



**FACULTAD DE NEGOCIOS**

**TESIS**

**CALIDAD DEL PROCESO DE LOS SERVICIOS AL USUARIO  
UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ, AÑO  
2023**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA:**

**ROMY DIANITZA MORALES NORONHA**

**ASESORA:**

**LIC. NIT. CLAUDIA PATRICIA LOZANO ROCHA, MGR.**

**ORCID: 0000-0002-5941-158X**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: DESARROLLO SOSTENIBLE DE  
LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS**

**IQUITOS – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

Dedico mi tesis a Dios, por ser fiel creyente que ÉL obra en nuestra vida de manera constante; porque su fidelidad no tiene límites, la oración ha sido mi fuente diaria para creer en mí y en todo lo que soy capaz de lograr cuando me lo propongo.

A mis padres: Jorge y Romy; por ser mis compañeros en este largo camino, lleno de reto y tropiezos. Sin ustedes no estaría escribiendo estas líneas, les debo la vida, mi profesión y el amor infinito que me han brindado han sido vitales para cumplir este sueño tan anhelado por ustedes.

A mi hermana Alessandra, por ser mi mejor amiga, soporte y motivadora. Ella quizás no lo sabe, pero cada uno de sus consejos y palabras de aliento me han permitido levantarme cuando creía que ya no podía continuar, desde el fondo de mi corazón, te debo mucho.

A mis hijos: Stephano, Antonella y Areliz; desde su llegada a mi vida me demostraron que soy capaz de lograr cada uno de mis anhelos, que la palabra NO PUEDO no existe, que las fuerzas se doblagan, que el AMOR es infinito, incalculable y perfecto. En definitiva, son ellos quienes me impulsan a ser mejor persona cada día, por ustedes cada una de mis metas serán cumplidas.

Romy Dianitza Morales Noronha.

## **Agradecimiento**

A mi asesora de tesis

Claudia Patricia Lozano Rocha, por el placer de haberla conocido y haber sido parte de este gran reto. Gracias por su responsabilidad, empatía, consejos, liderazgo y amistad. Usted ha sido pieza clave para que juntas podamos llegar hasta aquí, meses de trabajo y dedicación, su profesionalismo resaltó en toda esta travesía y hoy agradezco haberla escogido como mi guía.

A mis docentes

En 10 ciclos de estudio, agradezco a cada uno de mis docentes que fueron parte de mi vida académica, sus enseñanzas se verán plasmadas en esta tesis. Gracias por todo lo que impartieron en las aulas, han sido parte importante en este camino, llevo en mi memoria cada clase, cada tema, cada señal para poder ser mejor hoy y siempre.

A mis padres

Por impulsarme, aconsejarme, brindarme su apoyo incondicional desde siempre. Hoy no estaría aquí si no fuera por cada una de las muestras de amor hacia mí y mis hijos.

A mis hijos

Su existencia, ver sus caritas y sus palabras de amor hacen que tenga la fuerza necesaria para continuar en este largo camino, esto recién empieza. Vamos por más!!!

## Acta de sustentación

FACULTAD DE  
NEGOCIOS



### ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con Resolución Decanal N° 440-2023-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 20 de julio de 2023 se designa jurado.

Con Resolución Decanal N° 36-2024-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 19 de enero de 2024, se autorizó la sustentación.

Siendo las 19:30 horas del día 24 de enero se constituyó de modo presencial el Jurado para escuchar la presentación y defensa de la Tesis CALIDAD DEL PROCESO DE LOS SERVICIOS AL USUARIO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ, AÑO 2023.

Presentado por:

MORALES NORONHA ROMY DIANITZA

Para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas


Asesora: Lic. NIT. Claudia Patricia Lozano Rocha, Mag.

Luego de escuchar la sustentación y defensa ante las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en forma reservada, llegando a la siguiente conclusión:


La sustentación es: APROBADA POR UNANIMIDAD

A las 21.00 horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta y comunican en acto público.



Lic. Adm. Jorge Pérez Santillán, Mag.  
Presidente del Jurado



Lic. Est. Gilberto Ferrández Arica, Mag.  
Miembro del Jurado



Abog. Sergio Horacio Ramos Gonzales, Mag.  
Miembro del Jurado

## Acta de antiplagio



*"Año de la Unidad, la paz y el desarrollo"*

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente de Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

#### **"CALIDAD DEL PROCESO DE LOS SERVICIOS AL USUARIO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, AÑO 2023"**

De la alumna: **ROMY DIANITZA MORALES NORONHA**, de la Facultad de Negocios, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **18% de similitud**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 13 de Noviembre del 2023.

**Mgr. Arq. Jorge L. Tapullima Flores**  
Presidente del comité de Ética - UCP

CJRA/ri-a  
391-2023

## Resultados\_UCP\_Administración\_2023\_Tesis\_RomyMorales\_

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.ucp.edu.pe">repositorio.ucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	5%
2	<a href="http://www.mef.gob.pe">www.mef.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="http://unid.edu.pe">unid.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.unapiquitos.edu.pe">repositorio.unapiquitos.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
8	(Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012. Publicación	<1%

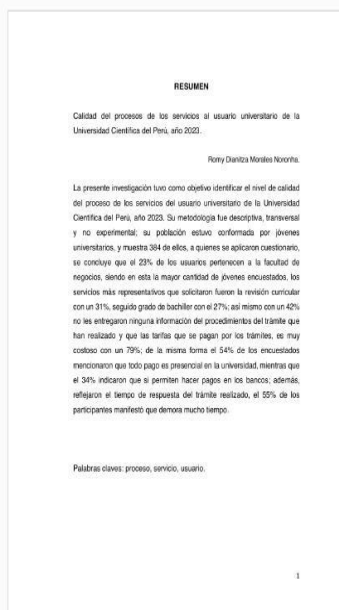


## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Romy Dianitza Morales Noronha  
Título del ejercicio: Quick Submit  
Título de la entrega: Resultados\_UCP\_Administración\_2023\_Tesis\_RomyMorales\_  
Nombre del archivo: TESIS\_FINAL\_ROMY\_LISTO.pdf  
Tamaño del archivo: 531.35K  
Total páginas: 38  
Total de palabras: 7,085  
Total de caracteres: 38,354  
Fecha de entrega: 10-nov.-2023 10:26a. m. (UTC-0500)  
Identificador de la entre... 2223931565



## Índice de contenido

	Página
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Acta de sustentación.....	iv
Acta de antiplagio.....	v
Índice de contenido .....	viii
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras.....	xi
Resumen .....	xii
Abstract .....	xiii
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	1
1.1. Antecedentes del estudio.....	1
1.2. Bases teóricas .....	3
1.2.1. Sistema educativo universitario.....	3
1.2.2. Calidad del proceso .....	6
1.3. Definición de términos básicos.....	11
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
2.1. Descripción del problema.....	13
2.2. Formulación del problema.....	16
2.2.1. Problema general.....	16
2.2.2. Problemas específicos .....	16
2.3. Objetivos.....	17
2.3.1. Objetivo general.....	17
2.3.2. Objetivos específicos .....	17
2.4. Hipótesis.....	18
2.4.1. Hipótesis general .....	18
2.4.2. Hipótesis específicas.....	18

2.5. Variable .....	19
2.5.1. Identificación de las variables.....	19
2.5.1. Operacionalización de las variables .....	19
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	20
3.2. Población y muestra.....	20
3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	22
3.4. Procesamiento y análisis de datos .....	24
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	25
4.1. Datos generales.....	25
4.2. Procesos de los servicios del usuario universitario .....	28
4.3. Requisitos de los servicios del usuario universitario .....	31
4.4. Costos de los servicios del usuario universitario.....	33
4.5. Tiempo del proceso de los servicios del usuario universitario .....	35
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	38
5.1. Conclusiones .....	38
5.2. Recomendaciones .....	41
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	43
ANEXOS.....	47
Anexo 1. Cuestionario .....	47
Anexo 2. Matriz de consistencia .....	50
Anexo 3. Fotos.....	51
Anexo 4. Validación del instrumento.....	53

## Índice de tablas

Página

Tabla N° 01	Variables, indicadores e índices del tema de estudio.....	19
Tabla N° 02	Interés de participar en la encuesta .....	25
Tabla N° 03	Género de los encuestados .....	26
Tabla N° 04	Edad de los encuestados .....	26
Tabla N° 05	Facultad a la que pertenece .....	27
Tabla N° 06	Servicios que ha tomado de la universidad.....	28
Tabla N° 07	Conocimiento del procedimiento del trámite .....	28
Tabla N° 08	Frecuencia que realiza trámites.....	31
Tabla N° 09	Conocimiento sobre los documentos que solicitan.....	31
Tabla N° 10	Visibilidad de los requisitos de trámite .....	32
Tabla N° 11	Accesibilidad del horario de atención por los usuarios .....	32
Tabla N° 12	Digitalización de los trámites para los usuarios.....	33
Tabla N° 13	Calificación de las tarifas que se pagan por los trámites.....	33
Tabla N° 14	Información disponible de las tarifas en los medios virtuales .....	34
Tabla N° 15	Medios de pagos .....	34
Tabla N° 16	Tiempos de realización de inicio de trámite .....	35
Tabla N° 17	Tiempos de respuesta del trámite realizado.....	35

## Índice de figuras

	Página
Figura N° 01 Localización de la Universidad .....	14

## RESUMEN

Calidad del procesos de los servicios al usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023.

Romy Dianitza Morales Noronha.

La presente investigación tuvo como objetivo identificar el nivel de calidad del proceso de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023. Su metodología fue descriptiva, transversal y no experimental; su población estuvo conformada por jóvenes universitarios, y muestra 384 de ellos, a quienes se aplicaron cuestionario, se concluye que el 25% de los usuarios pertenecen a la facultad de derecho y ciencias políticas, siendo en esta la mayor cantidad de jóvenes encuestados, los servicios más representativos que solicitaron fueron la revisión curricular con un 31%, seguido grado de bachiller con el 27%; así mismo con un 42% no les entregaron ninguna información del procedimientos del trámite que han realizado y que las tarifas que se pagan por los trámites, es muy costoso con un 79%; de la misma forma el 54% de los encuestados mencionaron que todo pago es presencial en la universidad, mientras que el 34% indicaron que si permiten hacer pagos en los bancos; además, reflejaron el tiempo de respuesta del trámite realizado, el 55% de los participantes manifestó que demora mucho tiempo.

Palabras claves: proceso, servicio, usuario.

## **ABSTRACT**

Quality of the processes of services to the university user of the Scientific University of Peru, year 2023.

Romy Dianitza Morales Noronha.

The objective of this research was to identify the level of quality of the process of the services of the university user of the Scientific University of Peru, year 2023. Its methodology was descriptive, transversal and non-experimental; Its population was made up of young university students, and it sampled 384 of them, to whom the questionnaire was applied, it is concluded that 25% of the users belong to the Faculty of Law and Political Sciences, this being the largest number of young people surveyed, the The most representative services requested were curricular revision with 31%, followed by a bachelor's degree with 27%; Likewise, with 42% they were not given any information on the procedures of the procedure they have carried out and that the fees paid for the procedures are very expensive with 79%; Likewise, 54% of those surveyed mentioned that all payments are made in person at the university, while 34% indicated that they do allow payments in banks; In addition, they reflected the response time of the procedure carried out, 55% of the participants stated that it takes a long time.

Keywords: process, service, user

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes del estudio**

En el año 2021, se realizó una investigación descriptiva, tipo cualitativo y cuantitativo; su población y muestra conformada por 371 personas, entre hombres y mujeres, usuarios de los servicios a quienes aplicaron encuesta; tuvo como objetivo implementar un modelo de gestión por procesos y calidad de servicios sobre el proceso de matrícula a nivel local y nacional. Concluye que, se identifica por falencias en la gestión del proceso, y que el trámite de registro no cuenta con un proceso de documentación suficiente, largos tiempos de espera para la atención al usuario y que se demora mucho en realizar los trámites, usuarios y clientes que no están satisfechos con los servicios prestados por Transcomunidad; a partir del diagnóstico se desarrolló una estrategia de gestión acorde a la norma de calidad ISO 9000, que permite y facilita la gestión para operar y gestionar herramientas de mejora continua y así brindar atención orientada a la calidad. (Arboleda Basantes, Diana Carolina, 2021)

En el año 2022, se realizó una investigación de enfoque mixto, tipo cualitativo y cuantitativo, nivel de investigación descriptivo, con diseño no experimental; con población y muestra conformada por 301 personas, estudiantes, docentes y director, a quienes aplicaron encuesta; tuvo como objetivo proponer un procedimiento para el perfeccionamiento de la gestión de los procesos en la carrera de medicina; concluye que, hubo retrasos y reportes de errores en los procesos y procedimientos de la universidad, y con base en los resultados determinaron que la implementación del sistema informático requería optimización de procesos, y creyeron que un sistema de gestión documental de los estudiantes podría resolver este problema. Se cree que al verificar el estado de su programa, los estudiantes sabrán exactamente en qué departamento se encuentra el programa y hacia dónde se dirigen; la solución al problema es implementar procesos administrativos

claros para que estos procesos puedan automatizarse en un sistema habilitado para la web para que los estudiantes puedan realizar solicitudes fuera de la universidad. (Morocho Naula, Balbina Alejandra, 2022)

En el año 2019, se realizó una investigación descriptivo – explicativo, con diseño no experimental; con población y muestra conformada por 275 estudiantes, entre docentes y no docentes, a quienes aplicaron encuesta; tuvo como objetivo determinar si la gestión por procesos influye en la calidad de los servicios de la universidad. Concluye que, la gestión de procesos tiene un impacto directo y significativo en la calidad del servicio, porque lograr los mejores resultados en la gestión de procesos también mejora la calidad del servicio, y esto es importante porque al comparar los resultados, el valor p con la prueba de hipótesis para el nivel de significancia es menor, indicando la presencia de un carácter distintivo aceptable. (Jimenez Yupari, Yessenia Luz, 2019)

En el año 2019, se realizó una investigación de enfoque cuantitativo y tipo descriptivo, con diseño no experimental – propositiva; con población y muestra conformada por 22 empleados administrativos y 86 usuarios, a quienes aplicaron encuesta; tuvo como objetivo diseñar una estrategia para mejorar la gestión por procesos en atención al usuario de la facultad. Concluye que, el 64% de los usuarios manifestó que los servicios de la academia no son los más eficientes y por ello es necesario mejorar los procesos de atención al usuario que diariamente brinda la empresa. Esto se logra mediante el desarrollo de estrategias para lograr la satisfacción de los usuarios para la gestión del desempeño, brindar servicios eficientes y de calidad, asegurando que los docentes y funcionarios muestren indicadores positivos de gestión pública por resultados. (Carrión Barco, Gilberto , 2019)

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. Sistema educativo universitario**

Un sistema educativo universitario puede definirse como un conjunto de instituciones y programas académicos que brindan educación superior y formación especializada en conocimientos en diversas disciplinas.

Según (Carnoy, Martin, 2011) menciona que el sistema educativo universitario comprende las instituciones y programas que proporcionan educación superior, abarcando una amplia gama de disciplinas académicas y profesionales, y que se caracteriza por la generación de conocimiento a través de la investigación y la formación de profesionales altamente capacitados.

Por su parte (Barriga Arceo, Frida, 2010) indica que el sistema educativo universitario es crucial para la formación de profesionales altamente capacitados en diversas áreas del conocimiento, proporcionándoles las habilidades técnicas, teóricas y prácticas necesarias para enfrentar los desafíos del mundo laboral

Asimismo, (De Wit, Hans, 2009) menciona que las universidades desempeñan un papel fundamental en la generación y difusión de conocimiento a través de la investigación. Son espacios donde se llevan a cabo investigaciones científicas, se generan nuevas ideas y se contribuye al avance del conocimiento en diversos campos.

El Ministerio de Educación (MINEDU) tiene la Ley Nro. 28044, (Ley General de Educación) del año 2003, quien en su artículo 29 menciona que el sistema educativo comprende las siguientes etapas:

- a. Educación básica: su propósito es promover el desarrollo multifacético de los estudiantes, realizar su potencial y desarrollar las habilidades,

conocimientos, actitudes y valores básicos que una persona debe poseer para desenvolverse correcta y eficazmente en diversos campos. Es inclusivo y está diseñado para personas con necesidades educativas especiales o dificultad de aprendizaje.

- b. Educación superior: su finalidad es investigar, crear y difundir conocimientos, dirigirse a la sociedad y alcanzar un alto nivel de competencias profesionales acorde con las necesidades y exigencias del desarrollo sostenible del país.
- c. El Ministerio de Educación (MINEDU) tiene la Ley Nro. 30220, (Ley Universitaria), promulgada en Perú el año 2014, quien establece el marco normativo para la organización y funcionamiento de las universidades en el país:
  - a) Autonomía universitaria: enfatiza la importancia de la autonomía universitaria como un principio fundamental. Según el artículo 9 de la ley, "las universidades tienen autonomía académica, administrativa, económica y normativa en el marco de la Constitución Política del Perú y de la presente ley".
  - b) Calidad y acreditación: establece la obligatoriedad de la acreditación institucional y de programas académicos como parte de los procesos de aseguramiento de la calidad. De acuerdo con el artículo 48, "las universidades están sujetas a los procesos de evaluación y acreditación de la calidad de la educación superior".
  - c) Investigación y desarrollo: promueve la investigación científica y el desarrollo tecnológico como una función esencial de las universidades. Según el artículo 20, "las universidades promueven la investigación científica, humanística y tecnológica y su vinculación con la docencia y la responsabilidad social".

- d) Inclusión y equidad: enfatiza la importancia de la inclusión y equidad en la educación superior. Según el artículo 21, "las universidades fomentan la inclusión de personas con discapacidad, poblaciones en situación de vulnerabilidad y grupos étnicos, garantizando el acceso, permanencia y éxito de los estudiantes".

El sistema educativo universitario brinda una amplia gama de servicios destinados a apoyar y enriquecer la experiencia de los estudiantes.

(Marginson, Simon, 2013) menciona que los servicios universitarios van más allá de la instrucción académica, ofreciendo una amplia gama de apoyos que enriquecen la experiencia educativa de los estudiantes. Estos servicios incluyen orientación académica y profesional, asistencia en el aprendizaje, servicios de bienestar estudiantil, inserción laboral y prácticas profesionales, y actividades de vinculación con la comunidad.

Los servicios del sistema de educación superior son de gran importancia en el desarrollo académico, personal y profesional de los estudiantes.

- a. Desarrollo académico: los servicios brindan apoyo académico y herramientas que fortalecen el desarrollo de habilidades y competencias necesarias para el éxito académico. Según (Bonwell, Charles C.; Eison, James A., 1991) menciona que "los servicios de apoyo al aprendizaje, como talleres de habilidades de estudio y tutorías, ayudan a los estudiantes a mejorar su rendimiento académico y su capacidad para comprender y aplicar los conceptos clave".

- b. Desarrollo personal: los servicios en el sistema educativo universitario también se enfocan en el desarrollo personal y emocional de los estudiantes. Según (Buendía Espinosa, Angélica, 2007), "los servicios de bienestar estudiantil, como el asesoramiento psicológico y los programas de bienestar emocional, ayudan a los estudiantes a lidiar con el estrés, a desarrollar habilidades de afrontamiento y a promover su bienestar general". Asimismo, (Marginson, Simon, 2013) señala que "los servicios de vinculación con la comunidad, como proyectos de extensión y programas de voluntariado, ofrecen oportunidades para que los estudiantes se involucren activamente en la sociedad, desarrollen habilidades de liderazgo y contribuyan al bienestar de la comunidad".
  
- c. Desarrollo profesional: los servicios en el sistema educativo universitario también tienen como objetivo preparar a los estudiantes para su futura vida profesional. (Buendía Espinosa, Angélica, 2007) menciona que "los servicios de inserción laboral y prácticas profesionales brindan a los estudiantes la oportunidad de adquirir experiencia laboral relevante, establecer redes profesionales y mejorar sus perspectivas de empleo".

### **1.2.2. Calidad del proceso**

Según (Oakland, John Stephen, 2003) indica que "la calidad del proceso se refiere a la capacidad de los procesos organizacionales para cumplir con los estándares y requisitos establecidos, logrando resultados consistentes y satisfactorios. Implica la identificación, diseño, implementación y mejora continua de los procesos con el objetivo de maximizar la eficiencia, efectividad y satisfacción del cliente".

(Crosby, Philip, 1979) menciona que la importancia de la calidad del proceso es el corazón de cualquier sistema de gestión de calidad efectivo. Sin procesos bien definidos, medibles y controlados, no se puede lograr una calidad consistente en los productos y servicios.

Para (Duque Oliva, Edison Jair, 2005) los principios de la calidad del proceso son:

- a. Enfoque en el cliente: la calidad del proceso debe estar centrada en satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Este principio destaca la importancia de comprender y cumplir con los requisitos del cliente para lograr su satisfacción y lealtad.
- b. Enfoque basado en procesos: la calidad del proceso implica gestionar las actividades interrelacionadas como un sistema para lograr los resultados deseados. Este principio resalta la importancia de considerar los procesos como una serie de actividades interdependientes que contribuyen a la consecución de los objetivos organizacionales.
- c. Mejora continua: la calidad del proceso requiere enfoque constante en la mejora de los procesos, productos y servicios. Este principio enfatiza la importancia de buscar oportunidades de mejora de forma sistemática y continua, utilizando herramientas y técnicas de gestión de calidad.
- d. Toma de decisiones basada en hechos: las decisiones sobre la calidad del proceso deben basarse en el análisis de datos y evidencias objetivas. Este principio destaca la importancia de utilizar datos y hechos para respaldar la toma de decisiones, y no basarse en suposiciones o intuiciones.

A continuación, se presentan algunas de las metodologías y enfoques para la gestión de la calidad del proceso:

- a) Six Sigma: metodología de mejora de procesos que se enfoca en la reducción de la variabilidad y la eliminación de defectos. (Vargas Bonilla, Jairo Alfonso, 2013)
- b) Lean Manufacturing: enfoque que busca eliminar el desperdicio y maximizar el valor para el cliente. (Tejeda, Anne Sophie, 2011)
- c) ISO 9001: proporciona un marco para establecer, implementar y mejorar un sistema de gestión de la calidad. (ISO 9001, 2015)
- d) Total Quality Management (TQM): enfoque de gestión que busca la mejora continua de la calidad en todos los aspectos de la organización (Carro Paz, Roberto; González Gómez, Daniel, 2003)

### **Indicadores y métricas de la calidad del proceso**

- a. Tiempo de ciclo: se refiere al tiempo total requerido para completar un proceso, desde el inicio hasta la entrega final. Los autores (Hammer, Michael; Champy, James, 1994) destacan la importancia de medir y reducir el tiempo de ciclo como una métrica de eficiencia y agilidad en los procesos.
- b. Tasa de defectos: se calcula como el número de defectos o errores encontrados en relación con el número total de productos o servicios producidos. (Crosby, Philip, 1979) enfatiza la importancia de medir y reducir la tasa de defectos como una métrica de calidad y cumplimiento de requisitos.

- c. Nivel de satisfacción del cliente: percepción y evaluación del cliente sobre la calidad del proceso y el resultado obtenido, (Juran, Joseph M., 1990) destaca la importancia de medir y monitorear el nivel de satisfacción del cliente como una métrica clave de calidad y valor percibido.

Según (Juran, Joseph M., 1990) Los beneficios de la calidad del proceso son:

1. Mejora de la eficiencia y reducción de costos: la calidad de procesos contribuye a mejorar la eficiencia operativa y a reducir los costos asociados con retrabajos, desperdicios y tiempos de espera. Una gestión efectiva de la calidad de procesos permite optimizar los recursos y minimizar las actividades que no agregan valor, lo que conduce a una mayor eficiencia y reducción de costos.
2. Mayor satisfacción del cliente y lealtad: la calidad de procesos se traduce en productos y servicios que cumplen con los requisitos y expectativas del cliente, lo que resulta en una mayor satisfacción y lealtad del cliente. Al enfocarse en la calidad de procesos, las organizaciones pueden entregar productos y servicios consistentes y confiables, generando la confianza y satisfacción del cliente.
3. Mejoramiento de la competitividad y reputación de la organización: la calidad de procesos contribuye a la mejora de la competitividad y a fortalecer la reputación de la organización en el mercado. Una gestión efectiva de la calidad de procesos permite a las organizaciones destacarse en un mercado competitivo, generar confianza en sus clientes y fortalecer su imagen de marca.
4. Optimización de la utilización de recursos y reducción de desperdicios: la calidad de procesos busca identificar y eliminar

actividades que no agregan valor, reduciendo así los desperdicios y optimizando la utilización de los recursos. Enfocarse en la calidad de procesos, las organizaciones pueden eliminar el desperdicio y utilizar de manera más eficiente sus recursos, lo que conduce a una mayor productividad y rentabilidad.

La (Ley N° 29571, 2006), también conocida como Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), tiene como objetivo promover la calidad educativa en todos los niveles. Aspectos principales de esta ley:

1. Creación del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE): establece la creación de este sistema como un ente encargado de promover la calidad educativa en el país.
2. Evaluación de la calidad educativa: el SINEACE tiene la responsabilidad de evaluar la calidad de las instituciones educativas y programas educativos, considerando criterios y estándares previamente establecidos.
3. Acreditación y certificación: establece los procedimientos y requisitos para la acreditación y certificación de instituciones educativas y programas educativos que cumplan con los estándares de calidad establecidos. La acreditación y certificación son reconocimientos formales de la calidad educativa.
4. Autoridad del SINEACE: otorga al SINEACE la autoridad para regular y supervisar la calidad educativa; también establecer políticas, normas y procedimientos relacionados con la evaluación, acreditación y certificación.

5. Participación de diversos actores: La ley promueve la participación de diversos actores, como el Ministerio de Educación, las instituciones educativas, los docentes, los estudiantes y otros actores relevantes, en los procesos de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa.

## **INDECOPI**

Es la autoridad nacional de protección del consumidor que fomenta a los consumidores a tomar mejores decisiones en el mercado y garantiza la protección de la salud y seguridad de los consumidores. Además de promover mecanismos de prevención y resolución de conflictos a nivel nacional. (INDECOPI, 2022)

### **1.3. Definiciones de términos básicos**

- a) Proceso: es una serie de actividades relacionadas entre sí que transforman entradas en salidas, agregando valor en cada etapa, (Juran, Joseph M., 1990) enfatiza la idea de que los procesos son secuencias de actividades interrelacionadas que generan resultados y valor.
- b) Requisitos: son las condiciones o características necesarias que un producto o servicio debe tener para ser aceptable, (Crosby, Philip, 1979) destaca que los requisitos establecen las condiciones mínimas que deben cumplirse para que un producto o servicio sea considerado aceptable.
- c) Costo: es el gasto incurrido para producir o entregar un producto o servicio, incluyendo los recursos utilizados y los sacrificios realizados, (Crosby, Philip, 1979) destaca que el costo implica tanto los recursos materiales como los intangibles necesarios para la producción o entrega de un producto o servicio.

- d) Tiempo: duración total de la interacción entre el proveedor de servicios y el cliente. Además, (Lovelock, Christopher; Wirtz , Jochen, 2009) enfatiza la necesidad de administrar el tiempo de servicio eficientemente para mejorar la satisfacción del cliente y la eficacia operativa.

## **CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1. Descripción del problema**

La calidad del proceso en los servicios se refiere a la forma en que se planifican, ejecutan y controlan las actividades que componen la entrega de un servicio y es fundamental para garantizar una experiencia satisfactoria y de alto nivel para los clientes.

La calidad de los procesos del servicio universitario asegura la eficiencia de los procedimientos académicos y administrativos, la satisfacción de las necesidades de los estudiantes, la disponibilidad de información y recursos, la claridad de la comunicación, la resolución y mejora efectiva de problemas y la continuidad de los servicios que se brindan a los usuarios.

Para lograr una calidad óptima de los procesos en los servicios universitarios, es necesario identificar las falencias de los procesos existentes, implementar mejoras continuas, promover la participación y retroalimentación de los estudiantes, así como promover la formación y renovación del personal universitario.

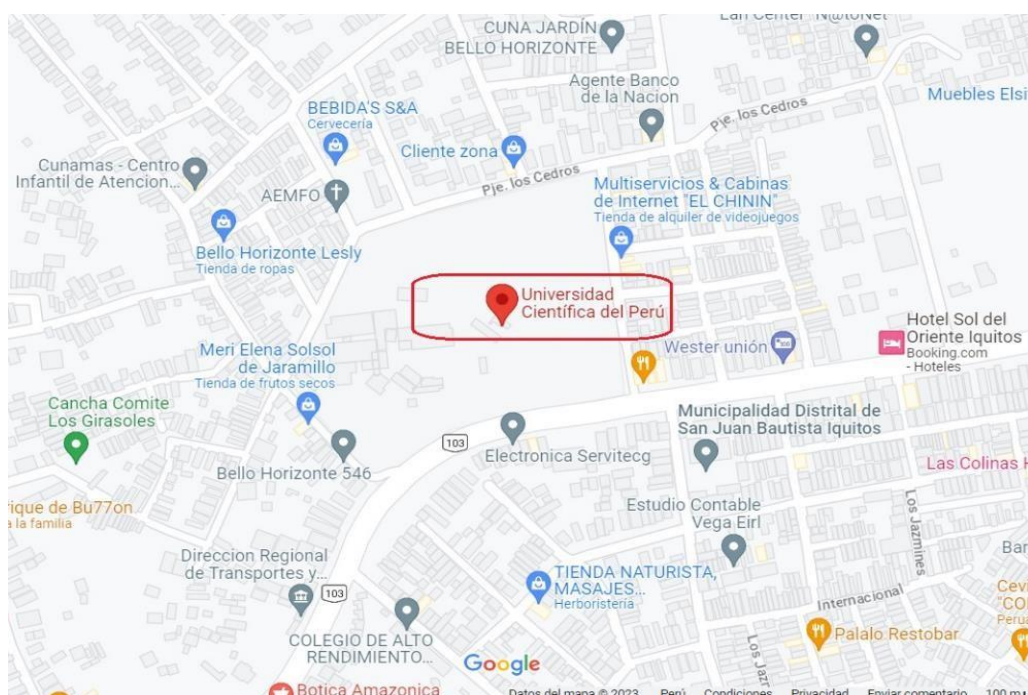
Los procesos de calidad de servicio en las universidades peruanas son fundamentales para asegurar una experiencia satisfactoria y exitosa a los estudiantes, promover su desarrollo académico y personal, y mejorar la reputación y competitividad de las instituciones de educación superior del país. Asimismo, promueve la formación de profesionales competentes y el cumplimiento de los estándares de calidad educativa establecidos a nivel nacional e internacional.

La Universidad Científica del Perú es una universidad privada, ubicada en la Avenida Abelardo Quiñonez Km. 2.5 del distrito de San Juan

Bautista, provincia de Maynas, Región Loreto. Es una comunidad académica dedicada a la educación, la investigación, la responsabilidad social y la formación de profesionales involucrados en los esfuerzos de desarrollo regional y nacional. Asimismo, es una institución educativa con formación académica en humanidades, ciencias y tecnologías en la amazonía peruana, reconocida y reconocida a nivel nacional e internacional como un lugar de promoción, generación e innovación de conocimiento.

**Figura N° 01**

**Localización de la Universidad Científica del Perú**



Fuente: Google earth maps

En el (Reglamento General de la Universidad Científica del Perú, 2016), en el artículo N° 10, indica que la Universidad tiene 6 facultades y son las siguientes:

1. Facultad de arquitectura y urbanismo.
2. Facultad de ciencias de la salud.
3. Facultad de ciencias e ingeniería.
4. Facultad de negocios.
5. Facultad de derecho y ciencias políticas.
6. Facultad de educación y humanidades.

Así mismo en el artículo N° 77, indica que los derechos de los estudiantes son:

- a) Recibir una formación académica y profesional de calidad.
- b) Participar en el gobierno de la universidad.
- c) Asociarse libremente en círculos de estudios académicos, culturales y de investigación.
- d) Utilizar los servicios académicos, bienestar y asistencia que ofrece la universidad.
- e) Recibir un trato respetuoso de los integrantes de la comunidad universitaria.
- f) Elegir y ser elegidos como representantes estudiantiles.
- g) Recibir distinciones, estímulos y becas por alto rendimiento académico.
- h) Los demás derechos establecidos en la ley universitaria, el estatuto y demás reglamentos internos de la institución.

La importancia de brindar una experiencia de calidad a los estudiantes, tanto en su proceso de ingreso, matrícula, servicios académicos y administrativos, como en la atención y resolución de sus consultas y requerimientos. La calidad de los procesos de los servicios

universitarios es esencial para garantizar la satisfacción de los usuarios, promover su éxito académico y fortalecer la reputación y competitividad de la Universidad Científica del Perú.

Al investigar la calidad de los procesos de los servicios al usuario universitario, se pueden abordar aspectos como la eficiencia en la atención, la accesibilidad a la información, la claridad en los procedimientos, la comunicación efectiva, la resolución de problemas, entre otros. También se puede evaluar la percepción y satisfacción de los estudiantes con respecto a los servicios recibidos y recopilar sus opiniones y sugerencias para mejorar la calidad de los procesos.

## **2.2. Formulación del problema.**

### **2.2.1. Problema general.**

¿Cuál es el nivel de calidad del proceso de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023?

### **2.2.2. Problemas específicos.**

¿Cómo son los procesos de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023?

¿Cuáles son los requisitos del proceso de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023?

¿Cuáles son los costos del proceso de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023?

¿Cuánto tiempo es el proceso de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023?

### **2.3. Objetivos.**

#### **2.3.1. Objetivo general.**

Identificar el nivel de calidad del proceso de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023

#### **2.3.2. Objetivos específicos.**

- a) Describir los procesos de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023.
- b) Describir los requisitos del proceso de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023.
- c) Describir los costos del proceso de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023.
- d) Describir el tiempo del proceso de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023.

## **2.4 Hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general**

H0: se observa alto nivel de calidad del proceso de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023.

### **2.4.2 Hipótesis específicas.**

HA1: se observan buenos procesos de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023.

HA2: se observa excesivos requisitos del proceso de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023.

HA3: se observan altos costos del proceso de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023.

HA4: se observa alto tiempo del proceso de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023.

## 2.5. Variable

### 2.5.1. Identificación de la variable

Calidad del proceso.

### 2.5.2. Operacionalización de la variable

**Tabla N ° 01**

**Variables, indicadores e índices del tema de estudio**

<b>Variable</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Índices</b>
Calidad del proceso	1. Procesos	1.1. Tipos de servicios. 1.2. Conocimiento del procedimiento de trámite. 1.3. Frecuencia de trámites.
	2. Requisitos	2.1. Conocimiento de los documentos. 2.2. Visualización de los requisitos. 2.3. Accesibilidad del horario. 2.4. Digitalización del trámite.
	3. Costo	3.1. Calificación de las tarifas. 3.2. Información de las tarifas en medios virtuales. 3.3. Medios de pago.
	4. Tiempo	4.1. Percepción del tiempo al informar. 4.2. Percepción del tiempo para recibir respuesta.

Fuente: elaboración propia.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación.**

De acuerdo al alcance o propósito, la investigación realizada correspondió a un diseño descriptivo simple, porque se obtuvo información respecto a una variable de estudio, sin entrar a reconocer las causas que lo puedan haber generado.

Fue un estudio no experimental, en razón que el investigador no hizo manipulación de variables, sino, tomó la información tal y cual las recolectó enfocándose primordialmente en la calidad del proceso de los servicios al usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023.

Es transversal, toda vez que la investigación se realizó en un único momento en el tiempo, una fotografía del momento específico.

### **3.2. Población y muestra.**

La presente investigación se basó en el estudio de una población: son los usuarios universitarios de la Universidad Científica del Perú.

La población estuvo conformada por 384 usuarios, que se encontraron al acudir a la universidad.

## **Población**

Elemento : usuario universitario.

Alcance : jóvenes universitarios.

Unidad de muestreo: universidad.

Unidad de análisis : persona.

Tiempo : julio del 2023.

Fórmula de la muestra, población infinita:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q}{E^2}$$

Donde:

Z= Nivel de confianza .95%

P= variabilidad positiva

Q= variabilidad negativa

E= precisión o error 5%

n= muestra

## Cálculo de la muestra

Parámetro	Insertar valor
Z	1.96
P	0.5
Q	0.5
E	0.05

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2}$$

## Tamaño de la muestra

$n = 384$
-----------

### 3.3 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.

La técnica que se utilizó para el recojo de información fue la entrevista, las misma que se aplicó al usuario universitario de la Universidad Científica del Perú

El cuestionario a los usuarios estuvo conformada por 16 preguntas que se lograron aplicar a las personas seleccionadas.

- a. Se inició observando la problemática que se ha presentado, con el objetivo de estudiarla y analizarla de tal forma que se logró identificar sus posibles causas y consecuencias.

- b. Seguido, se indagó en las diversas fuentes bibliográficas para extraer contenido teórico relevante que permitió seleccionar los aspectos y elementos de mayor relevancia para su evaluación.
- c. Se elaboró la encuesta y su validación respectiva.
- d. Se aplicó la encuesta.
- e. Del mismo modo, se recogió información a través de la aplicación de los instrumentos previamente elaborados en función a sus dimensiones e indicadores.
- f. Posteriormente, se ordenaron los datos recopilados con el propósito de que puedan ser presentados de forma ordenada y respondan a los objetivos planteados.
- g. Para terminar, se elaboró las conclusiones y recomendaciones.
- h. El instrumento fue sometido a la prueba de validez y confiabilidad del constructo, el cuál fue realizado con la verificación de tres expertos en el área de administración y contabilidad. El alpha de cronbach para medir la consistencia interna de la prueba, que dio como resultado de 0,745.

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,745	13

### **3.4 Procesamiento y análisis de datos.**

El procesamiento y análisis de datos se realizó utilizando el Microsoft Excel debido a que se tuvo que ordenar la información en tablas y figuras que faciliten su análisis e interpretación. Por otra parte, para el análisis de los datos se hizo uso del método descriptivo.

Luego de recolectar las encuestas, se procedió a su procesamiento en software estadístico SPSS en su versión 29.0, la misma que dio respuesta a los objetivos específicos y general planteados en el presente trabajo de investigación, a la vez se describió las respuestas obtenidas de las entrevistas estructuradas realizadas.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Datos generales

Los procesos universitarios incluyen una serie de actividades y procedimientos que son esenciales para el funcionamiento eficaz de una institución académica. Estos procesos cubren aspectos tanto académicos como administrativos.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de la encuesta y son los siguientes:

Se logró visitar a la Universidad Científica del Perú del distrito de San Juan Bautista, en la visita se consultó a los jóvenes universitarios sobre su interés de participar en la investigación; el 97% si tuvieron interés de realizar la encuesta, y el 3% no tuvieron interés de hacerlo.

**Tabla N° 02**

#### **Interés de participar en la encuesta**

	Frecuencia	Porcentaje
No	12	3.0
Si	372	97.0
Total	384	100.0

Fuente: encuesta realizada por la investigadora.

Se logró encuestar a 372 usuarios, de los cuales el 54% son mujeres y el 46% hombres, lo que pudimos observar es que hay una ligera ventaja numérica de mujeres como usuarios en la universidad seleccionada.

**Tabla N° 03**  
**Género de los encuestados**

	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	171	46.0
Mujer	201	54.0
Total	372	100.0

Fuente: encuesta realizada por la investigadora.

Se pudo identificar que los jóvenes menores de 25 años fueron el grupo de edad más representado en la muestra con el 51%, seguido por el 49% que son jóvenes mayores de 25 años a más.

**Tabla N° 04**  
**Edad de los encuestados**

	Frecuencia	Porcentaje
Menor de 25	190	51.0
De 25 años a mas	182	49.0
Total	372	100.0

Fuente: encuesta realizada por la investigadora.

Nuestra investigación fue dirigida a los jóvenes universitarios que pudimos encontrarlos al acudir a la universidad, de esta manera se pudo apreciar que el 25% pertenece a la facultad de derecho y ciencias políticas, siendo en esta la mayor cantidad de jóvenes encuestados, la segunda facultad fue de ciencias e ingeniería con el 22%, seguido está la facultad de ciencias de la salud con 17% siendo estas tres facultades las más representativas entre los jóvenes encuestados.

**Tabla N° 05**  
**Facultad en la que pertenece**

	Frecuencia	Porcentaje
Arquitectura y urbanismo	52	14.0
Ciencias de la salud	71	19.0
Ciencias e ingeniería	82	22.0
Derecho y ciencias políticas	94	25.0
Negocios	63	17.0
Educación y humanidades	10	3.0
Total	372	100.0

Fuente: encuesta realizada por la investigadora.

#### 4.2. Procesos de los servicios del usuario universitario

Se presentaron varias opciones para que los participantes seleccionaran todos los servicios que han tomado en la universidad, donde se observó una mayor representación en revisión curricular con un 31%, seguido grado de bachiller con el 27%, siendo estos dos servicios los más representativos entre los jóvenes encuestados.

**Tabla N° 06**  
**Servicios que ha tomado de la Universidad**

	Frecuencia	Porcentaje
Constancia de estudios.	32	7.0
Certificado de estudios.	38	8.0
Revisión curricular.	146	31.0
Grado de Bachiller.	128	27.0
Título profesional.	86	18.0
Carta de práctica pre profesional.	29	6.0
Rectificación de notas.	13	3.0
Total	472	100.0

Fuente: encuesta realizada por la investigadora.

Un porcentaje significativo de los participantes indicó que no les entregaron información del procedimientos del trámite que ha realizado siendo el 42%; sin embargo, el 34% indicaron que les entregaron cierta información, y el 24% mencionaron que si les entregaron buena información.

**Tabla N° 07**  
**Conocimiento del procedimiento del trámite que ha realizado.**

	Frecuencia	Porcentaje
No me entregaron información.	158	42.0
Me entregaron cierta información.	126	34.0
Me entregaron buena información.	88	24.0
Total	372	100.0

Fuente: encuesta realizada por la investigadora.

## Prueba de Hipótesis de la comparación de 2 proporciones

	Frecuencia	Proporción
No me entregaron información.	158	0.64
Me entregaron buena información.	88	0.36
Total	246	1.00

Donde:

$$n_1 = 158$$

$$n_2 = 88$$

$$p_1 = 0.64$$

$$p_2 = 0.36$$

### Procedimiento:

1. Planteamiento de Hipótesis:

$$H_0: P_1 = P_2$$

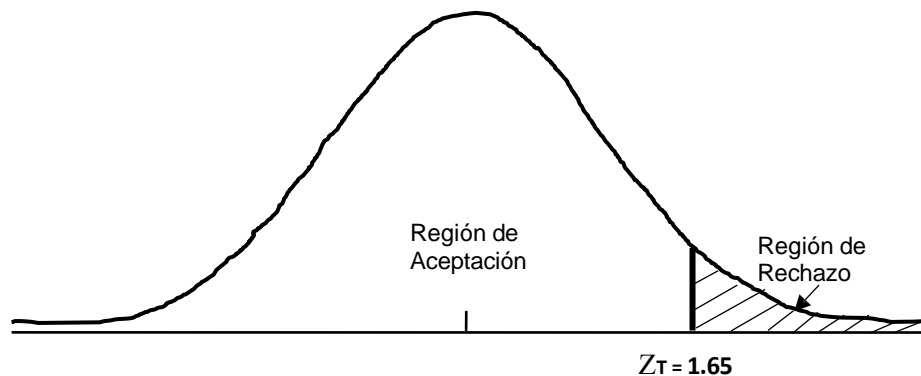
$$H_a: P_1 > P_2$$

2. Elegimos un nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

3. Elegimos la función estadística:

$$Z = \frac{(p_1 - p_2) - (P_1 - P_2)}{\sqrt{\frac{p_1(1-p_1)}{n_1} + \frac{p_2(1-p_2)}{n_2}}}$$

4. Determinación de la Región Crítica.



## 5. Calculo del Zc

$$Z_c = \frac{(0.64 - 0.36) - 0}{\sqrt{\frac{0.64(0.36)}{158} + \frac{0.36(0.64)}{88}}}$$

$$Z_c = \frac{0.28}{\sqrt{\frac{0.2304}{158} + \frac{0.2304}{88}}}$$

$$Z_c = \frac{0.28}{\sqrt{0.001458 + 0.0026}}$$

$$Z_c = \frac{0.28}{\sqrt{0.004058}}$$

$$Z_c = \frac{0.28}{0.0637}$$

$$Z_c = 4.3956$$

## 6. Toma de decisiones:

Como:  $Z_C > Z_T$ , aceptamos la Hipotesis alternativa  $H_a$ ; podemos indicar que, no me entregaron información es mayor a que me entregaron buena información.

Se solicitó a los participantes que indicaran la frecuencia que realiza los trámites, donde el 63% indicaron que lo hicieron una sola vez, frente a un 29% donde manifestaron lo hicieron de 2 a 3 veces, y el 8% manifestaron que lo hicieron muchas veces.

**Tabla N° 08**  
**Frecuencia que realiza trámites.**

	Frecuencia	Porcentaje
Lo hice una sola vez.	235	63.0
Lo hice de 2 a 3 veces.	108	29.0
Lo hice muchas veces	29	8.0
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100.0</b>

Fuente: encuesta realizada por la investigadora.

#### **4.3. Requisitos de los servicios del usuario**

Los participantes indicaron sobre el conocimiento de los documentos que fueron a solicitar, donde el 66% viene sin saber que requisitos solicitan, mientras que otros mencionaron tener cierta información con el 27%, y el 6% conocían todos los requisitos.

**Tabla N° 09**  
**Conocimiento sobre los documentos solicitados**

	Frecuencia	Porcentaje
Vine sin saber qué requisitos era	245	66.0
Tenía cierta información.	104	28.0
Conocía todos los requisitos.	23	6.0
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100.0</b>

Fuente: encuesta realizada por la investigadora.

En la tabla podemos observar la visibilidad de los requisitos de trámites que se exigen, con un 47% indicaron que se muestra alguna información, con un 36% mencionaron que si están visibles en la universidad y el 17% indican que no hay ninguna información.

**Tabla N° 10**  
**Visibilidad de los requisitos de trámites que se exigen**

	Frecuencia	Porcentaje
Si están visibles en la universidad.	134	36.0
No hay ninguna información.	64	17.0
Se muestra alguna información.	174	47.0
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100.0</b>

Fuente: encuesta realizada por la investigadora.

Los participantes fueron solicitados a calificar la accesibilidad del horario de atención para los usuarios, donde indicaron que el horario no es nada accesible con un 53%, mientras que otros mencionaron que es un horario algo accesible con el 34% y con el 13% indicaron que es un buen horario, lo que indica diferentes niveles de satisfacción y experiencias individuales.

**Tabla N° 11**  
**Accesibilidad del horario de atención para los usuarios**

	Frecuencia	Porcentaje
Un horario nada accesible.	198	53.0
Un horario algo accesible.	126	34.0
Es un buen horario.	48	13.0
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100.0</b>

Fuente: encuesta realizada por la investigadora.

Los participantes ofrecieron respuesta sobre la digitalización de los trámites para los usuarios, el 92% de los participantes manifestaron que todos sus trámites son físicos, frente a un 8% donde indican que algunos trámites se han digitalizado.

**Tabla N° 12**  
**Digitalización de los trámites para los usuarios**

	Frecuencia	Porcentaje
Todos sus trámites son físicos.	342	92.0
Algunos trámites se han digitalizado.	30	8.0
Muchos trámites se han digitalizado.	0	0.0
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100.0</b>

Fuente: encuesta realizada por la investigadora.

#### **4.4. Costos de los servicios del usuario universitario**

Los participantes fueron solicitados a calificar las tarifas que se pagan por los trámites, donde indicaron que es muy costoso con un 79% mientras que otros mencionaron que es regular con el 17% y con el 4% indicaron que las tarifas por los trámites están bien.

**Tabla N° 13**  
**Calificación de las tarifas que se pagan por los trámites**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy costoso	294	79.0
Regular	64	17.0
Está bien	14	4.0
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100.0</b>

Fuente: encuesta realizada por la investigadora.

Los encuestados indicaron sobre la información disponible de las tarifas en los medios virtuales, donde el 71% buscaron información pero no encontraron, así mismo el 29% mencionaron que no hicieron el intento de buscar información por los medios virtuales.

**Tabla N° 14**  
**Información disponible de las tarifas en los medios virtuales**

	Frecuencia	Porcentaje
No hice este intento	109	29.0
Lo hice y no encontré	263	71.0
Lo hice y lo encontré	0	0.0
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100.0</b>

Fuente: encuesta realizada por la investigadora.

El 54% de los encuestados mencionaron que todo pago es presencial en la universidad, mientras que el 34% indicaron que si permiten hacer pagos en los bancos y con el 12% de los usuarios manifestaron que si permiten hacer pagos por medios digitales.

**Tabla N° 15**  
**Medios de pago por las tarifas**

	Frecuencia	Porcentaje
Todo es presencial en la universidad	200	54.0
Permiten hacer pagos en los bancos	127	34.0
Permiten hacer pagos por medios digitales	45	12.0
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>100.0</b>

Fuente: encuesta realizada por la investigadora.

#### 4.5. Tiempo del proceso de los servicios del usuario universitario

Los participantes ofrecieron respuestas que reflejaron el tiempo de realización de inicio de un trámite, el 64% de los participantes manifestó que toma mucho tiempo, frente a un 30% donde indican que el tiempo es regular, y solo el 6% mencionaron que es rápido.

**Tabla N° 16**  
**Percepción del tiempo de realización de inicio de un trámite**

	Frecuencia	Porcentaje
Toma mucho tiempo	238	64.0
Es regular el tiempo	110	30.0
Es rápido	24	6.0
Total	372	100.0

Fuente: encuesta realizada por la investigadora.

Lo participantes ofrecieron respuestas que reflejaron el tiempo de respuesta del trámite realizado, el 55% de los participantes manifestó que demora mucho tiempo, y un 30% indican que el tiempo es regular, y el 15% mencionaron que fue rápido.

**Tabla N° 17**  
**Percepción del tiempo de respuesta del trámite realizado**

	Frecuencia	Porcentaje
Demora mucho tiempo	206	55.0
Regular tiempo	112	30.0
Fue rápido	54	15.0
Total	372	100.0

Fuente: encuesta realizada por la investigadora.

## Prueba de Hipótesis de la comparación de 2 proporciones

	Frecuencia	Proporción
Demora mucho tiempo	206	0.79
Fue rápido	54	0.21
Total	260	1.00

Donde:

$$n_1 = 206$$

$$n_2 = 54$$

$$p_1 = 0.79$$

$$p_2 = 0.21$$

### Procedimiento:

1. Planteamiento de Hipótesis:

$$H_0: P_1 = P_2$$

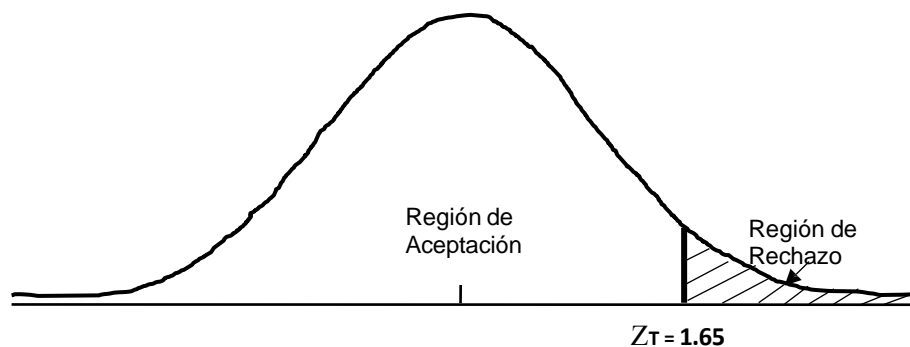
$$H_a: P_1 > P_2$$

2. Elegimos un nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

3. Elegimos la función estadística:

$$Z = \frac{(p_1 - p_2) - (P_1 - P_2)}{\sqrt{\frac{p_1(1-p_1)}{n_1} + \frac{p_2(1-p_2)}{n_2}}}$$

4. Determinación de la Región Crítica.



5. Calculo del  $Z_c$

$$Z_c = \frac{(0.79 - 0.21) - 0}{\sqrt{\frac{0.79(0.21)}{206} + \frac{0.21(0.79)}{54}}}$$

$$Z_c = \frac{0.58}{\sqrt{\frac{0.1659}{206} + \frac{0.1659}{54}}}$$

$$Z_c = \frac{0.58}{\sqrt{0.000805 + 0.0031}}$$

$$Z_c = \frac{0.58}{\sqrt{0.003905}}$$

$$Z_c = \frac{0.58}{0.0625}$$

$$Z_c = 9.28$$

6. Toma de decisiones:

Como:  $Z_C > Z_T$ , aceptamos la Hipotesis alternativa  $H_a$ ; podemos indicar que demora mucho tiempo la respuesta del trámite realizado, cae en la region de rechazo.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

1. Describir los procesos de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023.

En la investigación se determinó que el 25% de los usuarios pertenecen a la facultad de derecho y ciencias políticas, siendo en esta la mayor cantidad de jóvenes universitarios encuestados, la segunda facultad fue de ciencias e ingeniería con el 22%, seguido está la facultad de ciencias de la salud con 19% siendo estas tres facultades las más representativas entre los jóvenes encuestados; además, los servicios más representativos que solicitaron en la universidad fueron la revisión curricular con un 31%, seguido grado de bachiller con el 27%. Así mismo, 42% manifestaron que no les entregaron ninguna información del procedimientos del trámite que han realizado; sin embargo, el 34% indicaron que les entregaron cierta información, y con el 24% mencionaron que si les entregaron buena información; de acuerdo a la prueba de Hipótesis de la comparación de 2 proporciones podemos indicar que:  $Z_c > Z_T$ , aceptamos la Hipótesis alternativa  $H_a$ ; y finalmente mencionaron la frecuencia que realizan los trámites, donde el 63% indicaron que lo hicieron una sola vez, frente a un 29% donde lo hicieron de 2 a 3 veces, y el 8% que lo hicieron muchas veces. Se rechaza la hipótesis específica.

2. Describir los requisitos del proceso de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023.

Los participantes indicaron sobre el conocimiento de los documentos que fueron a solicitar, donde el 66% viene sin saber que requisitos solicitan, mientras que otros mencionaron tener cierta información con el 27%, y el 6% si conocían todos los requisitos; también se pudo

observar la visibilidad de los requisitos de trámites que se exigen, con un 47% indicaron que se muestra alguna información, con un 36% mencionaron que si están visibles en la universidad y el 17% indicaron que no hay ninguna información de los trámites que exigen; se pudo observar la accesibilidad del horario de atención para los usuarios, donde indicaron que el horario no es nada accesible con un 53%, mientras que otros mencionaron que es un horario algo accesible con el 34% y con el 13% indicaron que es un buen horario; así mismo, indicaron sobre la digitalización de los trámites para los usuarios, el 92% de los participantes manifestaron que todos sus trámites son físicos, frente a un 8% donde indican que algunos trámites se han digitalizado. Se acepta la hipótesis específica.

3. Describir los costos del proceso de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023.

Podemos indicar que las tarifas que se pagan por los trámites, es muy costoso con un 79%, mientras que otros mencionaron que es regular con el 17%; por otra parte mencionaron sobre la información disponible de las tarifas en los medios virtuales, donde el 71% buscaron información pero no encontraron, así mismo el 29% mencionaron que no hicieron el intento de buscar información; de la misma forma el 54% de los encuestados mencionaron que todo pago es presencial en la universidad, mientras que el 34% indicaron que si permiten hacer pagos en los bancos y con el 12% manifestaron que si permiten hacer pagos por medios digitales.

4. Describir el tiempo del proceso de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023.

Los participantes ofrecieron respuestas que reflejaron el tiempo de realización de inicio de un trámite, el 64% de los participantes manifestó que toma mucho tiempo, frente a un 30% donde indican que el tiempo es regular, y solo el 6% mencionaron que es rápido; además reflejaron el tiempo de respuesta del trámite realizado, el 55% de los participantes manifestó que demora mucho tiempo, y un 30% indican que el tiempo es regular, y el 15% mencionaron que fue rápido; de acuerdo a la prueba de Hipótesis de la comparación de 2 proporciones podemos indicar que:  $Z_c > Z_T$ , aceptamos la Hipótesis alternativa  $H_a$ .

## 5.2. Recomendaciones

1. Se recomienda estrategia de comunicación con el personal que trabaja en la atención al usuario universitario, ya que esto garantiza que estén actualizados en los procesos y puedan ofrecer un servicio de calidad; así mismo, establecer un sistema de comunicación clara y eficiente que incluya notificaciones por correo electrónico, mensajes de texto y aplicaciones móviles para mantener a los estudiantes informados; además implementar encuestas regulares de satisfacción estudiantil para recopilar comentarios y sugerencias que ayuden a identificar áreas de mejora en los servicios universitarios; Estas recomendaciones servirán como punto de partida para la mejora de los procesos de los servicios del usuario universitario.
2. Se recomienda ofrecer sesiones de orientación personalizada a los estudiantes, ayudarles a comprender los servicios disponibles y cómo acceder a ellos; así mismo, Implementar un sistema de gestión en línea para la matrícula, solicitud de documentos, y otros trámites administrativos. Esto reducirá la carga de trabajo en el personal y facilitará el acceso a servicios desde cualquier ubicación.
3. Se recomienda evaluar las tarifas y tasas asociadas a los servicios del usuario universitario para asegurarse de que sean justas y competitivas, al mismo tiempo que cubran los costos operativos de manera adecuada; además, garantizar que los estudiantes tengan una comprensión clara de los costos asociados a los servicios universitarios, así como de las opciones de financiamiento, becas y ayudas disponibles; así mismo, ofrecer una variedad de opciones de pago, como tarjetas de crédito y débito, transferencias bancarias, pagos en línea a través de plataformas seguras, y pagos en efectivo en ubicaciones estratégicas.

4. Se recomienda identificar oportunidades para automatizar tareas y procedimientos administrativos que actualmente consumen mucho tiempo, como la tramitación de documentos, matrícula y la evaluación de solicitudes; además, evaluar y ajustar los plazos de los procesos para que sean realistas y justos para los estudiantes, evitando plazos excesivamente apretados que generen estrés innecesario; así mismo proporcionar a los estudiantes información clara sobre los tiempos de procesamiento esperados para cada servicio, y notificarlos de cualquier retraso o cambio en el proceso; y por último establecer un servicio de atención al cliente o soporte técnico en línea dedicado para ayudar a los estudiantes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arboleda Basantes, Diana Carolina, 2021. *Modelo de gestión por procesos y calidad de servicios de la empresa pública de la mancomunidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial de la provincia de Pastaza*. (Tesis para pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes, Puyo, Ecuador).
- Barriga Arceo, Frida, 2010. *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo*. Mc Graw - Hill Interamericana.
- Bonwell, Charles C.; Eison, James A., 1991. *Aprendizaje activo: crear entusiasmo en el aula*. s.l.Oficina de Investigación y Mejora Educativa (ED).
- Buendía Espinosa, Angélica, 2007. *El concepto de calidad: una construcción en la educación superior*. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco - Distrito Federal, México.
- Carnoy, Martin, 2011. *Transformaciones de la educación superior en el marco de la globalización*. *Revista de la Educación Superior*.
- Carrión Barco, Gilberto , 2019. *Gestión por Procesos de Servicios en Atención al Usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2019*. (Tesis para maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú).
- Carro Paz, Roberto; González Gómez, Daniel, 2003. *Administración de la calidad total.. Universidad Nacional de Mar del Plata*.
- Crosby, Philip, 1979. *Estrategias de Calidad y Competitividad*. Universidad Central de Venezuela.

De Wit, Hans, 2009. Globalización e internacionalización de la educación superior. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*.

Duque Oliva, Edison Jair, 2005. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *revista de ciencias administrativas y sociales. Universidad Nacional de Colombia*.

Hammer, Michael; Champy, James, 1994. *Reingeniería*. s.l.:Grupo Editorial Norma.

INDECOPI, 2022. *Página Oficial de INDECOPI, portal Perú*. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/institucional>. Consultado 08.07.2023

ISO 9001, 2015. Norma internacional ISO 9001:2015. *Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos*.

Jimenez Yupari, Yessenia Luz, 2019. Gestión por procesos y la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019. (Tesis para maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, Perú).

Juran, Joseph M., 1990. *Juran y la planificación para la calidad*. s.l.:Diaz de Santos, S.A.

Kotler, P., Armstrong, G., Cámara, D. & Cruz, I., 2006. *Marketing*. Décima Edición ed. Mexico: Pearson-Prentice Hall.

Ley General de Educación, 2003. *Reglamentación de la Ley General de Educación N° 28044*. Disponible en: <http://www.minedu.gob.pe/normatividad/reglamentos/EducacionCalidadyEquidad.pdf>. Consultado 08.07.2023

Ley N° 29571, 2006. *Ley del sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa*. Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105121/28740-16-10-2012\\_10\\_16\\_02-LEY\\_28740.pdf?v=1586905345](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105121/28740-16-10-2012_10_16_02-LEY_28740.pdf?v=1586905345). Consultado 08.07.2023

Ley Universitaria, N° 30220, 2014. *Ministerio de educación*. Disponible en: [http://www.minedu.gob.pe/reformauniversitaria/pdf/ley\\_universitaria\\_04\\_02\\_2022.pdf](http://www.minedu.gob.pe/reformauniversitaria/pdf/ley_universitaria_04_02_2022.pdf) . Consultado 08.07.2023

Lovelock, Christopher; Wirtz , Jochen, 2009. *Marketing de Servicios*. Sexta edición ed. México: Pearson Educación.

Marginson, Simon, 2013. La Educación Superior como autoformación: el caso de estudiantes transfronterizos.. *Revista de la Educación Superior*.

Morocho Naula, Balbina Alejandra, 2022. *Gestión de los procesos Universitario en la secretaría de la carrera de medicina de la Universidad Regional Autonoma de los Andes*. ( Tesis para maestria, Universidad Regional Autonoma de los Andes, Ambato, Ecuador).

Oakland, John Stephen, 2003. *Gestión de calidad*. s.l.:O&F Quality Management Consultant.

Reglamento General, Universidad Científica del Perú, 2016. *Portal Oficial de la Universidad Científica del Perú*. Disponible en: <file:///C:/Users/Usuario/Documents/TESIS%20UCP%20ARMAR/INF ORMACI%C3%93N%20DE%20TRABAJO%20TESIS%20C13/MARCO%20CONCEPTUAL/ReglamentoGRAL.pdf>. Consultado 08.07.2023

Tejeda, Anne Sophie, 2011. Mejoras de lean manufacturing en los sistemas productivos.. *Ciencia y Sociedad - Instituto Tecnológico de Santo Domingo*.

Valdez Curco, E. . A., 2022. Marketing digital para mejorar el posicionamiento de la empresa Sicma Ecuador. *Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba - Ecuador*.

Vargas Bonilla, Jairo Alfonso, 2013. Six Sigma: Una estrategia empresarial que está revolucionando al mundo. *Fundación Universitaria Konrad Lorenz*.

## ANEXO 1 CUESTIONARIO

La presente encuesta tiene por finalidad investigar desde una perspectiva académica al usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023. Le agradecemos su ayuda y colaboración.

### I. Datos generales:

1. ¿Tiene interés de responder las preguntas de la encuesta?

No  1                      Si  2

**Si su respuesta es *NO*, finaliza la encuesta**

2. Género

a. Hombre  1                      b. Mujer  2

3. Edad

a. Menor de 25 años  1                      b. De 25 años a más  2

4. ¿Cuál es la facultad en la que estudia?

- a. Arquitectura y urbanismo  1
- b. Ciencias de la salud  2
- c. Ciencias e ingeniería  3
- d. Negocios  4
- e. Derecho y ciencias políticas  5
- f. Educación y humanidades  6

## II. Calidad del proceso:

5. Señale usted los servicios que ha tomado de la Universidad Científica del Perú. (*Puede responder varias alternativas*)

- a) Constancia de estudios.  1
- b) Certificado de estudios.  2
- c) Revisión curricular.  3
- d) Grado de Bachiller.  4
- e) Título profesional.  5
- f) Carta de práctica pre profesional.  6
- g) Rectificación de notas.  7

6. Conoce usted el procedimiento que sigue el trámite que ha realizado

- a) No me entregaron información.  1
- b) Me entregaron cierta información.  2
- c) Me entregaron buena información.  3

7. Señale usted con qué frecuencia realiza este trámite.

- a) Lo hice una sola vez.  1
- b) Lo hice de 2 a 3 veces.  2
- c) Lo hice muchas veces.  3

8. Señale usted sobre los documentos que le solicitaron

- a) Vine sin saber los requisitos  1
- b) Tenía cierta información.  2
- c) Conocía todos los requisitos.  3

9. Los requisitos de los trámites que se exigen:

- a) Están visibles en la universidad.  1
- b) No hay ninguna información.  2
- c) Se muestra alguna información.  3

10. Realizar un trámite en la universidad es:

- a) Un horario nada accesible.  1
- b) Un horario algo accesible.  2
- c) Es un buen horario.  3

11. Considera usted que la universidad ha digitalizado los trámites

- a) Todos sus trámites son físicos.  1
- b) Algunos trámites se han digitalizado.  2
- c) Muchos trámites se han digitalizado.  3

12. Las tarifas que se pagan por los trámites

- a) Muy costoso  1
- b) Regular  2
- c) Está bien  3

13. Las tarifas que se pagan son posibles de encontrar en la página web

- a) No hice este intento  1
- b) Lo hice y no encontré  2
- c) Lo hice y lo encontré  3

14. Los medios de pago por las tarifas

- a) Todo es presencial en la universidad  1
- b) Permiten hacer pagos en los bancos  2
- c) Permiten hacer pagos por medios digitales  3

15. Realizar un trámite al inicio en la universidad

- a) Toma mucho tiempo  1
- b) Es regular el tiempo  2
- c) Es rápido  3

16. Recibir respuesta del trámite realizado

- a) Demora mucho tiempo  1
- b) Regular tiempo  2
- c) Fue rápido  3

## ANEXO 2

### Matriz de consistencia

Calidad del procesos de los servicios al usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023.					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	INDICADOR	
¿Cuál es el nivel de calidad del proceso de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023?	Estudiar las posibilidades para desarrollar el marketing digital en los negocios del centro ferial Sachachorro en la ciudad de Iquitos, año 2023.	Ho: se observa alto nivel de calidad del proceso de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023.	Calidad del proceso	Procesos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tipos de servicios.</li> <li>2. Conocimiento del procedimiento de trámite.</li> <li>3. Frecuencia de trámite.</li> </ol>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		Requisitos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocimiento de los documentos.</li> <li>2. Visualización de los requisitos.</li> <li>3. Accesibilidad del horario.</li> <li>4. Digitalización del trámite.</li> </ol>
¿Cómo son los procesos de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023?	Describir los procesos de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023.	HA1: se observa buenos procesos de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023.		Costo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Calificación de las tarifas.</li> <li>2. Información de las tarifas en medios virtuales.</li> <li>3. Medios de pago.</li> </ol>
¿Cuáles son los requisitos del proceso de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023?	Describir los requisitos del proceso de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023.	HA2: se observa excesivos requisitos del proceso de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023.		Tiempo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Percepción del tiempo al informar.</li> <li>2. Percepción del tiempo para recibir respuesta.</li> </ol>
¿Cuáles son los costos del proceso de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023?	Describir los costos del proceso de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023.	HA3: se observa altos costos del proceso de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023.			
¿Cuánto tiempo es el proceso de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023?	Describir el tiempo del proceso de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023.	HA4: se observa alto tiempo del proceso de los servicios del usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023.			

## ANEXO 3

### FOTOS





## ANEXO 4

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



FACULTAD DE NEGOCIOS

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del informante : *Ruiz del Aguila José Rubén*  
 Título del trabajo de investigación : Calidad del proceso de los servicios al usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023.  
 Autor del Instrumento : Romy Djalitza Morales Noronha.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		00-20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. Claridad	Es formulado con lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables														68						
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología															80					
4. Organización	Existe una organización lógica																		87		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad																			91	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos del estudio																		85		
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio															80					
8. Coherencia	Entre el título : (problema, objetivos e hipótesis , Marco teórico , Operacionalización e indicadores)														70						
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de estudio.												60								

III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD : Aplicable = SI (x) NO ( )

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN : 78

  
 Firma del experto informante  
 DNI: 05203297

Lugar y fecha: Iquitos, 20 de septiembre del 2023

### RESULTADO DE LA PRUEBA DE VALIDEZ

Se realizó la prueba de validez del instrumento de recolección de datos, a través del juicio de Expertos.

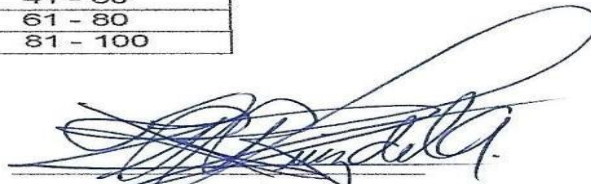
Apellidos y nombres del informante:

*Ruiz del Aguila José Rubén*

Profesionales	Indicadores								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<i>RUIZ DEL AGUILA, JOSE RUBÉN</i>	<i>68</i>	<i>82</i>	<i>80</i>	<i>87</i>	<i>91</i>	<i>85</i>	<i>80</i>	<i>70</i>	<i>60</i>
<b>Promedio General</b>	<i>78</i>								

Teniendo en cuenta la tabla de valoración:

Valoración	
Deficiente	0 - 20
Regular	21 - 40
Buena	41 - 60
Muy buena	61 - 80
Excelente	81 - 100



Firma del experto informante  
DNI: *05203297*

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del informante : Lourdes Victoria Sánchez Caruá  
 Título del trabajo de investigación : Calidad del proceso de los servicios al usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023.  
 Autor del Instrumento : Romy Dianitza Morales Noronha.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20				REGULAR 21 - 40				BUENA 41 - 60				MUY BUENA 61 - 80				EXCELENTE 81 - 100				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Es formulado con lenguaje apropiado														75							
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables																		89			
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología															80						
4. Organización	Existe una organización lógica																			91		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad																		90			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos del estudio																			93		
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio												60									
8. Coherencia	Entre el título : (problema, objetivos e hipótesis , Marco teórico , Operacionalización e indicadores)														71							
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de estudio.															77						

III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD : Aplicable = SI (X) NO ( )

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN : 81

Firma del experto informante  
 DNI: 70651791

Lugar y fecha: Iquitos, 20 de septiembre del 2023

### RESULTADO DE LA PRUEBA DE VALIDEZ


Se realizó la prueba de validez del instrumento de recolección de datos, a través del juicio de Expertos.

Apellidos y nombres del informante: Sanchez Caruá, Lourdes Victoria

Profesionales	Indicadores								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<i>Sanchez Caruá, Lourdes Victoria</i>	75	89	80	91	90	93	60	71	77
<b>Promedio General</b>	<b>81</b>								

Teniendo en cuenta la tabla de valoración:

Valoración	
Deficiente	0 - 20
Regular	21 - 40
Buena	41 - 60
Muy buena	61 - 80
Excelente	81 - 100

  
 Firma del experto informante  
 DNI: 70657791

I. DATOS GENERALES


Apellidos y nombres del informante : **MAFALDO HERRERA ROGER AGUSTIN**  
 Título del trabajo de investigación : **Calidad del proceso de los servicios al usuario universitario de la Universidad Científica del Perú, año 2023.**  
 Autor del Instrumento : **Romy Dianitza Morales Noronha.**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20				REGULAR 21 - 40				BUENA 41 - 60				MUY BUENA 61 - 80				EXCELENTE 81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Es formulado con lenguaje apropiado															77					
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables																			92	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología															78					
4. Organización	Existe una organización lógica																			93	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad																			93	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos del estudio																			94	
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio											59									
8. Coherencia	Entre el título : (problema, objetivos e hipótesis , Marco teórico , Operacionalización e indicadores)															73					
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de estudio.															73					

III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD : Aplicable = SI (X) NO ( )

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN : 81

  
 Firma del experto informante  
 DNI: 40412720

Lugar y fecha: Iquitos, 20 de septiembre del 2023

### RESULTADO DE LA PRUEBA DE VALIDEZ

Se realizó la prueba de validez del instrumento de recolección de datos, a través del juicio de Expertos.

Apellidos y nombres del informante: MAFALDO HERRERA ROGER AGUSTIN

Profesionales	Indicadores								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
MAFALDO HERRERA ROGER AGUSTIN	77	92	78	93	93	94	59	73	73
Promedio General	81								

Teniendo en cuenta la tabla de valoración:

Valoración	
Deficiente	0 - 20
Regular	21 - 40
Buena	41 - 60
Muy buena	61 - 80
Excelente	81 - 100

  
 Firma del experto informante  
 DNI: 40412720