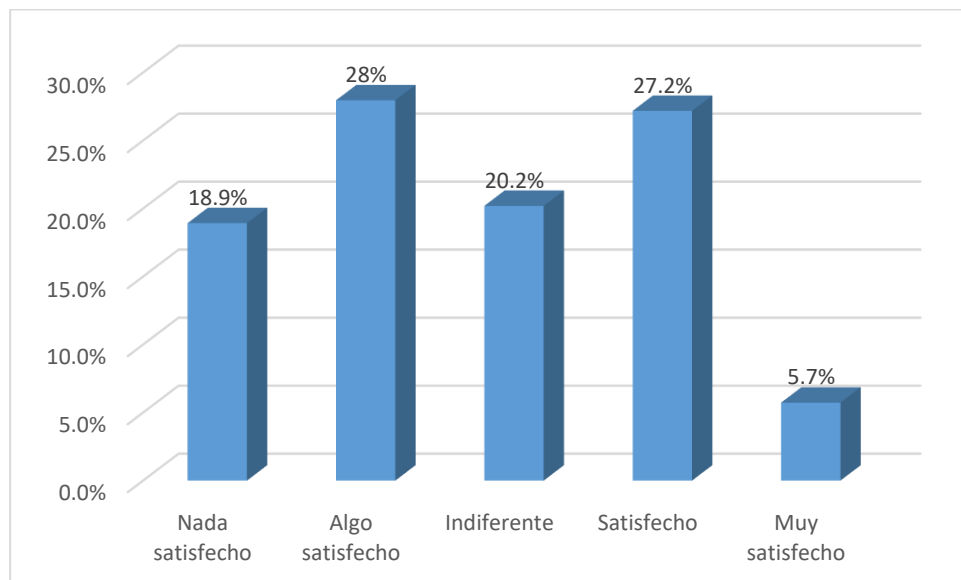


El 28.2 % de los encuestados está “algo satisfecho” con el interés que los empleados demuestran por los egresados, lo que indica que, si bien hay un esfuerzo visible, no es lo suficientemente convincente para una satisfacción total. Un 23.9 % de los encuestados está “satisfecho”, lo que refleja que, para una buena parte de los egresados, el personal demuestra un nivel adecuado de preocupación por sus intereses. Sin embargo, un 23.9 % de los encuestados está “nada satisfecho”, lo que evidencia que existe un grupo que siente que sus intereses no están siendo bien atendidos. Un 21.1 % está “indiferente”, lo que sugiere que para algunos encuestados la preocupación del personal no tiene un impacto relevante en su nivel de satisfacción. Solo un 2.8 % está “muy satisfecho”, lo que indica que la percepción de interés por parte del personal podría mejorarse significativamente.

En cuanto a la comprensión de las necesidades específicas, el 29.6 % de los encuestados está “indiferente”, lo que sugiere que una gran parte de los egresados no lo consideran un aspecto importante. Un 25.4 % está “algo satisfecho” y otro 25.4 % está “satisfecho”, lo que muestra que, aunque una parte considerable de los encuestados valora el esfuerzo del personal por entender sus necesidades, este no alcanza a satisfacer plenamente a todos los egresados. Un 16.9 % está “nada satisfecho”, lo que sugiere que, para algunos egresados, el personal no comprende en absoluto sus necesidades específicas. Solo un 2.8 % está “muy satisfecho”, lo que indica que un porcentaje mínimo de egresados admite plenamente que el personal administrativo entiende sus necesidades particulares.

Figura 4

Resultados de calidad de servicio administrativo



Nota. La figura muestra el promedio de los resultados de la encuesta aplicada a 71 egresados en relación con la variable “calidad de servicio administrativo”. La figura fue elaborada en Microsoft Excel.

Según la Figura 1, un 28 % de los encuestados se mostró "algo satisfecho" con el servicio recibido, lo que sugiere un nivel de satisfacción moderado. Asimismo, un 27.2 % se declaró "satisfecho", lo cual indica que una parte considerable de egresados valoraron positivamente la atención administrativa. Sin embargo, es preocupante observar que un 18.9 % de los encuestados indicó no estar nada satisfecho, lo que señala la existencia de áreas críticas en la gestión administrativa. Si bien un 20.2 % de los participantes se mostró indiferente y solo un 5.7 % muy satisfecho, estos resultados apuntan a la necesidad de implementar estrategias para mejorar la calidad percibida del servicio administrativo, con el objetivo de aumentar la satisfacción general de los egresados y fortalecer la imagen de la facultad.

4.1.2. Análisis descriptivo de la variable “satisfacción de los egresados”

Tabla 15

Resultados descriptivos de “satisfacción percibida”

		Escalas					Total
		Nada satisfecho	Algo satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
El personal administrativo le brinda asesoría buscando apoyo para aclarar cómo realizar cierta actividad o trámites.	f	11	21	8	27	4	71
	%	15.5	29.6	11.3	38	5.6	100
El personal administrativo cumple con la finalidad de guiar, conducir y ayudar a los estudiantes en sus consultas o tramites documentarios.	f	9	23	8	25	6	71
	%	12.7	32.4	11.3	35.2	8.5	100
El servicio que brinda el personal administrativo dentro de sus labores es de buena calidad.	f	7	25	12	22	5	71
	%	9.9	35.2	16.9	31	7	100
El personal administrativo le da respuestas orientadoras que necesita para solucionar sus dudas.	f	8	20	14	25	4	71
	%	11.3	28.2	19.7	35.2	5.6	100
Cuando usted realiza un reclamo al personal administrativo lo trata de solucionar de inmediato.	f	15	22	14	16	4	71
	%	21.1	31	19.7	22.5	5.6	100
El personal administrativo de su escuela o facultad asume su responsabilidad de errores ante sus faltas con los estudiantes.	f	14	23	16	14	4	71
	%	19.7	32.4	22.5	19.7	5.6	100
Promedio	f	10.7	22.3	12	21.5	4.5	71
	%	15	31.5	16.9	30.3	6.3	100

Nota. La tabla muestra las respuestas de 71 personas encuestadas sobre la dimensión de “satisfacción percibida”. Los datos fueron obtenidos de la encuesta mencionada y se analizaron con los programas SPSS 27 y Microsoft Excel.



El 38 % de los encuestados se muestra “satisfecho”, lo que sugiere que la mayoría de los egresados considera que el personal administrativo proporciona asesoría útil para realizar actividades o trámites. Sin embargo, un 29.6 % está “algo satisfecho”, lo que indica que, aunque reciben asesoría, esta no siempre es suficiente. Un 15.5 % está “nada satisfecho”, lo que revela que existe un grupo que no recibió el apoyo adecuado. Solo un 5.6% está “muy satisfecho”, lo que sugiere que un porcentaje mínimo de egresados reconoce que el personal administrativo proporciona asesoría útil para realizar trámites.

En cuanto al cumplimiento de la labor administrativa, el 35.2 % de los encuestados está “satisfecho” y un 8.5% está “muy satisfecho”, lo que indica que un grupo importante de egresados percibe que el personal administrativo cumple adecuadamente con sus funciones de guía y apoyo. Sin embargo, un 32.4 % se muestra “algo satisfecho”, lo que implica que la orientación no siempre es completamente satisfactoria. Un 12.7 % está “nada satisfecho”, lo que revela que existe insatisfacción en una minoría de los egresados en cuanto a este aspecto.

El 35.2 % de los encuestados se encuentra “algo satisfecho” con la calidad del servicio administrativo, lo que sugiere que, aunque los egresados consideran el servicio aceptable, hay áreas que podrían mejorarse. El 31 % está “satisfecho”, lo que indica que un grupo significativo está conforme con la calidad del servicio recibido. Un 9.9 % está “nada satisfecho”, lo que sugiere que la insatisfacción en cuanto a la calidad del servicio es baja. Solo un 7 % está “muy satisfecho”, lo que sugiere que un porcentaje mínimo de egresados reconoce la calidad del servicio administrativo.



En cuanto a las respuestas brindadas por el personal administrativo, un 35.2% de los encuestados está “satisfecho”, lo que refleja que una buena parte de los egresados considera que las respuestas son útiles y adecuadas para resolver sus dudas. Un 28.2% está “algo satisfecho”, lo que sugiere que, aunque las respuestas son generalmente útiles, no siempre cumplen con las expectativas de resolución. Un 19.7 % está “indiferente”, lo que indica que algunos egresados no encuentran que las respuestas del personal sean ni satisfactorias ni problemáticas. Solo un 5.6 % está “muy satisfecho”, lo que señala que un porcentaje mínimo de egresados reconoce que las respuestas son útiles y adecuadas para resolver sus dudas.

El 31 % de los encuestados está “algo satisfecho” con la resolución de reclamos, lo que indica que, si bien el personal administrativo intenta resolver los problemas, no siempre lo hace con la rapidez o efectividad que esperan los egresados. Un 22.5 % está “satisfecho”, lo que indica que, para algunos, el personal sí resuelve los reclamos de manera oportuna. Sin embargo, un 21.1 % está “nada satisfecho”, lo que revela que hay una cantidad significativa de egresados que no siente que sus reclamos sean tratados con la urgencia adecuada. Solo un 5.6 % está “muy satisfecho”, lo que señala que un porcentaje mínimo de egresados reconoce que el personal administrativo trata de solucionar de inmediato los reclamos.

El 32.4 % de los encuestados está “algo satisfecho”, lo que sugiere que el personal administrativo, en ocasiones, asume la responsabilidad de sus errores, pero no siempre. Un 19.7 % está “satisfecho”, lo que indica que una minoría de los egresados siente que el personal asume de manera adecuada la responsabilidad de sus errores. Sin embargo, un 19.7 % está “nada satisfecho”, lo que revela que un grupo significativo de egresados no percibe que el personal administrativo

acepte la responsabilidad de sus errores con regularidad. Solo un 5.6 % está “muy satisfecho”, lo que sugiere que un porcentaje mínimo de egresados reconoce plenamente que el personal administrativo asume la responsabilidad de sus errores.

Tabla 16

Resultados descriptivos de “supermercado de atributos”

		Escalas					Total
		Nada satisfecho	Algo satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
El personal administrativo pone el cuidado o el interés suficiente en sus labores.	f	10	21	14	22	4	71
	%	14.1	29.6	19.7	31	5.6	100
El conjunto de actividades y trámites que hay que seguir para resolver un asunto de carácter administrativo en su escuela o facultad es rápido y fluida.	f	19	12	14	23	3	71
	%	26.8	16.9	19.7	32.4	4.2	100
Para comprender un proceso administrativo existen flujogramas, es decir una muestra visual de una línea de pasos de acciones que implican un proceso determinado.	f	14	19	11	24	3	71
	%	19.7	26.8	15.5	33.8	4.2	100
Observa que hay desinterés y falta de motivación o entusiasmo en el personal administrativo y que muestra indiferencia ante cualquier consulta.	f	11	20	20	15	5	71
	%	15.5	28.2	28.2	21.1	7	100
Al hacer cualquier trámite documentario o consulta lo tratan con gentileza y amabilidad.	f	11	20	15	20	5	71
	%	15.5	28.2	21.1	28.2	7	100
Promedio	f	13	18.4	14.8	20.8	4	71
	%	18.3	25.9	20.8	29.3	5.6	100

Nota. La tabla muestra las respuestas de 71 personas encuestadas sobre la dimensión de “supermercado de atributos”. Los datos fueron obtenidos de la encuesta mencionada y se analizaron con los programas SPSS 27 y Microsoft Excel.



El 31 % de los encuestados está “satisfecho” con el cuidado y el interés que el personal administrativo pone en sus labores, lo que sugiere que la mayoría percibe un esfuerzo considerable por parte del personal en sus actividades. Sin embargo, un 29.6 % está “algo satisfecho”, lo que indica que, aunque el interés del personal es evidente, algunos egresados consideran que podría ser más consistente. Un 14.1 % está “nada satisfecho”, lo que revela que hay un grupo que no percibe interés alguno en el trabajo administrativo, mientras que solo un 5.6 % está “muy satisfecho”, lo que refleja que un porcentaje mínimo de egresados reconoce plenamente que el personal administrativo pone el interés suficiente en sus labores.

El 32.4 % de los encuestados está “satisfecho” con la rapidez y fluidez de los trámites administrativos, lo que refleja que una parte significativa de los egresados considera que los procesos son ágiles. Sin embargo, un 26.8 % está “nada satisfecho”, lo que indica que, para un porcentaje considerable, los trámites son percibidos como lentos o ineficientes. El 16.9 % de los encuestados está “algo satisfecho”, lo que sugiere que los trámites son relativamente rápidos. Solo un 4.2 % está “muy satisfecho”, lo que refleja que la percepción de fluidez administrativa aún tiene mucho espacio para ser optimizada.

Un 33.8 % de los encuestados está “satisfecho” con la disponibilidad de flujogramas que faciliten la comprensión de los procesos administrativos. Sin embargo, un 26.8% está “algo satisfecho”, lo que sugiere que, aunque los flujogramas están disponibles, no siempre son suficientemente útiles. Un 19.7 % está “nada satisfecho”, lo que revela que una parte importante de los encuestados no ha tenido acceso o no encuentra útiles estas herramientas. Solo un 4.2 % está “muy satisfecho”, lo que indica que mejorar la visualización y accesibilidad de los



flujogramas podría incrementar la satisfacción. El 28.2 % de los encuestados está “indiferente” respecto al desinterés o falta de motivación del personal administrativo, lo que podría indicar que este problema no afecta de manera decisiva a varios egresados. Sin embargo, un 28.2 % está “algo satisfecho”, lo que sugiere que un porcentaje importante de egresados percibe al menos algún nivel de desmotivación en el personal administrativo. Un 15.5 % está “nada satisfecho”, lo que indica que este grupo ha percibido un alto grado de desinterés. Solo un 7 % está “muy satisfecho”, lo que revela que un porcentaje mínimo de egresados reconoce el desinterés y desmotivación del personal administrativo.

El 28.2 % de los encuestados está tanto “satisfecho” como “algo satisfecho”, lo que sugiere que la percepción de amabilidad y gentileza en el trato del personal administrativo es aceptable para una gran parte de los egresados. Un 21.1 % está “indiferente”, lo que podría indicar que algunos egresados no perciben ni un trato amable ni uno desatento. Un 15.5 % está “nada satisfecho”, lo que revela que un segmento importante no recibe el trato cortés esperado. Solo un 7 % está “muy satisfecho”, lo que implica que un porcentaje mínimo de egresados reconoce que el personal administrativo muestra gentileza y amabilidad por consulta.

Tabla 17

Resultados descriptivos de “factores intangibles”

		Escalas				Total	
		Nada satisfecho	Algo satisfecho	Indiferente	Satisfecho		Muy satisfecho
La sencillez y humildad es algo que caracteriza al personal administrativo que labora en su escuela o facultad.	f	10	23	12	23	3	71
	%	14.1	32.4	16.9	32.4	4.2	100
Percibe que el personal administrativo adquiere una mayor confianza al relacionarse con los estudiantes a medida que pasa el tiempo y comprende mejor las necesidades de los demás.	f	9	22	11	23	6	71
	%	12.7	31	15.5	32.4	8.5	100
Observa dentro del personal administrativo comportamiento antisocial, perjudicial para sí mismo o para los demás.	f	11	22	16	19	3	71
	%	15.5	31	22.5	26.8	4.2	100
Alguna vez observo o fue víctima de violencia de parte del personal administrativo de su facultad o escuela.	f	21	16	14	18	2	71
	%	29.6	22.5	19.7	25.4	2.8	100
Observa distracciones como celulares, redes sociales en la computadora del personal administrativo u otros, que puedan reducir la productividad o rendimiento laboral.	f	15	17	18	18	3	71
	%	21.1	23.9	25.4	25.4	4.2	100
Promedio	f	13.2	20	14.2	20.2	3.4	71
	%	18.6	28.2	20	28.5	4.8	100

Nota. La tabla muestra las respuestas de 71 personas encuestadas sobre la dimensión de “factores intangibles”. Los datos fueron obtenidos de la encuesta mencionada y se analizaron con los programas SPSS 27 y Microsoft Excel.

El 32.4 % de los encuestados está “algo satisfecho”, y otro, 32.4 % está “satisfecho”, lo que sugiere que más de la mitad de los egresados percibe características de sencillez y humildad en el personal administrativo. Esto indica que el personal es percibido como accesible y cercano en gran medida, lo cual es positivo. Sin embargo, un 14.1% está “nada satisfecho”, lo que sugiere que hay



un grupo de egresados que no percibe esta actitud en el personal administrativo. Solo un 4.2 % está “muy satisfecho”, lo que implica que un porcentaje mínimo de egresados reconoce plenamente sencillez y humildad en el personal administrativo.

El 32.4 % de los encuestados está “satisfecho” y el 31 % está “algo satisfecho”, lo que indica que una mayoría significativa cree que el personal administrativo mejora en su capacidad de relacionarse con los estudiantes y entender sus necesidades con el tiempo. Un 12.7 % está “nada satisfecho”, lo cual señala que algunos egresados no perciben una mejora significativa en la relación del personal con los estudiantes. Un 8.5% está “muy satisfecho”, lo que sugiere que hay pocos egresados que perciben una mejora notable en la forma de relacionarse del personal.

El 31 % está “algo satisfecho” y un 26.8 % está “satisfecho”, lo que sugiere que, aunque la percepción general es positiva, existe una preocupación acerca de ciertos comportamientos inadecuados en el personal administrativo. La suma de ambos grupos muestra que una mayoría de los encuestados ha percibido al menos algunas situaciones perjudiciales en el comportamiento del personal. Un 15.5% está “nada satisfecho”, lo que sugiere que una parte de los egresados ha observado comportamientos antisociales en el personal. Solo un 4.2 % está “muy satisfecho”, lo que refleja que un porcentaje mínimo de egresados reconoce plenamente que el personal administrativo muestra comportamiento antisocial y perjudicial.

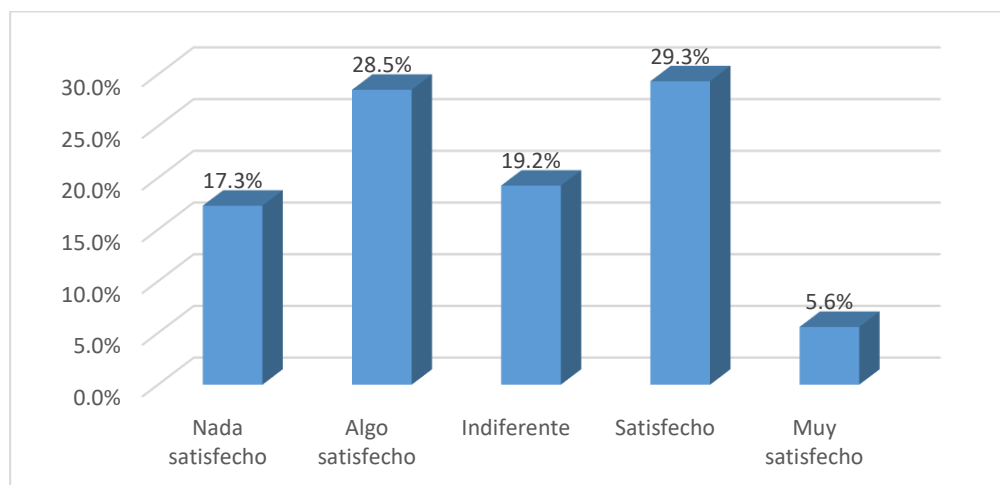
Un 29.6 % está “nada satisfecho”, lo que refleja una preocupación significativa respecto a situaciones de violencia dentro del entorno administrativo. Esto debe ser atendido con urgencia, ya que la presencia de violencia en el entorno

académico tiene graves implicaciones. Solo un 2.8 % está “muy satisfecho”, lo que indica que pocas personas han percibido una total ausencia de estos comportamientos. Un 22.5 % está “algo satisfecho” y un 25.4 % está “satisfecho”, lo que sugiere que, aunque una parte considerable de los egresados no ha experimentado violencia directamente, aún existe una preocupación generalizada.

Con el mismo porcentaje de 25.4 %, los encuestados se encuentran “satisfechos” e “indiferentes”, lo que sugiere que una parte importante de los egresados percibe la presencia de distracciones en el entorno administrativo, pero no lo considera un factor decisivo en la reducción de la productividad. Sin embargo, un 21.1 % está “nada satisfecho”, lo que indica que algunos egresados perciben estas distracciones como un problema significativo que afecta negativamente la calidad del servicio administrativo. Un 4.2 % está “muy satisfecho”, lo que sugiere que solo unos pocos consideran que el personal administrativo evita distracciones de manera efectiva.

Figura 5

Resultados de satisfacción del egresado



Nota. La figura muestra el promedio de los resultados de la encuesta aplicada a 71 egresados en relación con la variable “satisfacción del egresado”. La figura fue elaborada en Microsoft Excel.



En la Figura 2 se observa que un 29.3 % de los encuestados se declaró "satisfecho" con su experiencia en la facultad, lo cual indica un nivel de satisfacción considerable. Sin embargo, es llamativo que un 17.3 % expresara no estar "nada satisfecho". Este porcentaje sugiere que existe un grupo de egresados que no se siente conforme con diversos aspectos del servicio administrativo. Además, el 28.5 % de los encuestados se mostró "algo satisfecho", lo que revela un margen de mejora en cuanto a la experiencia en los distintos trámites. A pesar de que un 19.2 % se mostró "indiferente" y solo un 5.6% "muy satisfecho", estos resultados resaltan la necesidad de identificar las áreas del servicio administrativo que generan mayor satisfacción entre los egresados y aquellas que requieren atención para mejorar la calidad de servicio administrativo.

4.2. ANÁLISIS CORRELACIONAL Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1. Resultado del objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre la tangibilidad y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022.

a. Planteamiento de la hipótesis estadística

H_0 : No existe relación entre la tangibilidad y la satisfacción del egresado.

H_1 : Existe relación entre la tangibilidad y la satisfacción del egresado.

b. Nivel de significancia

Se utilizó un nivel de significancia del 5% (0.05).

c. Estadística de prueba

La hipótesis fue contrastada mediante la correlación de Rho de Spearman.

Tabla 18

Correlación entre la tangibilidad y la satisfacción del egresado

		Tangibilidad	Satisfacción del egresado
Tangibilidad	Correlación Rho de Spearman	1	0.6160
	Sig. (bilateral)		0.0000
	N	71	71
Satisfacción del egresado	Correlación Rho de Spearman	0.6160	1
	Sig. (bilateral)	0.0000	
	N	71	71

Nota. La tabla presenta los resultados de la correlación de Rho de Spearman entre la tangibilidad y la satisfacción del egresado en una muestra de 71 encuestados.

El análisis de correlación de Spearman muestra que existe una correlación positiva moderada ($Rho = 0.6160$) entre la tangibilidad y la satisfacción del egresado. Del mismo modo, el p-valor (Sig. = 0.0000) resultó menor que el nivel de significancia (0.05); lo cual indica que la relación entre las dos variables es significativa, a un nivel de 95 % de confianza. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Estos, resultados de correlación de Spearman ($Rho = 0.6160$) demuestran que a medida que se mejora tangibilidad como: el cuidado de la infraestructura enfoca un entorno físico atractivo, el mantenimiento de las instalaciones, fotocopiadoras, computadoras en funcionamiento permite al personal un mejor desenvolvimiento y facilitan el trabajo, espacios que tengan asientos acogedores y accesibles para los usuarios, las señalizaciones que guíen al usuario y proporcionen información dentro y fuera del inmueble, que exista oficinas limpias bien diseñadas y conservadas transmiten una imagen de confianza y profesionalismo. Asegurar la limpieza e higiene de los sanitarios demuestra el compromiso de la facultad con los usuarios. Todos estos elementos importantes que conforman la tangibilidad aumentan la satisfacción del egresado de manera positiva.

4.2.2. Resultados del objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los egresados de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022.

a. Planteamiento de la hipótesis estadística

H_0 : No existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del egresado.

H_1 : Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del egresado.

b. Nivel de significancia

Se utilizó un nivel de significancia del 5% (0.05).

c. Estadística de prueba

La hipótesis fue contrastada mediante la correlación de Rho de Spearman.

Tabla 19

Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del egresado

		Fiabilidad	Satisfacción del egresado
Fiabilidad	Correlación Rho de Spearman	1	0.7209
	Sig. (bilateral)		0.0000
	N	71	71
Satisfacción del egresado	Correlación Rho de Spearman	0.7209	1
	Sig. (bilateral)	0.0000	
	N	71	71

Nota. La tabla presenta los resultados de la correlación de Rho de Spearman entre la fiabilidad y la satisfacción del egresado en una muestra de 71 encuestados.

El análisis de correlación de Spearman muestra que existe una correlación positiva alta ($Rho = 0.7209$) entre la fiabilidad y la satisfacción del egresado. Del mismo modo, el p-valor ($Sig. = 0.0000$) resultó menor que el nivel de significancia (0.05); lo cual demuestra que la relación entre las dos variables es altamente significativa, a un nivel de 95% de confianza. Por ende, se rechaza la hipótesis



nula y se acepta la hipótesis alterna. Estos resultados ($Rho = 0.7209$) demuestran que, si existe la entrega de servicios de manera rápida y con precisión del personal administrativo, en los tiempos establecidos en la inscripción, emisión de certificados, títulos, bachiller, prácticas preprofesionales y documentos importantes que sirven para los egresados y dan respuestas a consultas académicas de manera amable, de igual manera ayudan a resolver problemas en el proceso administrativo con interés, aumenta el nivel de satisfacción del egresado, debido a que le permite pasar ese proceso de transición al mundo laboral.

4.2.3. Resultados del objetivo específico 3• Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y administrativas de la UNA-PUNO 2022.

a. Planteamiento de la hipótesis estadística

H_0 : No existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del egresado.

H_1 : Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del egresado.

b. Nivel de significancia

Se utilizó un nivel de significancia del 5% (0.05).

c. Estadística de prueba

La hipótesis fue contrastada mediante la correlación de Rho de Spearman.

Tabla 20

Correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del egresado

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del egresado
Capacidad de respuesta	Correlación Rho de Spearman	1	0.7915
	Sig. (bilateral)		0.0000
	N	71	71
Satisfacción del egresado	Correlación Rho de Spearman	0.7915	1
	Sig. (bilateral)	0.0000	
	N	71	71

Nota. La tabla presenta los resultados de la correlación de Rho de Spearman entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del egresado en una muestra de 71 encuestados.

El análisis de correlación de Spearman muestra que existe una correlación positiva alta ($Rho = 0.7915$) entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del egresado. Del mismo modo, el p-valor (Sig. = 0.0000) resultó menor que el nivel de significancia (0.05); lo cual demuestra que la relación entre las dos variables es altamente significativa, a un nivel de 95% de confianza. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Estos resultados sugieren que a medida que se percibe mayor capacidad de respuesta en en la orientación del personal y hacer entender mejor los procesos; así mismo evitar los errores y que el personal tenga la información clara, precisa, hace que los egresados puedan completar más rápido, además sin contratiempos sus trámites; por ende, aumentan el nivel de satisfacción de los egresados al mismo nivel.

4.2.4. Resultados del objetivo específico 4. Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022.

a. Planteamiento de la hipótesis estadística

H_0 : No existe relación entre la seguridad y la satisfacción del egresado.

H_1 : Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del egresado.

b. Nivel de significancia

Se utilizó un nivel de significancia del 5% (0.05).

c. Estadística de prueba

La hipótesis fue contrastada mediante la correlación de Rho de Spearman.

Tabla 21

Correlación entre la seguridad y la satisfacción del egresado

		Seguridad	Satisfacción del egresado
Seguridad	Correlación Rho de Spearman	1	0.7675
	Sig. (bilateral)		0.0000
	N	71	71
Satisfacción del egresado	Correlación Rho de Spearman	0.7675	1
	Sig. (bilateral)	0.0000	
	N	71	71

Nota. La tabla presenta los resultados de la correlación de Rho de Spearman entre la seguridad y la satisfacción del egresado en una muestra de 71 encuestados.

El análisis de correlación de Spearman muestra que existe una correlación positiva alta ($Rho = 0.7675$) entre la seguridad y la satisfacción del egresado. Del mismo modo, el p-valor ($Sig. = 0.0000$) resultó menor que el nivel de significancia (0.05); lo cual demuestra que la relación entre las dos variables es altamente



significativa, a un nivel de 95% de confianza. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Estos, datos de correlación significativa ($Rho = 0.7675$), sugieren que, si personal administrativo transmite confianza mediante su comportamiento amable y demuestra conocimiento suficiente sobre los procedimientos universitarios, reglamentos y normas, está capacitado e informado para responder a las preguntas constantes que surgen de los egresados, esto genera un ambiente de seguridad y profesionalismo. De esta manera, se fomenta una relación positiva y duradera con los egresados, quienes sienten que son apoyados, valorados y respaldados por la institución. Todos estos factores fortalecen la satisfacción general de los egresados, aumentando así la percepción positiva de la facultad y promueve su reputación y prestigio.

4.2.5. Resultados del objetivo específico 5. Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y administrativas de la UNA-PUNO 2022.

a. Planteamiento de la hipótesis estadística

H0 : No existe relación entre la empatía y la satisfacción del egresado.

H1 : Existe relación entre la empatía y la satisfacción del egresado.

b. Nivel de significancia

Se utilizó un nivel de significancia del 5% (0.05).

c. Estadística de prueba

La hipótesis fue contrastada mediante la correlación de Rho de Spearman.

Tabla 22*Correlación entre la empatía y la satisfacción del egresado*

		Empatía	Satisfacción del egresado
Empatía	Correlación Rho de Spearman	1	0.7752
	Sig. (bilateral)		0.0000
	N	71	71
Satisfacción del egresado	Correlación Rho de Spearman	0.7752	1
	Sig. (bilateral)	0.0000	
	N	71	71

Nota. La tabla presenta los resultados de la correlación de Rho de Spearman entre la empatía y la satisfacción del egresado en una muestra de 71 encuestados.

El análisis de correlación de Spearman muestra que existe una correlación positiva alta ($Rho = 0.7752$) entre la empatía y la satisfacción del egresado. Del mismo modo, el p-valor (Sig. = 0.0000) resultó menor que el nivel de significancia (0.05); lo cual demuestra que la relación entre las dos variables es altamente significativa, a un nivel de 95% de confianza. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Estos resultados de una correlación alta de ($Rho = 0.7752$) indica que el egresado puede aumentar su nivel de satisfacción en cuanto a la empatía, cuando la oficina administrativa se enfoca en ofrecer una atención personalizada y conveniente. Al proporcionar horarios de trabajo accesibles y flexibles, se garantiza que todos los clientes puedan recibir asistencia en momentos que les resulten adecuados. Además, la capacidad del personal administrativo para procesar problemas sin demoras demuestra eficiencia y compromiso con el bienestar de los egresados. La preocupación genuina por los intereses de los egresados y la comprensión de sus necesidades específicas también contribuyen a crear un ambiente de confianza y apoyo. En conjunto, estos factores promueven una relación positiva y duradera entre la universidad y sus



egresados, fortaleciendo su percepción de la institución y fomentando lealtad y recomendación positiva.

4.2.6. Resultados del objetivo general. Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022.

a. Planteamiento de la hipótesis estadística

H_0 : No existe relación entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del egresado.

H_1 : Existe relación entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del egresado.

b. Nivel de significancia

Se utilizó un nivel de significancia del 5% (0.05).

c. Estadística de prueba

La hipótesis fue contrastada mediante la correlación de Rho de Spearman.

Tabla 23

Correlación entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del egresado.

		Calidad de servicio administrativo	Satisfacción del egresado
Calidad de servicio administrativo	Correlación Rho de Spearman	1	0.7727
	Sig. (bilateral)		0.0000
	N	71	71
Satisfacción del egresado	Correlación Rho de Spearman	0.7727	1
	Sig. (bilateral)	0.0000	
	N	71	71

Nota. La tabla presenta los resultados de la correlación de Rho de Spearman entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del egresado en una muestra de 71 encuestados.

El análisis de correlación de Spearman muestra que existe una correlación positiva alta ($Rho = 0.7727$) entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del egresado. Del mismo modo, el p-valor (Sig. = 0.0000) resultó menor que el nivel de significancia (0.05); lo cual demuestra que la relación entre las dos variables es altamente significativa, a un nivel de 95% de confianza. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esta, correlación entre las dos variables con el 95% de confianza demuestra que la calidad del servicio administrativo en las universidades es fundamental ya que impacta directamente en la satisfacción de los egresados. Los elementos de las instalaciones modernas con equipamiento y personal bien capacitado, además con conocimientos suficientes para responder las dudas de los usuarios transmiten profesionalismo. Un personal dispuesto a ayudar, orientar y resolver problemas mejora la percepción de eficiencia. La seguridad de sus datos y expedientes bien protegidos generan confianza. Finalmente, la empatía que demuestra el personal preocupándose por las necesidades individuales de los egresados, fortalece la relación con la institución. Todas estas dimensiones no solo mejoran la percepción



de la calidad del servicio, sino que también brinda una experiencia universitaria más positiva y de mayor satisfacción.

4.8. DISCUSIÓN

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022. Los resultados mostraron que existe una correlación de Spearman positiva alta de ($Rho = 0.7727$) entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del egresado. De igual manera, el p-valor ($Sig. = 0.0000$) resultó menor que el nivel de significancia (0.05); lo cual demuestra que la relación entre las dos variables es altamente significativa, a un nivel de 95% de confianza. Estos resultados demostraron que a medida que se percibe mayor nivel de calidad de servicio, también incrementará el nivel de satisfacción del egresado.

Coincidiendo con nuestros hallazgos Vásquez (2022) también determinó que la relación de su investigación es de $\rho=0,68$, se puede observar una relación alta y positiva, el nivel de significancia es de 0,000, siendo menor al 0.05 lo que significa que existe relación entre las dos variables. concluyendo, que las acciones que se apliquen para mejorar el servicio administrativo, pueden tener una repercusión positiva en mejorar la satisfacción de los estudiantes, sin embargo, si hay descuido el efecto puede ser de mayor insatisfacción para el universitario. También, Panduro (2019) encontró que su investigación tuvo una prueba r de Pearson, de relación significativa alta con $r=0,728$ y el valor de significancia igual a 0,000 ($p<0,005$), indicando que existe relación directa, alta y significativa entre las variables estudiadas.

Determinar la relación que existe entre la tangibilidad y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022.



Se encontró que solo el 42.3% de los egresados están satisfechos, con la apariencia de las instalaciones, mientras que la satisfacción con los equipos alcanza apenas el 40.8% lo cual señala que un grupo importante considera que los equipos no cumplen con las expectativas modernas, por lo tanto, no generan satisfacción. Por otro lado, los materiales de comunicación y la pulcritud del personal llegan al 31% de satisfacción, lo que indica que un grupo significativo percibe deficiencias en este aspecto. Estos resultados muestran una percepción negativa de los elementos tangibles. De manera similar Surdez et al., (2018) en su investigación titulada “Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria”. Concluyendo, que la mayoría de los estudiantes experimentan insatisfacción con algún elemento de calidad educativa y la cuarta parte siente total insatisfacción. En la dimensión de infraestructura, servicios básicos como; inmobiliarios, instalaciones y equipo, del mismo modo con el trato recibido del personal que proporciona servicios, los estudiantes se sienten poco satisfechos, lo cual demuestra áreas de oportunidad en procesos de selección y capacitación del personal.

Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los egresados de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022. De acuerdo a las encuestas realizadas a los egresados se revelaron una clara insatisfacción con el servicio ofrecido por la institución, evidenciada por el hecho de que solo el 28.2% de los egresados se sienten satisfechos con el cumplimiento de los tiempos prometidos, por otro lado, que un preocupante 25.4% se declara nada satisfecho. Esta insatisfacción se extiende en cuanto a la rapidez del servicio ofrecido por el personal administrativo, 28.2% se declaran insatisfechos, esto indica que hay una lentitud en la atención. Sin embargo, hay una luz en este panorama, un significativo 28.2% de los encuestados están algo satisfechos con la disposición de brindar ayuda, y el 23.9% está nada satisfecho, lo que revela que un gran porcentaje de los egresados perciben que el



personal no siempre demuestra disposición para ayudar. Podemos contrastar con Ferreira (2018) en su investigación titulada “La calidad de los servicios educativos y la satisfacción del estudiante extranjero de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017”. Concluyó, que respecto a la calidad de servicio, la percepción de los estudiantes mostraron que el 100% de los alumnos percibieron una buena calidad de servicio en la Universidad, en las dimensiones de infraestructura, seguridad, empatía, capacidad de respuesta, sin embargo, coincidiendo con nuestra investigación, la dimensión de fiabilidad es donde se debe trabajar ya que tiene el más bajo promedio en comparación con las otras. También, recomendaron a la universidad hacer entrevistas mensuales con el objetivo de identificar insatisfacción de los estudiantes. Realizar coordinaciones y llevar a cabo capacitaciones semestrales para el personal administrativo de atención a los estudiantes.

Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y administrativas de la UNA-PUNO 2022. Respecto a la capacidad de respuesta, los datos demostraron que solo el 28.2% de los egresados están satisfechos, esto indica que un porcentaje de egresados percibieron adecuado la gestión por parte del personal. Mientras que un 23.9% está completamente insatisfechos, lo que sugiere una necesidad urgente de mejora en este ámbito. Además, la rapidez del servicio es otro punto crítico, con un 28.2% de los encuestados están insatisfechos, lo que resalta la importancia de optimizar los tiempos de respuesta. Solo el 19.7% de los encuestados están satisfechos, lo que implica que menos de una quinta parte de los egresados perciben que la atención es rápida. En cuanto, a la disposición del personal para ayudar a los egresados, se percibe que el 28.2% está algo satisfecho y el 23.9% se muestra nada satisfecho, lo que refleja una percepción mixta que podría mejorarse con una mayor proactividad y empatía. Por último, la disponibilidad del



personal para responder a las preguntas o dudas es percibida como indiferente por el 32.4% de los encuestados, lo que indica que para este grupo no es tan importante este factor. Sin embargo, el 16.9% está nada satisfecho, los datos mostraron que algunos egresados consideran que el personal no responde con suficiente prisa. Todos estos indicadores demostraron que, a pesar de que hay áreas con niveles regulares aceptables de satisfacción, existen oportunidades importantes para mejorar la capacidad de respuesta. Asimismo, Gonzales (2017) en su investigación concluyó que la calidad de servicio que brindó el personal administrativos es percibida por los estudiantes, como regular. Los resultados indicaron que el 79% de los estudiantes ven que el servicio es de regular calidad, y el 21% percibe que es de baja calidad; al relacionar con la satisfacción, el 65% de los estudiantes percibieron que la calidad de servicio es regular.

Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022. Según los datos mostrados en la tabla, el 18.3% de los encuestados están insatisfechos con la seguridad que transmite el personal, esta insatisfacción se origina por la desconfianza hacia el personal y por la poca comunicación clara sobre las medidas de seguridad implementadas. También, esta percepción se ve transmitida en la seguridad de los expedientes, con solo 25.4% de satisfacción, lo cual demostró que los egresados perciben algunos aspectos positivos de esta área, pero que hay otras para mejorar. La percepción sobre la amabilidad del personal, con un 28.2% de los egresados, mencionan estar algo satisfechos, esto indica que, aunque hay aspectos positivos, existe la necesidad de mejorar la interacción y el trato hacia los egresados. Estos datos reflejan una posible falta de medidas adecuadas de seguridad y una comunicación insuficiente respecto a las políticas de protección y amabilidad por parte de los administrativos. De manera similar el autor Sánchez (2018) en su investigación concluyó, que en los servicios administrativos se debe



tomar acciones de mejora, especialmente en los procesos administrativos, y en el tratamiento de quejas y sugerencias, de igual manera en la línea de investigación se observa como lo más urgente. Se recomendó repetir frecuentemente la encuesta a efectos de detectar posibles cambios en la percepción de la propuesta educativa.

Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y administrativas de la UNA-PUNO 2022. Los datos demostraron que solo el 31% de los egresados están regularmente satisfechos con los servicios personalizados que recibieron, lo cual indica que una gran mayoría de los encuestados no percibieron un apoyo adecuado, personalizado y comprensivo por parte del personal. La insatisfacción del 16% de los egresados indica que muchos perciben que sus necesidades individuales no son atendidas de manera efectiva. Respecto a los horarios de trabajo, solo el 33.8% de los egresados están satisfechos, al mismo tiempo el resto considera que los horarios deberían ser más adecuados a sus necesidades.

Así mismo, un 21.1% indica indiferencia a consecuencia de las molestias ocasionadas por la falta de disponibilidad del personal o por encontrarse las oficinas cerradas, lo que indica una carencia de empatía y flexibilidad por parte del personal administrativo. De manera similar, el 23% de los encuestados están insatisfechos por la falta de ayuda en la resolución de problemas en los procesos administrativos, mostrando una deficiencia en la capacidad del personal para empatizar con los egresados y facilitarles los trámites, que a menudo son difíciles de entender. Concordando con Grijalba et al. (2022) donde concluyó que los estudiantes percibieron que no existe calidad de servicio por parte del personal administrativo, a un es deficiente y se encuentra en un proceso de desarrollo, lo que genera que existan otros problemas, como, no acudir al personal por la falta de solución al problema o no asistir porque no encontrará una respuesta de forma adecuada.



V. CONCLUSIONES

PRIMERO: Respecto a la tangibilidad, los datos demuestran a pesar de que la facultad tiene apariencia moderna, no están cumpliendo con las expectativas en términos de funcionalidad, disponibilidad o adecuación a las necesidades académicas. Las condiciones físicas del entorno académico, deben mejorarse, como el mantenimiento de los edificios, aula, biblioteca, limpieza en los servicios, el espacio disponible, la accesibilidad al ambiente, la disponibilidad de los equipos (computadoras, proyectores y laboratorios). Finalmente, los elementos folletos, materiales y estantes, resalta la importancia de presentar estos recursos de manera atractiva y funcional, ya que esto afecta la motivación y la percepción del compromiso institucional con la educación.

SEGUNDO: Respecto a la calidad del servicio proporcionado por el personal administrativo en el ámbito de fiabilidad, existen deficiencias en la rapidez y precisión con la que se entregan servicios como la inscripción de alumnos, emisión de certificados, títulos, bachiller y documentos oficiales y respuesta a consultas académicas o administrativas. La insatisfacción se empeora con el cumplimiento de compromisos por parte del personal administrativo, lo que indica una falta de ejecución de tareas dentro de los plazos establecidos, también el poco interés sincero de resolver sus problemas refleja una desconexión de poco receptivo y desatento entre los egresados.



TERCERO: Los datos indican que se debe mejorar la capacidad de repuesta en cuanto a la comunicación y transparencia en tiempos de respuesta, esto se debe a que no se recibe información de manera permanente sobre el estado de sus solicitudes o cualquier cambio relevante en los trámites. Lo cual indica carencias en esta área tanto en la velocidad de atención, consultas, solicitudes, resolución de problemas. Además, se necesita reforzar la disposición del personal para ayudar, con la orientación en los trámites de prácticas preprofesionales, bachiller, título, constancias, responder en los requisitos de graduación, o asistir en los trámites en las plataformas educativas o los inconvenientes que surgen durante los trámites.

CUARTO: Por otro lado, analizando los datos, evidencian una percepción preocupante sobre la calidad del servicio administrativo en relación con la seguridad y el trato hacia los egresados. Lo que evidencia que el personal no muestra confianza, para que los egresados sientan la seguridad de compartir su información sobre que trámites quieren hacer o en que dudas podría ayudarles, lo cual demuestra que no existe una relación positiva y colaborativa entre egresados y el personal. En cuanto al manejo de sus expedientes, se debe mejorar la protección de la información académica. Finalmente, respecto a la amabilidad del personal, evidencia que las interacciones con los egresados no siempre son positivas, lo cual refleja una falta de empatía y un trato cortés para la existencia de una experiencia positiva.



QUINTO: Los datos muestran una preocupante falta de empatía por parte del personal administrativo en cuanto a la rapidez del servicio para resolver problemas y entender las necesidades de los egresados en cuanto a los trámites. Además, el mismo porcentaje tiene la percepción de que sus intereses no son priorizados y comprendidos, lo cual desmotiva a los egresados quienes buscan apoyo en su trayectoria de realizar sus trámites.

SEXTO: La investigación ha demostrado que existe una correlación positiva alta entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del egresado, destacando la importancia que a medida en que se mejore las instalaciones con equipamiento moderno y personal bien capacitado con conocimientos suficientes y material de comunicación bien consistentes genera satisfacción. En cuanto a la fiabilidad se observa que el cumplimiento de promesas, precisión y puntualidad son importantes. Asimismo, la capacidad de respuesta, que hace referencia a la flexibilidad en los horarios de atención, rapidez en la resolución de problemas, la seguridad que refleja la competencia y credibilidad. Finalmente, la empatía que demuestra el personal con un sincero interés de entender, conocer las necesidades y preocupaciones de los egresados.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda a la universidad la instalación de asientos de espera cerca a las oficinas administrativas con sus respectivas mesas; los equipos como laptops, computadoras, fotocopiadoras deben ser revisados de manera permanente por un técnico, garantizando su funcionamiento.

SEGUNDO: Se recomienda a la universidad el mantenimiento de las instalaciones, sacar las carpetas deterioradas y obsoletas que actualmente ocupan espacio en los patios de la de la facultad. Debido a que obstruyen el paso y dan una mala imagen al ambiente de la institución.

TERCERO: Se recomienda a la universidad realizar fiscalización en las oficinas administrativas, en son de verificar al personal la hora de llegada y permanencia en su lugar de trabajo durante las horas designadas, además a qué hora se cierran las oficinas administrativas. Este control permitirá ver la transparencia e identificar cualquier irregularidad.

CUARTO: Se recomienda al personal administrativo poner anuncios y guías detalladas y actualizadas que brinden información sobre los requisitos y pasos que requiere un trámite y explicar el tiempo aproximado del proceso, para reducir los tiempos de espera.

QUINTO: Se recomienda a la universidad verificar limpieza de las áreas comunes como; los servicios higiénicos, patios, pasadizos, ventanas, deben estar impecables para garantizar un ambiente saludable y agradable.



SEXTO: Se recomienda director de la facultad realizar encuestas periódicas tomando en cuenta las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Esto porque el nivel de correlación entre las dos variables alta y positiva.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, W., & Rodriguez, E. (2017). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde La percepción de estudiantes y docentes en la universidad privada de la selva peruana, Iquitos 2017. *Universidad Privada de La Selva Peruana*, 1–57.
- AITECO. (2024). *Aiteco Consultores asesoramiento a Administraciones Públicas, empresas y organizaciones en general, en materia de Gestión de la Calidad, Organización, Gestión de las Personas y Gobernanza Local*.
- Aldana, L., Álvarez, M., Bernal, C., Díaz, M., González, C., Galindo, Ó., & Villegas, A. (2011). Administración por calidad. *Universidad de La Sabana*, 362.
- Angulo, P., Espinoza, J., & Angulo, P. (2016). Educación universitaria de calidad con formación integral y competencias profesionales. *Horizonte de La Ciencia*, 6(11), 159.
<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2016.11.237>
- Araiza, M., Zambrano, A., & Ramírez, J. (2016). Calidad de los servicios universitarios: Una percepción desde sus actores en una escuela de negocios (Quality of services university: A perception from their actors in a business school). *Innovaciones de Negocios*, 25(April 2017).
- Bazantes, R. (2017). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos Facultad de Ingeniería Industrial Unidad de Posgrado Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carrer*.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Thola, M. (2019). *Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL*.
- Cadena-Badilla, M., Mejías, A., Vega-Robles, A., & Vásquez, J. (2016). La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Industrial Data*, 18(1), 9.
<https://doi.org/10.15381/idata.v18i1.12062>
- Camacho, J. (2008). *Marketing de servicios*.



- Cevallos, D. (2014). La Calidad Educativa en la realidad Universitaria Peruana frente al Contexto Latinoamericano. *Flumen*, 7(1), 3–8.
- Contreras, B., & Calderón, S. (2019). Evaluación de la satisfacción en las oficinas de atención al cliente de empresa energía Honduras. *Αγαη*, 8(5), 55.
- Contreras, E., Fraile, A., & Suárez, A. (2019). Análisis de la calidad de los servicios académico-administrativos en una universidad colombiana. *Revista Lasallista de Investigación*, 16(1), 47–60. <https://doi.org/10.22507/rli.v16n1a9>
- Cottle, D. (1990). *El servicio centrado en el cliente*.
- Dioses Lescano, N., Morales Huamán, H. I., Díaz de Angulo, D. M., & Vasquez Muñoz, A. (2021). Nivel de satisfacción en la formación de calidad a nivel universitario. *Telos Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 23(2), 247–266. <https://doi.org/10.36390/telos232.04>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar*, 67.
- Enríquez, M., & Luna, I. (2023). *Evaluación de la calidad de servicios de salud con el modelo SERPERF*.
- Ferrerira, A. (2018). La calidad de los servicios educativos y la satisfacción del estudiante extranjero de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017. *Universidad Peruana Unión*, 99.
- Ferro, B. (2018). El desempeño laboral relacionado a la calidad del servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac 2017. *Tesis*, 118.
- Flores, J. (2003). *La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior*.
- Flores, M. (2021). *Responsabilidad social universitaria y la satisfacción de los estudiantes de una universidad pública en el año 2020*.



- Font, J., & Pasadas, S. (2016). *¿QUE SABEMOS DE? Las encuestas de opinión*. Ministerio de Economía y Competitividad.
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedrajas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile. In *Revista chilena de ingeniería* (Vol. 27, Issue 4).
- Gómez, S., Palacios, L., Berrio, J., Gaviria, S., Quiceno, L., & Figueroa, P. (2019). Modelo de satisfacción de egresados universitarios: un estudio de caso. *Revista CEA*, 5(10), 49–68. <https://doi.org/10.22430/24223182.1443>
- Gonzales, O. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la facultad Ciencias Contables y Administrativas, UNA-PUNO, 2017*.
- Grijalba, R., Sandoval, M., Sito, L., Zecenarro, J., & Campos, J. (2022). Percepción de los estudiantes universitarios sobre la calidad de servicio del personal administrativo. *Revista ConCiencia EPG*, 7(1), 150–158. <https://doi.org/10.32654/CONCIENCIAEPG.7-1.9>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de investigación. In *quinta edición*.
- Inquilla, J., Calsina, W., & Velazco, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: Caso Universidad Nacional del Altiplano - Puno - Peru 2017. *Comuni@cción V.8, N.1, Ene - Jun, 2017*, 15.
- Kotler, P., & Lane, K. (2012). *Dirección de Marketing*.
- Lavado, C., & Millán, L. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de La Empresa*, 4(1), 53–80.
- Maps, G. (2024). Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales. *Nuestra Facultad*, 8–10.



- Mateos, M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio. COMM002PO.*
- Mencia, N. (2018). “Calidad del servicio administrativo y satisfacción modelo Q+4D del estudiante de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2017.” *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*, 1–57.
- Molino, J., Moreno, J., Moreno, M., & Morillas, P. (2010). *Modelo Q+4D: cómo medir la satisfacción del cliente más allá de la calidad percibida.* 153.
- Morillo, M. (2009). *La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida.*
<https://elibro.net/bibliotecavirtualunap.remotexs.co/es/ereader/unapuno-biblioteca/16739>
- Palacios, D., & Córdoba, J. (2021). *Percepción de la calidad de la Educación Superior de la Universidad Tecnológica del Chocó: Perspectivas de los Estudiantes.* 231–251.
- Panduro, R. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta - Chosica. Universidad Nacional de Educación *Enrique Guzmán y Valle.*, 1–15.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1993b). Calidad total en la Gestión de Servicios. In *Syria Studies* (Vol. 7, Issue 1).
https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil_wars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625
- Pumacayo, I., Calla, K., Yangali, J., Vasquez, M., Arrátia, G., & Rodríguez, J. (2020). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Apuntes Universitarios*, 10(2), 46–63.
<https://doi.org/10.17162/au.v10i2.440>
- Quesada, J. (2021). Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios.



Revista Universidad y Empresa, 23(41), 1–42.
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10352>

- RAE. (2021). *expectativa / Diccionario panhispánico de dudas / RAE - ASALE*.
- Ramirez, A. (2017). Servqual o Servperf: ¿Otra alternativa? Servqual or Servperf: another alternative? *Sinapsis*, 1(9), 59–63.
- RINACE. (2015). Educación, Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio de. *Revista Científica*, 19(2).
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. 259.
- Rubio, G., & Uribe, E. (2013). *Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: una aplicación para las grandes superficies*.
- Rurz, C., & Gómez, A. (2015). *Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño Deporte*.
- Sanchez, J. (2018). *Satisfacción Estudiantil en Educación Superior: validez de su medición*.
- Serrano, A., & López, C. (2007). Modelos de gestión de la calidad de servicio: revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial. *Comunicaciones*, 2(1988), 1–9.
- Surdez, E., Sandoval, M. del C., & Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9–26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Susan, J., Agurto, A., & Saavedra, J. (2020). El Desarrollo De La Calidad Educativa Universitaria En El Perú En El Periodo 2015 Al 2020. *XXVI Congreso de La Asociación Latinoamericana de Sociología*, 12(1), 31–54.
- Torres, M., & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57–76.
- Vara, A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa*.



- Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas. 3ra edición.*
- Vásquez, E. (2022). *Calidad de servicio Administrativo y satisfaccion del estudiante de la Facultad de Ingenieria Química e Industrias Alimentarias. UNPRG.2020.* 1–113.
- Vega, Y., Olivero, E., & Gastelbondo, E. (2020). Desarrollo de la capacidad de innovación en procesos de servicio al cliente del departamento de matrícula en instituciones de educación superior en Barranquilla, Colombia. *Información Tecnológica*, 31(5), 185–194. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000500185>
- Vergíu, J. (2022). Satisfacción de calidad de servicio en los estudiantes de las Facultades de Ingeniería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Una mirada a través del modelo SERVQUAL. *Búsqueda*, 8(1), e536. <https://doi.org/10.21892/01239813.536>
- Vértice, Publicaciones. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio.* Editorial Publicaciones Vértice.
- Wigodski, J. (2003). *Que es SERVQUAL.* <https://doi.org/http://doi.org/10.5867/medwave.2003.10.2763>
- Zárraga, Lucila. (2012). *Calidad y servicio: modelo para mejorar la competitividad en el servicio de guías de turistas en Quintana Roo.* Editorial Miguel Ángel Porrúa.

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia

	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
GENERAL	¿Existe relación entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción de los egresados de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022?	Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022.	Existe relación positiva entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO.	VL CALIDAD EN EL SERVICIO ADMINISTRATIVO	1. Tangibilidad 2. Fiabilidad 3. Capacidad de respuesta 4. Seguridad 5. Empatía	<p>Enfoque: Cuantitativo – correlacional</p> <p>Método: Deductivo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
	¿Qué relación existe entre la tangibilidad y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022?	Determinar la relación que existe entre la tangibilidad y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022.	Existe relación positiva entre la tangibilidad y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO.			
	¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los egresados de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022?	Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los egresados de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022.	Existe relación positiva entre la fiabilidad y la satisfacción de los egresados de la facultad de ciencias contables y administrativas de la UNA.PUNO.	VD SATISFACCIÓN DEL EGRESADO	1. Satisfacción percibida (Q) 2. Supermercado de atributos (4D) 3. Factores intangibles (4D)	
	¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022?	Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022.	Existe relación positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO.			
	ESPECÍFICOS	¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022?	Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y administrativas de la UNA PUNO 2022.	Existe relación positiva entre la seguridad y la satisfacción de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA PUNO.		
		¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO 2022?	Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y administrativas de la UNA-PUNO 2022.	Existe relación positiva entre la empatía y la satisfacción del egresado de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO.		



ANEXO 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimados egresados estoy realizando un trabajo de investigación acerca de la “CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DEL EGRESADO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS DE LA UNA PUNO”. En el tal sentido le pido su colaboración valiosa para responder al cuestionario, la información obtenida será utilizada con absoluta confidencialidad y total discreción, solo para efectos de investigación, desde ya agradezco de antemano su valiosa colaboración por las respuestas marcadas.

Lea atentamente cada uno de los siguientes ítems expuestos y marque con una (X), en la escala que corresponda su valoración de la pregunta, tomando en cuenta que:

ESCALA DE CALIDAD DE SERVICIO				
Nada satisfecho	Algo satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

N	ÍTEM	1	2	3	4	5
1	La Facultad de Ciencias Contables y Administrativas tiene equipos de apariencia moderna.					
2	Son atractivas las instalaciones de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas.					
3	El personal administrativo de la Facultad tiene apariencia pulcra.					
4	Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y otros) son visualmente atractivos.					
5	Cuando el personal administrativo se compromete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					
6	Cuando usted tiene un problema los trabajadores muestra un sincero interés en solucionarlo.					
7	El personal administrativo realiza bien el servicio que le solicitan.					
8	El personal administrativo concluye el servicio en el tiempo prometido.					
9	El personal administrativo al brindar sus servicios insiste en mantener registros exentos de errores.					
10	El personal administrativo comunica cuando concluirá la realización del servicio.					
11	Los trabajadores ofrecen un servicio rápido a los egresados usuarios.					



- 12 Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a los egresados.
- 13 Los trabajadores nunca están demasiados ocupados para responder a sus preguntas.
- 14 El comportamiento del personal administrativo transmite confianza.
- 15 Mis expedientes están a salvo de usos no autorizados.
- 16 El personal administrativo es siempre amable con los egresados.
- 17 El personal administrativo posee conocimientos suficientes para responder a las preguntas que hace.
- 18 La oficina administrativa tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a los egresados.
- 19 La oficina administrativa tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.
- 20 La oficina administrativa posee las habilidades de procesar los problemas de los egresados sin retrasos.
- 21 Los empleados, se preocupan por los intereses de los egresados.
- 22 El personal administrativo comprende las necesidades específicas de los clientes.

Nota: (Parasuraman et al., 1993).

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL EGRESADO

Estimado (a) egresado, el presente cuestionario tiene el propósito de recoger información sobre la satisfacción en la atención en las oficinas administrativas de la Escuela Profesional de Administración de la UNA-PUNO. Agradecemos, te sirvas registrar de forma objetiva la valoración que le asignas a cada ítem de las dimensiones indicadas, marcando con un aspa según la escala establecida.

ESCALA DE SATISFACCIÓN

Nada satisfecho Algo satisfecho Indiferente Satisfecho Muy satisfecho

1 2 3 4 5

SATISFACCIÓN (MODELO Q+4D)						
N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
1	El personal administrativo le brindo asesoría buscando apoyo para aclarar cómo realizar cierta actividad o trámites.					
2	El personal administrativo cumple con la finalidad de guiar, conducir y ayudar a los estudiantes en sus consultas o tramites documentarios.					
3	El servicio que brinda el personal administrativo dentro de sus labores es de buena calidad.					



4	El personal administrativo le da respuestas orientadoras que necesita para solucionar sus dudas.							
5	Cuando usted realiza un reclamo al personal administrativo lo trata de solucionar de inmediato.							
6	El personal administrativo de su escuela o facultad asume su responsabilidad de errores ante sus faltas con los estudiantes.							
7	El personal administrativo pone el cuidado o el interés suficiente en sus labores.							
8	El conjunto de actividades y trámites que hay que seguir para resolver un asunto de carácter administrativo en su escuela o facultad es rápido y fluida.							
9	Para comprender un proceso administrativo existen flujogramas, es decir una muestra visual de una línea de pasos de acciones que implican un proceso determinado.							
10	Observa que hay desinterés y falta de motivación o entusiasmo en el personal administrativo y que muestra indiferencia ante cualquier consulta.							
11	Al hacer cualquier trámite documentario o consulta lo tratan con gentileza y amabilidad.							
12	La sencillez y humildad es algo que caracteriza al personal administrativo que labora en su escuela o facultad.							
13	Percibe que el personal administrativo adquiere una mayor confianza al relacionarse con los estudiantes a medida que pasa el tiempo y comprende mejor las necesidades de los demás.							
14	Observa dentro del personal administrativo comportamiento antisocial, perjudicial para sí mismo o para los demás.							
15	Alguna vez observo o fue víctima de violencia de parte del personal administrativo de su facultad o escuela.							
16	Observa distracciones como celulares, redes sociales en la computadora del personal administrativo u otros, que puedan reducir la productividad o rendimiento laboral.							

Nota: (Mencía, 2018)



ANEXO 4. Declaración jurada de autenticidad de tesis



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo FRANCISCA BRENÍ QUISPE MAMANI
identificado con DNI 71831613 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado

Título Profesional denominado:

- CALIDAD DE SERVICIO DE ÁREA ADMINISTRATIVO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
DE LOS EGRESADOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS.

" Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 18 de diciembre del 20


FIRMA (obligatoria)



Huella



ANEXO 5. Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo FRANCISCA BRENÍ QUISEP MAMANI
, identificado con DNI 71031613 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado

Título Profesional denominado:

"CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA ADMINISTRATIVO Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DE LOS EGRESADOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS."

" Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 10 de Diciembre del 2024


FIRMA (obligatoria)



Huella