



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS DE MAESTRO EN GESTION PÚBLICA

**PROCESO DE ADMISION Y CALIDAD DE SERVICIO
PARA EL POSTULANTE EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL
DE TUMBES- 2018 – I (1ERA OPCION)**

Bach. Ing. NICK ARMANDO CABRERA CONDEZO

TUMBES, PERU

2018



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSTGRADO

**PROCESO DE ADMISION Y CALIDAD DE SERVICIO
PARA EL POSTULANTE EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL
DE TUMBES- 2018 – I (1ERA OPCION)**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN GESTION
PÚBLICA**

Bach. Ing. NICK ARMANDO CABRERA CONDEZO

TUMBES, PERU

2018

DECLARACION DE ORIGINALIDAD

Yo Nick Armando Cabrera Condezo declaro que los resultados reportados en esta tesis, son producto de mi trabajo con el apoyo permitido de terceros en cuanto a su concepción y análisis. Asimismo declaro que hasta donde yo sé no contiene material previamente publicado o escrito por otra persona excepto donde se reconoce como tal a través de citas y con propósitos exclusivos de ilustración o de comparación. En este sentido, afirmo que cualquier información presentada sin citar a un tercero es de mi propia autoría. Declaro, finalmente, que la redacción de esta tesis es producto de mi propio trabajo con la dirección y apoyo de mis asesores de tesis y mi jurado calificador, en cuanto a la concepción y al estilo de la presentación o a la expresión escrita.

Nick Armando Cabrera Condezo

ACTA DE REVISION Y DEFENSA DE TESIS

RESPONSABLES

Bach. Ing. Nick Cabrera Condezo

Ejecutor

Mg. Lic. Claudio Olaya Olaya

Asesor

JURADO DICTAMINADOR

Dr. CPC. Edwin Ubillus Agurto

Presidente

Mg. Eco. Pedro Lavallo Dios

Miembro

Dr. CPC. Pedro Vertiz Querevalú

Miembro

INDICE

	Página.
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
1. INTRODUCCION	10
2. MARCO DE REFERENCIA DEL PROBLEMA	11
2.1. Antecedentes.....	11
2.2. Base teórica - científica	20
2.3. Definición de términos Básicos	22
3. MATERIAL Y METODOS	25
3.1. Tipo de estudio y diseño de construcción de hipótesis.....	25
3.2. Población, muestra y muestreo	26
3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.4. Plan de procesamiento y análisis de datos.	27
4. RESULTADOS.....	28
5. DISCUSION	39
6. CONCLUSION	40
7. RECOMENDACIÓN.....	41
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	42
9. ANEXOS	48

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito en determinar la correlación que hay entre el proceso de admisión y la calidad de servicio durante el proceso de admisión 2018 – I (1era Opción) que realiza la UNTUMBES; la manera que se ha investigado es de forma no experimental, la cual se realiza sin manipular las variables obtenidos durante el proceso, cuyo diseño fue descriptivo correlacional tomando en cuenta las variables de estudios, en tal sentido, se utilizó como instrumento de recolección de datos por medio de encuesta, aplicándose a la población que tiene como muestra de 261 postulantes tomándolos aleatoriamente durante el proceso de admisión que brinda casa de estudios ya mencionada.

Los principales resultados logran determinan que existe una relación directa entre las variables de estudios, lo cual se adquirió un resultado mayor a 0.50 del coeficiente de pearson, en el que se evaluó el proceso y calidad en la organización del proceso junto con la admisión que se brinda,

Los resultados de la investigación reconocieron que el asa superior, debería en formular estrategias, normas y proyectos que orienten en mejorar la calidad de la educación, señalando que en hoy en día la capacitación al personal es en brindar colaboración como actividad a orientación, frente a problemática que se plantea durante el proceso de admisión que se brinda.

Palabras Claves: calidad de servicio, proceso, variables, documento normativos

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the correlation between the admission process and the quality of service during the 2018 - I admission process (1st Option) carried out by UNTUMBES; the way that has been investigated is non-experimental, which is done without manipulating the variables obtained during the process, whose design was descriptive correlational taking into account the study variables, in this sense, it was used as a data collection instrument by means of a survey, applying to the population that has a sample of 261 applicants taking them randomly during the admission process that provides a house of studies already mentioned.

The main results achieved determine that there is a direct relationship between the study variables, which was obtained a result greater than 0.50 of the Pearson coefficient, in which the process and quality in the organization of the process was evaluated together with the admission that was provide,

The results of the research acknowledged that the upper body should formulate strategies, norms and projects that guide in improving the quality of education, noting that in today's training the personnel is to provide collaboration as an orientation activity, as opposed to problematic that arises during the admission process that is offered

Keywords: quality of service, process, variables, normative document

1. INTRODUCCION

La presente tesis es para recibir el grado de maestro en Gestión Pública por la Universidad Nacional de Tumbes, la tesis es una investigación sobre el proceso de Admisión y la Calidad de Servicio que se brinda a los postulantes de pregrado durante el ciclo 2018- I (1era opción).

Se expone la siguiente pregunta de cuál es la relación que existe entre el proceso de admisión y la calidad del servicio para el postulante de la Universidad Nacional de Tumbes, en donde la justificación se da por conveniencia en donde se pudo comprobar y se justifica los resultados en donde dan a conocer la calidad del servicio durante un proceso de admisión.

De tal manera que aporta el valor teórico como antecedentes para futuras investigaciones utilizando un método de cuestionario para recolección de datos, así procesar los resultados de la investigación.

La hipótesis planteada fue la siguiente: La calidad del servicio influye satisfactoriamente en el proceso de admisión para el postulante de la Universidad Nacional de Tumbes 2018-I (1era Opción).

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el proceso de admisión y la calidad de servicio, determinando dentro del proceso, admisión, calidad.

Dado a evaluar el proceso, la calidad, la relación que existe entre la organización del proceso de admisión y la calidad de servicio y la relación que existe entre la admisión y la calidad de Servicio.

2. MARCO DE REFERENCIA DEL PROBLEMA

2.1. Antecedentes

Ñaca (2015), indica que *“El proceso de admisión en la primera imagen que tiene el postulante”*, dando a conocer que uno de sus principales factores es el tiempo, lo cual genera una larga y tediosa aventura, pero utilizó una metodología Six Sigma para tomarla como referencia para dar a conocer mejoras y así poder reducir o eliminar los defectos o fallos en la entrega de un producto, en la cual el resultado de este caso, el carnet de postulante a pre grado.

La orientación, elaboración aplicada estuvo orientada a una aplicación Web con el fin de optimizar los procesos de admisión pero basando en la Norma ISO 9001 que es la norma de Gestión de Calidad, de la cual cuentan actualmente, definiendo de manera formal sus procesos y procedimiento.

Colchado (2014), determino *“Reuniones de planificación y revisión de los usuarios (personal de atención), permitiendo atender correctamente sus requerimiento plasmándolos dentro del sistema Web”*, se basaron en el Circulo de Deming o Ciclo PDCA (planificar, Hacer, Verificar y Actuar) lo cual son definidos en los Sistema de Gestión de Calidad de dicha norma; como tema central la mejora en los tiempos de atención del counter (Personal de atención) de informes de una universidad, a través de la utilización de simulación de sistemas.

Deza (2010) afirma:

La alternativa de implementación de servidores en el sistema para lograr mejorar la calidad del servicio brindado sea viable. De manera que, con la implementación de nuevo personal, tanto contratado como personal a tiempo parcial, resulta ser más económico que la

pérdida que puede ocasionar al perder un cliente. Se plantea básicamente la utilización de Software Arena Basic Edition; para el modelado del sistema, debido a que es una interfaz bastante amigable y dinámica con el usuario. (p.120)

Según *Rosas* (2008) indica que:

La estructura de la Educación Universitaria Peruana se describe como la dinámica del crecimiento y la diversificación de universidades especialmente privadas, de acuerdo a la oferta y la demanda de formación de profesionales universitarios como respuesta a una exigencia de la sociedad globalizada que vivimos y propiciado por el marco legal de la Ley N°882 que promueve la inversión privada desde hace unos siete años, lo cual ha permitido que se dupliquen las universidades contando en la actualidad casi con 80 universidades en el país entre estatales y privadas y con carrera comunes que se encuentran en las áreas de economía, administración y ciencias sociales. (p.40)

De tal modo que hoy en día se aprecia la poca demanda de algunas carreras profesionales las cuales son observadas en los procesos de admisión. Por otro lado las universidades estatales, frente a los recortes presupuéstales que asigna el gobierno, se han visto obligados a disminuir el número de vacantes que ofertan en los procesos de admisión, pese a ello las carreras de mayor preferencia de acuerdo a la demanda que se ve son: Medicina Humana, Ciencias Administrativas, Derecho y Ciencia Política y de menor preferencia se ven en las carreras de Ingeniería.

Proceso de admisión de la Universidad San Pedro son los alumnos o apoderados, la asistencias, permisos, cobranzas, matriculas,

horarios, docentes, exámenes, calificaciones, sistema y accesos al sistema.

Pinedo (2016) relato: *“Rediseñó y aplicó a un 100% un sistema web en la oficina de admisión de la Universidad San Pedro que se logró estructurar, controlar y planificar el proceso de desarrollo del sistema web de forma positiva, la percepción del usuario”* (p.13). Lo único que indicó es ver la manera que la mayoría de ellos, no pudieron adaptarse a la nueva implementación del sistema web aplicada, siendo la principal causa de ello la resistencia al cambio.

De igual forma se tuvo como conclusión que las funcionalidades lograron satisfacer los requerimientos de los usuarios de forma positiva. La percepción del usuario fue la misma ya que indicaron que las reuniones constantes permitían tener un mayor acercamiento al equipo de desarrollo de sistema web y con esto reflejar sus necesidades dentro del sistema actual lo cual no sucedía en el sistema antiguo de admisión.

Determino y analizo logrando la comparación de los datos obtenidos entre ambos grupos: postulantes y académicos, se ha logrado develar el significado que le otorgan al proceso investigado los sujetos que participan directamente de éste. Dado lo anterior, se ha podido tener una evaluación diagnóstica del mencionado proceso a partir de la mirada de los propios sujetos que participan en el proceso de admisión investigado. (Oyane, 2013, p.87).

Es así como el actual proceso de admisión, es percibido por los propios sujetos que participan en él; como un proceso necesario, complejo y que debe ser revisado.

Por otra parte, se señala que es incierto en la medida que no se puede garantizar que finalmente todos los postulantes seleccionados sean siempre los más adecuados, dada la complejidad de evaluar las disciplinas artísticas.

En cambio, el criterio sin ponderación para el ingreso, la prueba de aptitud y razonamiento verbal es el único predictor significativo explicando en un 20.6% la calificación final de la asignatura de mayor dificultad en el primer semestre académico por lo que se observa que en cada uno de los años el examen de conocimientos de matemáticas-química-biología es una de las primeras variables excluidas en el modelo de regresión múltiple.

La recomendación de Fernández, (2010) afirma:

“Mediante un manual de calidad para generar un desarrollo de un software, garantiza que la calidad da satisfacción al cliente, de tal manera que el implemento un sistema de gestión de calidad tomando de referencia el ISO 9001”. En la que se asigna directamente a un marco de SCRUM en entorno de desarrollo.

Utiliza el ISO 9001 a través de su Sistema de Gestión de Calidad que basa sus actividades en: planear, implementar, verificar y actuar; SCRUM a su vez, trabaja en un lineamiento similar: Planeamiento del Sprint, Ejecución del Sprint, Revisión del Sprint y Retrospectiva del Sprint. La tabla siguiente asigna todas las cláusulas de la ISO requeridas para el desarrollo de software a la práctica correspondiente.

En su trabajo un sistema de gestión de calidad en salud (Porro, 2009) *“La situación actual y perspectivas en la atención de forma*

creadora lo dispuesto sobre la calidad por los órganos que dirigen esta actividad”.

(Rosa, 1998), concluye:

(....) *“una mirada actual en la definición de buena calidad de los servicios de salud”, (...), es difícil y ha sido objeto de muchos acercamientos. Desde el punto de vista de los gestores o administradores de la atención médica, la calidad con que se brinda un servicio de salud no puede separarse de la eficiencia puesto que, si no se tienen en cuenta el ahorro necesario de los recursos disponibles, el alcance de los servicios será menor que el supuestamente posible”.*(p.34).

Como (Coralía, 2001) en su trabajo *“la evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad”*. Rev. Cubana Salud Pública v.34 n.4 Ciudad de La Habana, en Facultad de Salud Pública Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana, concluye que la calidad en la atención médica debe estar basada en actividades encaminadas a garantizar los servicios de salud accesibles y equitativos con profesionales óptimos y teniendo en cuenta los recursos disponibles, logrando la satisfacción del usuario con la atención recibida.

En la tesis se evalúa la calidad de los servicios de la Empresa MÍSTER DENT y el principal hallazgo fue que muchos clientes no opinaban o eran indiferentes, por lo tanto no conocíamos si se atendía bien o no, ese porcentaje es 20% y 10% respectivamente. En donde diseñó un Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa MÍSTER DENT, el cual se desarrolló en función a la Norma Internacional ISO 9001:2008, (Rocio, 2016).

Los indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios, una mirada actual. Rev. cubana Salud Pública, Hospital Clínico quirúrgico “Hermanos Ameijeiras”, concluye La definición de buena calidad de los servicios de salud es difícil y ha sido objeto de muchos acercamientos. (Paneque, 2004). Desde el punto de vista de los gestores o administradores de la atención médica, la calidad con que se brinda un servicio de salud no puede separarse de la eficiencia puesto que, si no se tienen en cuenta el ahorro necesario de los recursos disponibles, el alcance de los servicios será menor que el supuestamente posible.

En la investigación del servicio al cliente en restaurantes del centro de Ibarra. Torres (2017) establece estrategias de desarrollo de servicios según, se realizaron una serie de encuestas dirigidas a 20 clientes de cada 20 restaurantes seleccionados del lugar, es decir 400 encuestas con un total de 16 preguntas abordando diversos parámetros como Elementos Tangibles, Seguridad, Comunicación, Credibilidad, Accesibilidad, Cortesía, Comprensión al cliente, Fiabilidad. Las conclusiones a las cuales llegaron a través de los resultados es que los clientes evidencian el deficiente servicio que reciben en relación a la atención del personal, siendo esta la forma muy rápida y poco cortes, sin tomar en cuenta sus expectativas y peor aún sin agregar valor a cambio de lo que pagan.

Genera que la evaluación de la Calidad del Servicio que ofrece la Empresa Comercial RC a sus clientes dando los resultados. Peña (2015) demostraron que existe un bajo nivel en la calidad del servicio, ofrecido a sus clientes por la empresa ya que las brechas entre dimensiones fueron significativas.

Por otro lado en la investigación de la calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la

empresa Restaurante Campestre SAC –Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012. Pérez (2014) concluye, acerca de si los platos son preparados y atendidos rápidamente un 40% están satisfechos, a los clientes le mueven las razones y sentimiento por ende la atención debe incentivar a público de manera intelectual y emocional. Un poco más del 50% de consumidores están satisfechos y opinan que los mozos y azafatas son ordenados para la distribución de los platos; de la misma manera un 53% reiteran que el lenguaje utilizado por el personal es adecuado en su mayoría. También a los encuestados se le pregunto acerca de la limpieza de los servicios y el 61% opino que están presentables y limpios. Lo que quiere decir que tanto la zona externa como interna el restaurante luce limpia y cuidada; y por último el 55% de los encuestado se encuentra satisfecho con la infraestructura local es moderna y atractiva.

El servicio brindando por los colaboradores y la calidad de sus platos gastronómicos, aquellos que experimentan la combinación de los ingredientes más tradicionales de la comida Lambayecana. Torres (2017) obtiene ver la satisfacer sus necesidades procurando así que el servicio sea viable. Se afirma que lo que la propietaria busca es conservar la apariencia rustica, resaltando la cultura lambayecana. La inversión en equipos modernos deberá ser constante para atraer al cliente no solo por la sazón si no por la rapidez y efectividad en la atención. Se debe lograr que el cliente se sienta cómodo con la atención recibida, para lo cual se tendrá que reducir el tiempo de espera, siendo el mínimo para crear un ambiente agradable donde los clientes pasan un momento inolvidable rodeado de la mejor comida norteña.

En su respuesta de la percepción y el nivel de satisfacción de los estudiantes no son altos. (Mendieta, 2006) Evidentemente ha

existido mejora de los resultados de la encuesta aplicada para este estudio, por eso se tiene la tendencia al nivel satisfactorio; Es una cifra considerable que se debe tomar en cuenta dado que este aspecto podría considerarse una ventaja competitiva con respecto a las otras universidades. Los alumnos de posgrado además de valorar la calidad académica, también les importa el servicio que se les ofrezca ya que al ser personas que trabajan y no tener una dedicación exclusiva para la maestría, necesitan recurrir a alguien de la maestría o de la misma Escuela que los guíe y oriente, así como rapidez y flexibilidad en los trámites que realizan.

El potencial de la filosofía Six Sigma para la mejora de procesos es muy grande, debido a que, durante los últimos años, diferentes sistemas de gestión de calidad. Ruiz (2005) se ha enfocado en el piso de producción de las diferentes empresas; se cree que las mayores oportunidades de mejora se encuentran en el área de servicios, por lo tanto es ésta la que representa un mayor potencial para obtener mejoras exponenciales en el rendimiento, pues, después de todo, poco servirá tener el mejor producto si los sistemas de recolección de cuentas, entrega, reclutamiento, etc., son malos. Es por ello que realizó en la división de soporte al producto de una empresa de venta de bienes de capital.

Se define proceso como una secuencia de actividades coordinadas que se realizan bajo ciertas circunstancias con un fin determinado en generar productos o servicios. Según la ISO 9001 define como conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. (Peña, 2014, p.123).

La optimización del proceso el generar una buena calidad en los proceso de admisión, dando a conocer que la mejora se establece

los valores de los factores a los cuales debe trabajar el proceso de inscripciones; (Ñaca, 2015) combina los factores que minimizan los defectos, donde se concluye que se redujo en un 50% el tiempo del proceso de inscripciones en la Comisión Central de Admisión y en la fase control se asegura que los factores controlables se mantengan estables durante el tiempo, después de analizar la capacidad del proceso, utilizando los índices de capacidad, el proceso es capaz de cumplir con los requerimientos del postulante.

Se determino que la estrategia de marketing aplicada por la Universidad Señor de Sipán en sus 16 años no ha sido la más adecuada. (Esperaz, 2014) ha venido aplicando una estrategia de costos bajos, sin hacer uso de ninguna ventaja competitiva ni comparativa, lo cual no le ha permitido obtener un posicionamiento positivo en el mercado lambayecano limitando la posibilidad de lograr su crecimiento e ingresar a un nuevo segmento dentro de Lambayeque.

La estrategia permite aunar esfuerzos con el fin de lograr una mejor proyección que permita rentabilidad y sostenibilidad con servicios innovadores dirigidos al acceso de clientes más rentables como lo hacen otras universidades. Naranjo (2017) sin perder su razón de ser y sin dejar de brindar igualdad, resultando que el acceso de los clientes generen satisfacción al tiempo e respuesta.

La declaración de que en cada lugar del Perú y del mundo, La Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, está dispuesta a proyectar en los estudiantes el desarrollo integral de cada persona. Jorge (2015) indica que genera una búsqueda de personas que perseveren en la vida y que sigan adelante; con el objetivo de forjar el progreso personal y profesional transfiriendo pasión por la

investigación en su quehacer universitario, que aprende a compartir y enseñar con humildad bajo un sentido crítico, de originalidad y humildad, Cabe resaltar, que dicho posicionamiento depende del insight basado en: Exigencia académica, buena plana de profesores, infraestructura adecuada, proyección de un desarrollo integral del estudiante; donde los estudiantes necesitan que los motiven a tener más confianza para tomar decisiones en la vida y en su futuro laboral para el servicio de la sociedad donde se encuentren.

La calidad del servicio es considerada como uno de los determinantes clave del buen desempeño empresarial. Garcia (2015) concluye que se ha producido grandes cambios en el entorno de los negocios, siendo considerada la calidad como una de las prioridades para la dirección de cara a aumentar la competitividad y el crecimiento.

2.2. Base teórica – científica

Proceso de admisión

Es un concurso público de admisión de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES, de la cual es como objetivo evaluar las aptitudes, habilidades y conocimientos básicos de los postulantes para seguir estudios universitarios, con las mismas oportunidades de ingreso, basados en el principio de meritocracia.

Un proceso de admisión comprende las etapas siguientes: convocatoria, inscripción del postulante, administración de exámenes, calificación de exámenes y publicación de resultados. (Reglamento de admisión, Resolución N° 1354-2015/UNTUMBES-CU., 2018 Art. 2, Art. 5°).

Calidad de servicio

Calidad de Servicio es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado en palabras de J. M. Juran, como aptitud de uso. Antes de abordar la definición de la Calidad de Servicio, es pertinente hacer algunas precisiones.

Son bienes capaces de satisfacer las necesidades del cliente son, de acuerdo con su contenido, de dos clases: tangibles e intangibles. Los bienes tangibles suelen conocerse con el nombre de productos. Tienen una consistencia material. Se trata de objetos físicos cuya utilización por el cliente resuelve una necesidad sentida, (Artículo de Aiteco Consultores, párrafo 1ero, 2015).

Proceso

Es un conjunto de actividades que están interrelacionadas y que pueden interactuar entre sí. Estas actividades transforman los elementos de entrada en resultados, para ello es esencial la asignación de recursos la cual consta de elementos de entrada y salida, los cuales pueden ser tangibles o intangibles. Los resultados pueden ser también no intencionados como por ejemplo la contaminación ambiental.

En cada Clientes y partes interesadas que tengan necesidades y expectativas en los procesos, ellos son los que definirán los resultados que requiere un determinado proceso. (ISO 9001 – Sistema de Gestión de Calidad, informe publicado Nov. 2014, p. 23).

Calidad

La Calidad es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia, Calidad describe lo que es bueno,

por definición, todo lo que es de calidad supone un buen desempeño. Todo lo que posee un cualitativo de calidad supone que ha pasado por una serie de pruebas o referencias las cuales dan la garantía de que es óptimo. Sin embargo esta es la definición directa, producto de la generalización de lo bueno y bonito que la sociedad ha categorizado, la mirada indirecta nos arroja una definición más general.

Formar personas capaces de lograr su realización ética, intelectual, artística, cultural afectiva, física, espiritual, promoviendo la formación y consolidación de su identidad y autoestima y su integración adecuada y crítica a la sociedad para el ejercicio de su ciudadanía en armonía con el entorno, así como el desarrollo de su capacidades y habilidades para vincular su vida con el mundo del trabajo, para afrontar los incesantes cambios en la sociedad y el conocimiento (Gestión de Calidad. Conceptos, enfoques, modelos y sistemas, Autor. Cesar Camisón, p. 12)

Servicio

La mejor manera de satisfacer necesidades y deseos mediante el intercambio de un satis factor intangible por otro valor generalmente tangible en forma mutuamente benéfica. Como sistema de pensamiento, estudia los métodos

Eficaces para entablar la relación entre quien está dispuesto a prestar el servicio y quien lo necesita, facilita el mutuo conocimiento de las condiciones del servicio y busca la eficacia para hacerlo llegar al usuario en la forma, cantidad, calidad y oportunidad que requiere y a un precio convenido (Mercadotecnia de Servicios, Saldaña, p. 76).

2.3. Definición de términos Básicos

En calidad

En la actualidad ya no podemos hablar sólo de calidad del producto o servicio, sino que la nueva visión ha evolucionado hacia el concepto de la calidad total.

La calidad del producto o servicio se convierte en objetivo fundamental de la empresa; pero si bien con la visión tradicional; El término calidad se relaciona muchas veces con un producto o servicio extraordinario o excepcional, sin embargo, el concepto que nosotros queremos desarrollar no tiene por qué guardar relación con lo «magnífico», y se consigue como señala Ishikawa (1994; 18), diseñando, fabricando y vendiendo productos con una calidad determinada que satisfagan realmente al cliente que los use. Por tanto, no se refiere única mente a productos o servicios de elevadas prestaciones (Calidad total fuente de ventaja competitiva, Tarí, p. 22).

El Servicio

Es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Los servicios incluyen una diversidad de actividades que se pueden planificar desempeñadas por un gran número de personas (funcionarios, empleados, empresarios) que trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados); entre estos pueden señalarse los servicios de: electricidad, agua potable, limpieza, teléfono, telégrafo, correo, transporte, educación, cibercafés, sanidad, asistencia social, etc.

Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas. Es el equivalente no material de un bien. Un servicio se diferencia de un bien (físico o intangible) en que el primero se consume y se desgasta de manera brutal puesto que la economía social nada tiene que ver con la política moderna; es muy importante señalar que la economía nacional no existe siempre en el momento en que es prestado. (Excelencia en servicio, 1º edición. Daniel, 2006, p.7).

Postulante

Un postulante (del latín: postulare, "preguntar") originalmente significaba alguien que hacía una petición o demanda, una especie de candidato. En la actualidad, el uso del término está restringido generalmente a aquellos que

solicitan su admisión en un monasterio o un instituto religioso, tanto antes de su admisión real como en el período de tiempo anterior a su ingreso en el noviciado. Ahora, los términos de uso común para la persona que todavía no ha sido aceptada por una institución son "consultante" u "observador". (Pérez, 2015, p. 2).

3. MATERIAL Y METODOS.

3.1. Tipo de estudio y diseño de construcción de hipótesis

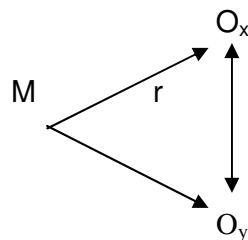
Tipo de Estudio a investigar.

La presente investigación es de tipo no experimental, por que se pondrá en manifiesto las características actuales que presenta un fenómeno determinado, así como la relación directa que existe entre las variables.

Diseño de estudio:

El diseño de investigación es descriptivo correlacional. Los estudios correlacionales tienen como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables (Hernández, Fernández & Baptista, 2006). En este sentido, la presente investigación nos permite conocer el grado de relación que existe entre ambas variables (Calidad de servicio y satisfacción del usuario).

La representación del diseño de la investigación es la siguiente:



Dónde:

M = Representa la muestra de estudio

Ox = Representa observaciones de la variable dependiente

Oy = Representa observaciones de la variable independiente

r = Indica el Índice de correlación entre ambas variables.

3.2. Población, muestra y muestreo

En el proceso de admisión que brinda la Universidad Nacional de Tumbes, se desconoce la población total.

Muestra:

Para definir el tamaño de la muestra se ha utilizado el método probabilístico y aplicado la formula generalmente aceptada.

$$n = \frac{z^2 pq N}{z^2 pq + e^2 (N - 1)}$$

En donde:

N = 814	Postulantes proceso de admisión 2018-I (1era opción)
Z = 1.96	Nivel de confianza 95%
p = 0.50	Probabilidad de éxito
q = 0.50	1-p Probabilidad de fracaso
e= 0.05	Tolerancia de error 5%

Reemplazando los valores se obtuvo una muestra de: 261 postulantes al azar.

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Las técnicas que se utilizaron para la investigación fue la encuesta personal dirigida a los postulantes durante el proceso de Admisión 2018-I (1era opción) con la finalidad de obtener un mejor conocimiento de las necesidades que se presentan en el servicio y calidad que son variables de estudios, y zona de estudios es en la Universidad Nacional de Tumbes

teniendo en cuenta que cada proceso de Admisión se realiza en dos semestres académicos durante el año.

3.4. Plan de procesamiento y análisis de datos.

- ✓ Los Datos son recolectados, mediante 2 modelos de encuesta donde contara con los indicadores de medición de las variables a investigar, proporcionando un valor a cada respuesta que otorgue el postulante atendido.
- ✓ Se codificaron los ítems de cada pregunta mediante los dos modelos de encuesta para poder ser identificados al momento de calcular la medición de los indicadores.
- ✓ Se efectuó a generar el valor de cada respuesta en la elaboración de cuestionario para indicar el valor medio de cada respuesta.
- ✓ El análisis de Datos se logró utilizando un herramienta de medición y cálculos estadísticos generado por el Software SPSS.

Se ingresó los datos de la muestra de manera mecánica para ser representados en una frecuencia absoluta y relativa, con la ayuda de una hoja de cálculo electrónica generada y adecuada a los modelos de encuesta utilizada en el Software SPSS, se mostro las tablas con su frecuencia respectivo, que permitirán una apreciación rápida del contenido de la tabla, obteniendo el diagnóstico y realizar la discusión de resultados obtenidos, que permitieron en elaborar las conclusiones y recomendaciones de la investigación aplicada.

4. RESULTADOS

En este presente capítulo se demuestra los resultados más relevantes en la investigación, para medir los datos recogidos mediante una encuesta de 20 preguntas, donde fue aplicada a los postulantes durante el proceso de admisión 2018 – I (1era opción); el escenario de estudio es la oficina de Admisión de la Universidad Nacional de Tumbes, que funciona en la sede de campus de la Facultad de Ciencias Económica, ubicada en la Av. Arica 306. 2do piso pabellón 1 de la región Tumbes. Esta información se presenta en tablas, figuras y análisis de contenido; lo cual se demuestra a continuación:

4.1 Analizar y determinar los niveles de satisfacción para la evaluación del proceso de admisión de la Universidad Nacional de Tumbes.

En este objetivo permite conocer el nivel de satisfacción del postulante en el proceso de admisión 2018 – I (1era opción), en la cual se ha tomado dos preguntas que identifican la medición del indicador de la convocatoria que es realizada durante el proceso de admisión, indicándose en la Figura 1, que de los resultados obtenidos el 18.4 % están Muy Satisfecho con la convocatoria que hace la UNTUMBES; el 21.5% indico que están Satisfecho, el 19.9% indicaron que ni insatisfecho o ni satisfecho, el 20.7% demuestran un nivel insatisfecho tanto que 19.5% consideraron muy Insatisfecho.

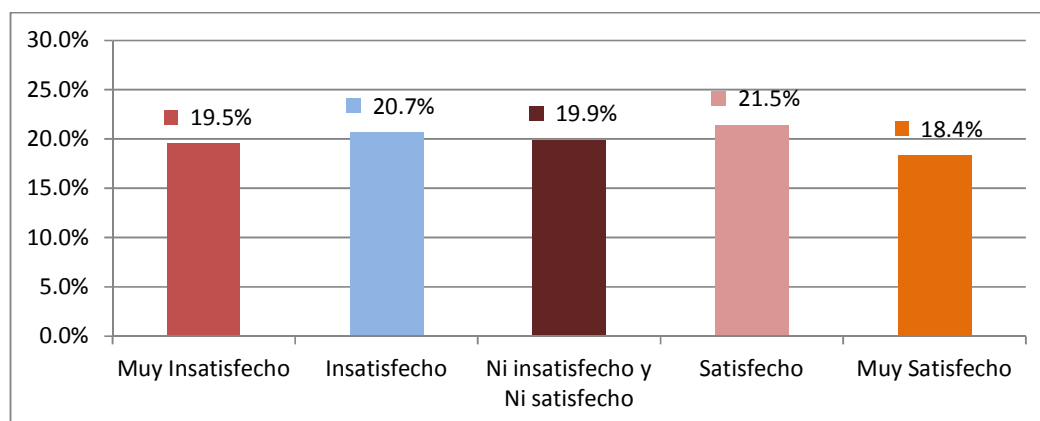


Figura 1. Nivel de Satisfacción en la convocatoria durante el proceso de admisión 2018 – I (1era Opción). Fuente elaboración propia.

En la Figura N° 2, se puede distinguir que el total de la muestra de los encuestados el 20.3% están muy satisfecho de los informes que se les brinda durante el proceso, el 20.7 % manifestaron un nivel satisfecho, el 18.0% opinaron que ni insatisfecho y ni satisfecho, el 19.2 % determinaron un nivel insatisfecho por lo tanto el 21.8% están muy insatisfecho.

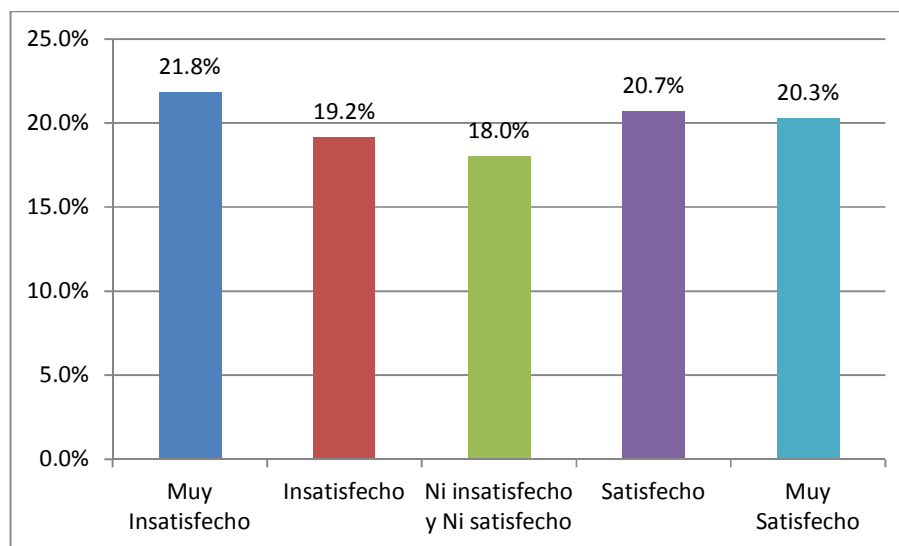


Figura 2. Nivel de Satisfacción en los informes durante el proceso de admisión 2018 – I (1era Opción). Fuente elaboración propia.

El Resultado que se muestra en la Figura 3, da a conocer la condición que tiene los postulantes las publicaciones indicando que el 20.9% están muy satisfecho por la acción que realizan, el 21.5% señalan un nivel satisfecho, el 20.5% opinaron un nivel ni insatisfecho y ni satisfecho, el 19.3% opinaron que están insatisfecho mientras el 17.9% indican un grado muy insatisfecho.

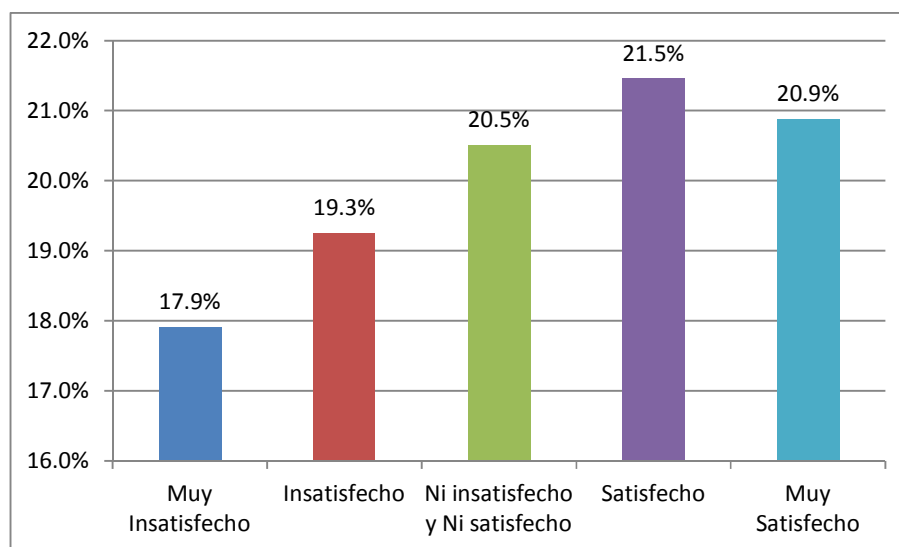


Figura 3. Nivel de Satisfacción en las publicaciones durante el proceso de admisión 2018 – I (1era Opción). Fuente elaboración propia.

El Resultado que se muestra en la Figura 4, da a conocer la condición que tiene los postulantes en los accesos para el proceso de admisión indicando que el 18.52% están muy satisfecho, el 24.90% señalan un nivel satisfecho, el 18.65% opinaron un nivel ni insatisfecho y ni satisfecho, el 18.01% opinaron que están insatisfecho mientras el 19.92% indican un grado muy insatisfecho.

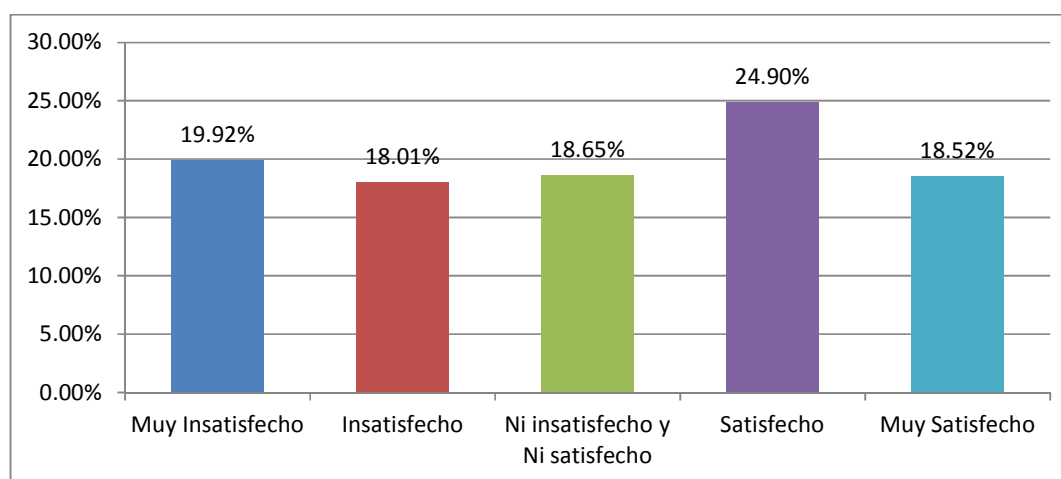


Figura 4. Nivel de Satisfacción en los accesos durante el proceso de admisión 2018 – I (1era Opción). Fuente elaboración propia.

En la Figura N° 5 se puede distinguir que el total de la muestra de los encuestados que el 18.20% están muy satisfecho del personal que atienden durante el proceso, el 22.32 % manifestaron un nivel satisfecho, el 19.25% opinaron que ni insatisfecho y ni satisfecho, el 19.44 % determinaron un nivel insatisfecho por lo tanto el 20.79% están muy insatisfecho.

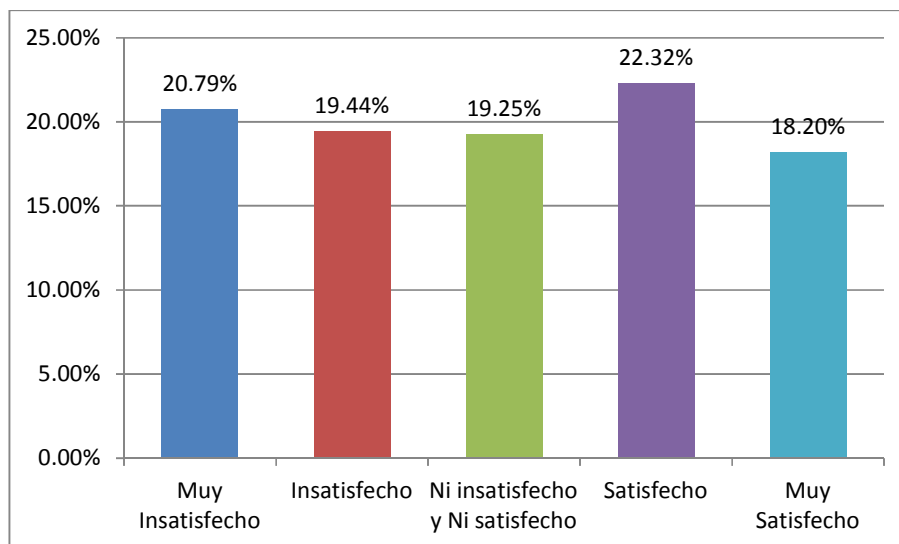


Figura 5. Nivel de Satisfacción del personal durante el proceso de admisión 2018 – I (1era Opción). Fuente elaboración propia.

El Resultado que se muestra en la Figura 6, da a conocer la condición que tiene los postulantes en los horarios de atención durante todo el proceso de admisión indicando que el 18.49% están muy satisfecho, el 19.44% señalan un nivel satisfecho, el 20.59% opinaron un nivel ni insatisfecho y ni satisfecho, el 21.74% opinaron que están insatisfecho mientras el 19.73% indican un grado muy insatisfecho.

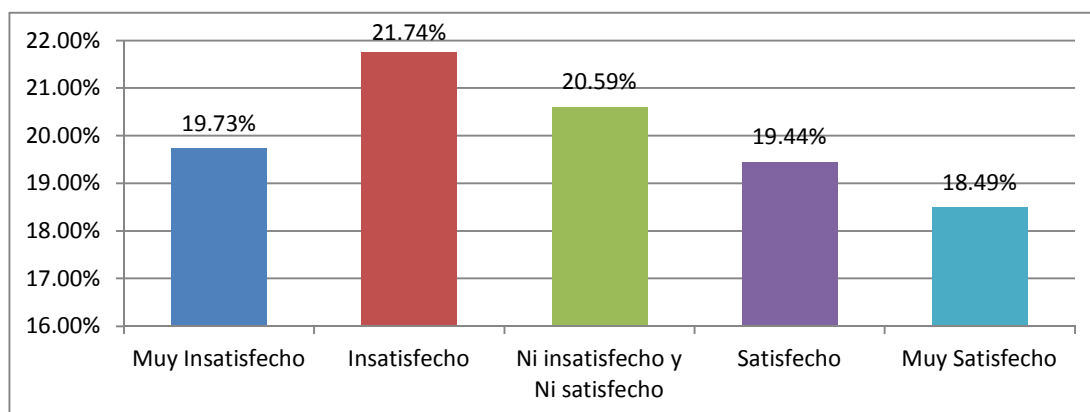


Figura 6. Nivel de Satisfacción del horario durante el proceso de admisión 2018 – I (1era Opción). Fuente elaboración propia.

4.2 Analizar y determinar los niveles de satisfacción para la evaluación de la calidad del servicio que se brindad en proceso de admisión 2018 I (1era opción) de la universidad nacional de tumbes

Con relación a este objetivo Los registro de datos ingresados para analizar la segunda variable de medición en la calidad del servicio, se recolecto utilizando encuesta con 20 pregunta relacionadas a la variable de estudio, logrando así asignar indicadores para poder evaluar la calidad del servicio que se brinda en el proceso de admisión de la Universidad Nacional de Tumbes, se detalla en la forma de la siguiente:

El Resultado que se muestra en la Figura 7, da a conocer la condición que ver la satisfacción de los postulantes en todo el proceso de admisión indicando que el 19.03% están muy satisfecho, el 18.90% señalan un nivel satisfecho, el 19.92% opinaron un nivel ni insatisfecho y ni satisfecho, el 21.71% opinaron que están insatisfecho mientras el 20.43% indican un grado muy insatisfecho.

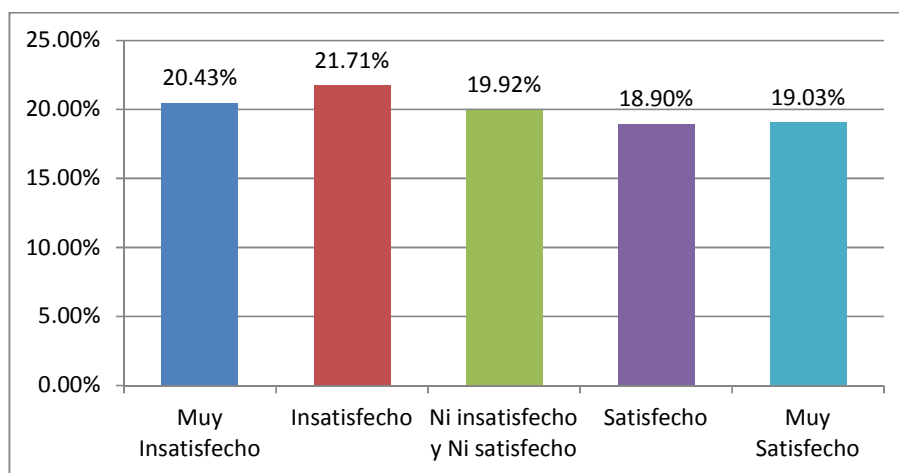


Figura 7. Nivel de Satisfacción del postulante durante el proceso de admisión 2018 – I (1era Opción). Fuente elaboración propia.

En la Figura N° 8 se puede distinguir que el total de la muestra de los encuestados que el 19.23% están muy satisfecho del personal que atienden durante el proceso, el 19.85% manifestaron un nivel satisfecho, el 18.08% opinaron que ni insatisfecho y ni satisfecho, el 20.84% determinaron un nivel insatisfecho por lo tanto el 21.99% están muy insatisfecho.

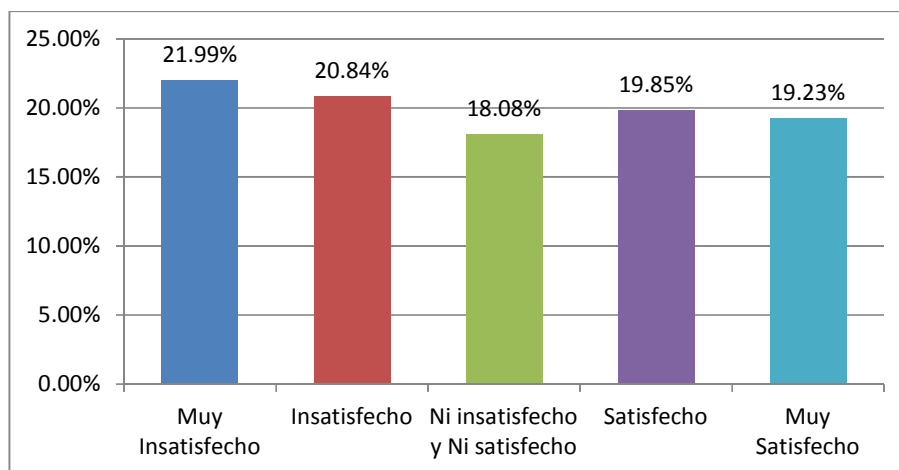


Figura 8. Nivel de Satisfacción en eficacia de trabajo durante el proceso de admisión 2018 – I (1era Opción). Fuente elaboración propia.

El Resultado que se muestra en la Figura 9, da a conocer la condición que ver el control en todo el proceso de admisión indicando que el 17.78% están muy satisfecho, el 20.69% señalan un nivel satisfecho, el 20.69% opinaron un nivel ni insatisfecho y ni satisfecho, el 20.69% opinaron que están insatisfecho mientras el 20.08% indican un grado muy insatisfecho.

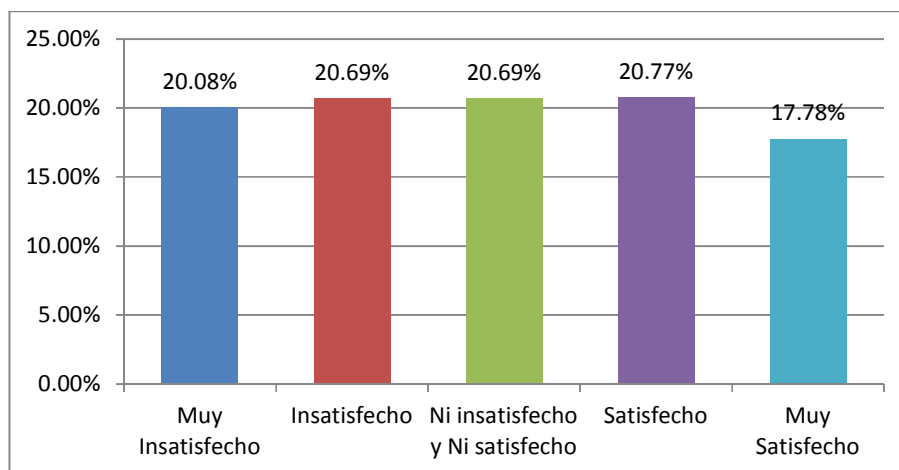


Figura 9. Nivel de control durante el proceso de admisión 2018 – I (1era Opción). Fuente elaboración propia.

En la Figura N° 10 se puede distinguir que el total de la muestra de los encuestados que el 20.31% están muy satisfecho del personal que atienden durante el proceso, el 18.77% manifestaron un nivel satisfecho, el 20.31% opinaron que ni insatisfecho y ni satisfecho, el 10.92% determinaron un nivel insatisfecho por lo tanto el 20.69% están muy insatisfecho.

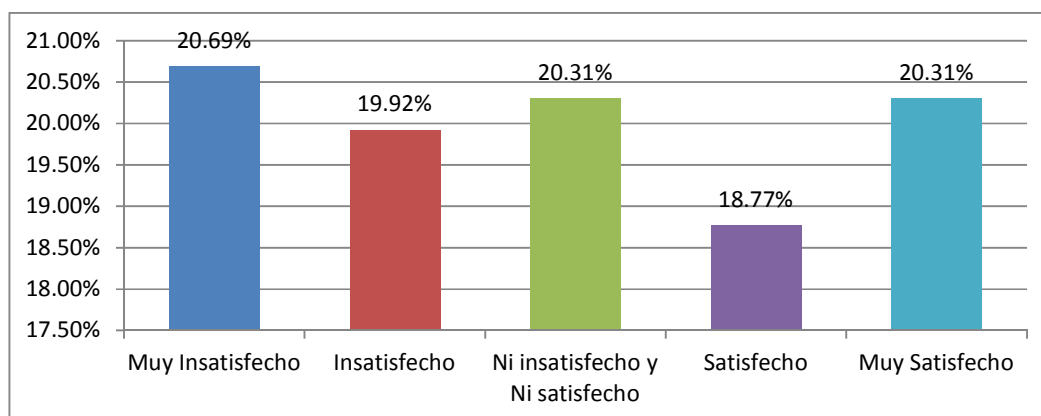


Figura 9. Nivel de tiempo que dan durante el proceso de admisión 2018 – I (1era Opción). Fuente elaboración propia.

En la Figura N° 11 se puede distinguir que el total de la muestra de los encuestados que el 20.50% están muy satisfecho del personal que atienden durante el proceso, el 20.40% manifestaron un nivel satisfecho, el 20.40% opinaron que ni insatisfecho y ni satisfecho, el 17.91% determinaron un nivel insatisfecho por lo tanto el 20.79% están muy insatisfecho.

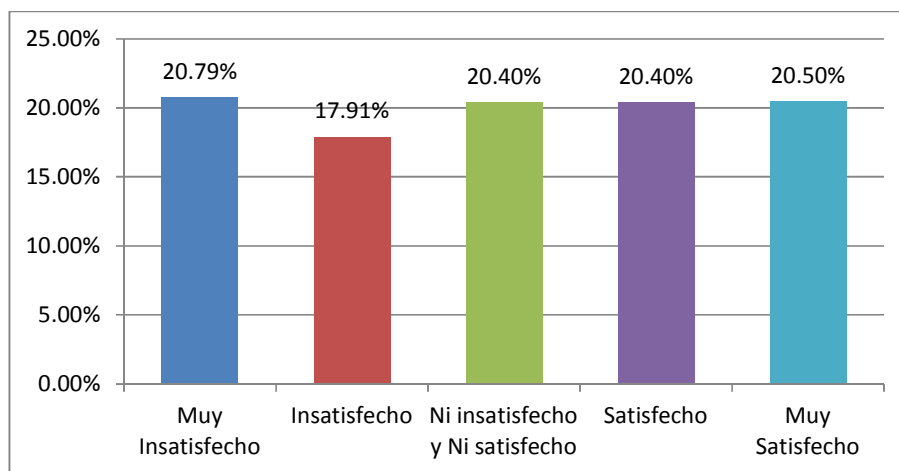


Figura 10. Nivel de servicio durante el proceso de admisión 2018 – I (1era Opción). Fuente elaboración propia.

En el análisis de la recolección de datos en relación a dos encuestas procesadas se desea investigar la relación entre dos variables, se utilizo la herramienta de recolección de datos a manera que se es representa en la tabla siguiente.

Tabla 1.

Tabla de valoraciones utilizando el método de Pearson

	Valor	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8.379	0.79
Razón de verosimilitud	10.626	0.31
N de casos válidos (muestra)	261	

Fuente: Elaboración propia. Herramienta SPSS.

Se elaboro el coeficiente de Pearson utilizando el software SPSS, en ejecución de los datos registrado para análisis, se proceso arrojando un resultado en coeficiente de 0.79 dando un significado de mayor a 0.05, confirma que hay relación entre las variables de estudios, logrando definir una relación directa entre Calidad y Servicio durante el proceso de Admisión 2018 – I (1era Opción) que es realizada la Universidad Nacional de Tumbes.

Tabla 2.

Tabla de valoraciones utilizando el valor de coeficiente.

Medidas simétricas			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	0.176	0.79
N de casos válidos		261	

Fuente: Elaboración propia, herramienta SPSS.

Se elaboro el coeficiente de Pearson utilizando como herramienta en ejecución de análisis de la cual significo Coeficiente es 0.38 dando un significado de menor a 0.05, significando que la relación que existe en la organización del proceso y la calidad de servicio es débil.

Tabla 3.

Se calculo los valores registrados para utilizar y comprobar si coeficiente de Pearson ayudaría a determinar la relación que existe entre la organización del proceso de admisión y la calidad del servicio.

Medidas simétricas		
	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	0.108	0.38
N de casos válidos	261	

Fuente: Elaboración propia, herramienta SPSS

Se elaboro el coeficiente de Pearson utilizando como herramienta aplicativa en analizar y ejecución de datos registrados de la cual signifíco que el Coeficiente es 0.85 dando un significado mayor a 0.05 mostrando la relación que existe en la organización del proceso y la calidad de servicio.

Tabla 4

Valorización utilizando coeficiente de Pearson para determinar la relación que existe entre la Admisión y la calidad del servicio.

Medidas simétricas			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	0.182	0.085
N de casos válidos		261	

Fuente: Elaboración propia, herramienta SPSS

5. DISCUSION

En la investigación aplicada se desea saber la interrogante en saber si la calidad del servicio y el proceso de admisión de la Universidad Nacional de Tumbes dentro del proceso de admisión 2018-I (1era Opción), tienen relación entre estas dos variables, de tal manera que los resultados recolectados mediante herramienta de uso que ha sido un cuestionario de 20 preguntas y luego procesados mediante el software SPSS, utilizando como muestra el coeficiente PEARSON, mostro un coeficiente de 0.79, afirmando que si hay relación entre las dos variables declaradas.

Dicho resultados concuerda con los resultados de (Colchado, 2015), en la que indica en su tesis, cuan utilidad es en forzar en mejorar la calidad del servicio y luego aplicar una optimación en los procesos admisión, en que coincido con su hallazgo.

El efecto encontrado en la compilación de datos la cual genera una toma decisiones en algunos indicadores que influyen en la variables de calidad en servicio, así como en la ejecución del proceso de admisión, de tal manera que son resultado que vinculas la participación del postulante.

La Universidad Nacional de Tumbes, como Institución Educativa de Nivel Superior, tiene como razón fundamental el servicio educativo a postulantes y así puedan lograr formar profesionales para el crecimiento y desarrollo de la sociedad en su conjunto.

Teniendo como objetivos el Licenciamiento y la Acreditación que están mencionadas dentro la Ley 30220, que fue publicada en el año 2014 para ejecución de dicho ley.

6. CONCLUSION

- 1 Existe relación directa alta entre el proceso de admisión y la calidad de servicio que se les otorga a los postulantes del proceso 2018 – I (1era Opción) en la Universidad Nacional de Tumbes, en donde el coeficiente de Pearson es 0.79.
- 2 En el proceso de admisión, los resultados obtenidos de muestran que los postulantes del proceso de admisión 2018 – I (1era opción) de la Universidad Nacional de Tumbes están insatisfecho.
- 3 La comprobación de recolección demuestran que la calidad de servicio, se logro obtener insatisfacción por parte del postulante, generando malestar en eficacia y en el tiempo.
- 4 Los resultados indican la poca relación que existe entre la organización del proceso de admisión y la calidad del servicio al indicar un valor de 0.38 de coeficiente.
- 5 Los datos obtenidos muestran que el servicio prestado en el proceso de admisión indica que si tiene una relación fuerte al mostrar un valor a 0.85 de coeficiente.

7. RECOMENDACIÓN

- 1 La Dirección de Admisión en cada proceso de admisión, debe organizar instrucción al postulante previo a registro, con la finalidad de que el postulante no tenga incidencias,
- 2 La calidad de servicio depende de la atención que brinda el personal, que elabora en la Universidad Nacional de Tumbes, por lo que necesitan una capacitación al trato de persona,
- 3 Para generar el cambio dentro de la Dirección de Admisión se debe generar un organizacional en la Universidad Nacional de Tumbes, para que considere en enfoque de la tecnología, y de persona que tenga una comunicación con las normativas vigentes,
- 4 El postulante debe juzgar la conformidad de servicio y ser recompensado sus dimensiones de manera ligada como horario, tiempo, convocatoria, publicación.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento Organizacional: Bases y Fundamentos*. Lima: Buenos Aires.
- Bernal. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Pearson - Prentice Hall.
- Berry. (1996). *Managemento Siglo XXI: Calidad total*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Cabrera Gonzales, M. (2013). *Monografías.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos100/investigacion-del-delito-perspectiva-del-asistente-funcion-fiscal.shtml#xzz38LBpQDe7>. Recuperado el 23 de Julio 2014
- Calderon, J. (2010). <https://www.google.com.pe>. Recuperado el 30 de Julio de 2014, de <https://cybertesis.usmp.edu.pe/handle/usmp/362>
- Cantu. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: Mc Graw Hill.
- CASTILLO, L. M. (2016). *STRATEGIAS DE MARKETING PARA DESARROLLAR nuevos mercados de la Universidad Señor de Sipan*. trujillo, Perú.
- Chininin Chuquiguanga, E., & Coronado Gutierrez, P. X. (2015). *Gestión d cambio corporativo y la productividad laboral en la municipalidad distrital de San Jacinto, Región Tumbes - 2015*. Tumbes - Perú: Universidad Nacional de Tumbes .
- Contrera. (2007). *Gestión de comunicación para un cambio organizacional*. Venezuela.
- Coralia, M. P. (2001). *la evaluacion de la Satisfaccion en salud. reto de la calidad*. Cuba, Cuba.
- Deza Avilez, R. J. (2010). *Propuesta de mejora en los tiempos de atención para información*. Lima, Perú.

Diez de Castro Emilio Pablo, G. D. (2001). *Administración y Dirección* (primera ed.). España: Mc Graw Hill.

Esperaz, L. (2014). Estrategias de marketing. Lambayeque.

Fernández F., A. L. (2001). *Estrategia de Producción*. México: Mc Graw Hill.

fernandez, c. (2010). Diseño de una estrategia promocional para un nuevo segmento de mercado : Programa MBA - FULL TIME. Monterrey, Monterrey, Mexico.

Garcia, J. A. (2015). Medicion de la Calidad del servicio . *Decisiones de Marketing*.

Gonzales, C. C. (2006). *Gestion de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid : Pearson.

Hoyer, R. H. (23 de JUNIO de 2001). <http://www.hacienda.go.cr/>. Obtenido de <http://www.hacienda.go.cr/>:
<http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/Qu%E9%20es%20calidad.pdf>

Ivancevich J., L. i. (1996). *Gestión: Calidad y Competitividad*; (Vol. 2). México: Irwin ,.
James, P. T. (1997). *Gestión de la Calidad Total. Un texto Introductorio*. España: Prentice Hall.

JORGE, H. M. (2015). UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO. Chiclayo, peru.

Kinicki, A. K. (2003). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. Conceptos, problemas y prácticas*. Mexico: Mc Graw Hill.

KOONTZ, H. &. (1994). *Administración: Una Perspectiva Global*. Mexico: Mc Graw Hill.

- Kotter, J. (1995). *Liderand el Cambio*.
<http://www.estrategiamagazine.com/administracion/modelo-de-kotter-de-gestion-del-cambio-en-8-pasos/>.
- Lewin, K. (1958). *Modelo del Cambio*.
<http://toeriaydesarrolloorganizacional.blogspot.com/2010/08/modelo-de-cambio-de-kurt-lewin.html>.
- Meléndez, A. (s.f.). *Tècnicas para reducir la resistencia al cambio*.
- Mendieta, C. P. (2006). *sistema de informacion y la geston publica*. cali: unilibre cali.
- Naca, P. Q. (2015). Simulación basada en la metodología six sigma para la optimización del proceso de inscripciones de la Comision Central de Admisión de la UNA Puno en el periodo 2015. Puno, Perú.
- Negrete Jiménez, C. (septiembre de 2012). *eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cc/2012/cnj.html>
- Ñaca, P. Q. (2015). Simulacion basada en la metodología SIX SIGMA para la optimizacion del proceso de inscripcion de la Comision central de Admision la UNA en el periodo 2015. Puno, Perú.
- Osorio Jaramillo, L., & Ravelo Contreras, E. L. (2011). Percepción del impacto del cambio organizacional en trabajadores de una institución universitaria en bogota: una aproximación hermenéutica. *Psychologia. Avances de la disciplina*, vol. 5, núm. 1, enero-junio,, pp. 81-94.
- Oyane. (2013). *Evaluacion del actual proceso de admision en la etapa basica de la carrera de Interpelacion de la Universidad de Chile*. Santiago.

- Paneque, R. J. (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios". Habana, Cuba.
- parreño, J. c., & Colchado Ramos, W. (2014). Implementacion de un sistema web para los procesos de admision de la USMP orientado a la norma ISO 9001. Lima, Perú.
- Peña. (2015). Evaluación de la Calidad del Servicio que ofrece la Empresa Comercial". Chiclayo, Lambayeque, Perú.
- Peña, J. G. (2014). La implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas. Lima, Perú.
- Perez. (2014). La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados economicos y financieros de la empresa Restaurante.Campestre. Chilcayo, Lambayeque.
- Pinedo, A. F. (2016). Sistema Integrado web para los procesos de admision en las filiales de la Universidad san pedro. Trujillo, Perú.
- Pintado, E. (2014). *Comportamiento rganizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano*. Lima- Perú: Talleres gráficos DENNIS MORZAN.
- Porro, C. A. (8 de Junio de 2009). Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria . Habana, Cuba.
- Porto, J. P. (2008). *Definición de sistema*. Recuperado el 23 de SETIEMBRE de 2015, de DefiniciónN.DE: <http://definicion.de/sistema/>
- Real Academia Española. (2005). *Diccionario de Lengua Española*. Madrid: <http://www.wordreference.com/definicion/aniversario>.

- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración* (10° ed.). México: PEARSON EDUCACION.
- rocio, M. e. (2016). *Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad, Ambiente*, Trujillo, La Liabertad, Perú.
- ROIG, a. (1998). EVALUACION CUALITATIVA. En a. ROIG, *EVALUACION CUALITATIVA* (págs. 129-199). BARCELONA: Revista catalana.
- Rojas, P. A. (2015). *Proceso de admisión universitario: análisis y criterios para el ingreso de carrera de enfermería*. San Jose, Costa Rica.
- Rosa, J. P. (1998). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Cuba, Cuba.
- Rosas, J. S. (2008). *Pronostico de la demanda de postulantes de un centro superior Universitario, basado en redes neuronales*. Lima.
- Ruiz, E. a. (abril de 2005). SEIS SIGMA, FILOSOFÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ESTUDIO TEÓRICO Y SU POSIBLE APLICACIÓN EN EL PERÚ. Piura, Piura, Perú.
- Stephen P Robbins Y Mary Coulter. (2005). *Administración*. México, Mxico: Pearsons.
- Stoner J, F. R. (2010). *Administración* (6a ed.). México: Prentice Hall.
- Torres, K. D. (s.f.).
- torres, K. G. (2017). *Evaluacion de la calidad de Servicio en el restaurante turistico el cantaro E.I.R.L. Lambayeque, peru*.
- Valencia. (2006). *Modelo de cambio organizacional para Maximizar los Resultados en una empresa delSector Público*. México: Universidad Nacional Autonoma de México.

vera, t. (2009). *El papel de la calidad del servicio lealtad del cliente*. Lima.

Welsh, D. (s.f.). *fundacion de wikipedia*. Recuperado el 13 de 08 de 2015, de wikipedia:
<https://es.wikipedia.org/wiki/Informaci%C3%B3n>

Wittkoski. (2000). *Manual para la Formulación y Evaluación de proyectos de Inversión*.
Lima - Perú: Cooperación Técnica del BID- ATN/ME-7138-PE.

9. ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA PARA EVALUAR EL PROCESO DE ADMISION DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

Con la finalidad de evaluar el proceso de admisión en la universidad nacional de tumbes en el periodo de 2018-I (1era Opción), se ha diseñado este cuestionario el cual pretende recabar información. Su colaboración consiste en responder a las preguntas con la mayor sinceridad posible, no tiene que identificarse y la información que aporte solo se utilizara como soporte a la investigación. Esta encuesta tiene una escala del 1 al 5 en el que:

VALORIZACION DE ESCALA

- Muy Insatisfecho = MI **(1)**,
- Insatisfecho = I **(2)**,
- Ni insatisfecho y Ni satisfecho = NIYNS **(3)**,
- Satisfecho = S **(4)**,
- Muy satisfecho = MS **(5)**.

N°	DIMENSIONES / INDICADORES/ ÍTEMS	ESCALA				
		MI	I	NIYNS	S	MS
		1	2	3	4	5
	DIMENSION: organización de proceso de admisión					
INDICADOR: CONVOCATORIA						
1º	¿Cómo se siente con la convocatoria proporcionada por la UNTUMBES?	pc	im	n		

2º	¿De qué manera califica la convocatoria?	b	m	r	p	hh
INDICADOR: INFORMES						
3º	¿Los Informes que brinda la Untumbes, son suficientes para brindar un servicio?					
4º	¿La claridad en la información fue?	p	m			
5º	¿Cuál es su calificación en acuerdo los informes que usted presenta?					
INDICADOR: PUBLICACIONES						
6º	¿Cuál es opción en cuanto a la publicación de comunicados en el proceso de admisión?					
7º	¿Las publicaciones cumplen con su expectativa?					
8º	¿Los resultados logran obtener su nivel de satisfacción óptima?					
9º	¿Cómo califica las publicaciones?					
INDICADOR: ACCESO						
10º	¿El acceso al proceso de admisión es de manera inmediata?					
11º	¿Cómo determina el acceso al proceso de admisión?					
12º	¿Logra estar convencido con la vía de proceso de admisión?					
INDICADOR: PERSONAL COMPETENTE						
13º	¿La actitud de quien lo atendió fue respetuosa					

	y colaboradora?					
14º	¿Recibió orientación del personal del proceso de admisión?					
15º	¿El personal satisfizo sus expectativas?					
16º	¿El servicio solicitado fue ágil y no presentó errores?					
INDICADOR: HORARIO						
17º	¿El tiempo en que se prestó el servicio fue?					
18º	¿Es de acuerdo con el horario de atención en el proceso de admisión?					
19º	¿En el proceso de admisión tiene un horario de acuerdo a su estabilidad de tiempo?					
20º	¿Cómo califica el horario de atención?					

ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

Con la finalidad de evaluar la calidad del servicio proceso de admisión en la universidad nacional de tumbes en el periodo de 2018-I (1era Opción), se ha diseñado este cuestionario el cual pretende recabar información. Su colaboración consiste en responder a las preguntas con la mayor sinceridad posible, no tiene que identificarse y la información que aporte solo se utilizara como soporte a la investigación. Esta encuesta tiene una escala del 1 al 5 en el que:

VALORIZACION DE ESCALA

- Muy Insatisfecho = MI **(1)**,
- Insatisfecho = I **(2)**,
- Ni insatisfecho y Ni satisfecho = NIYNS **(3)**,
- Satisfecho = S **(4)**,
- Muy satisfecho = MS **(5)**.

N°	DIMENSIONES / INDICADORES/ ÍTEMS	ESCALA				
		MI	I	NIYNS	S	MS
		1	2	3	4	5
DIMENSION: Calidad del servicio						
INDICADOR: SASTIFACCION DEL CLIENTE						
1º	¿Cuál es su grado de confianza al ser atendido?					
2º	¿Le fue de agrado la información brindada?					

3º	¿Logro obtener un grado amado?					
INDICADOR: EFICACIA						
4º	La información que se le facilita le resulta útil					
5º	¿Le fue útil el servicio brindado?					
6º	¿Con qué nivel de eficacia le atendimos?					
7º	¿El Servicio se adapta perfectamente a sus necesidades como usuario?					
8º	¿El Servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas?					
INDICADOR: CONTROL						
9º	¿El servicio está adaptado a las Nuevas Tecnologías?					
10º	¿Se le ha presentado un servicio adecuado a las necesidades?					
11º	¿Le genera incomodo el control en el servicio?					
12º	¿Con qué nivel de eficiencia cumplimos con lo que solicitó?					
13º	¿Ha tenido la oportunidad de comprobar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo?					
INDICADOR: TIEMPO MEDIO DE ESPERA						
14º	¿Le fue adecuado en tiempo de ejecución del proceso?					

15º	¿Cómo afirma el óptimo con tiempo de resultado final?					
16º	¿Logra satisfacer el tiempo de atención en el proceso de admisión?					
INDICADOR: SERVICIO						
17º	¿La calidad del servicio recibido ha sido?					
18º	¿El servicio informa de forma clara y comprensible?					
19º	¿Ha mejoras en el funcionamiento general del Servicio en mis distintas visitas al mismo?					
20º	¿Cómo califica el servicio brindado?					

a. ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIAP

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Variable Independiente						
Proceso de Admisión	son las instrucciones que se genera para determinar como resultado final el Registro e	Ejecución de instrucciones, reglamentos normativos que valide el proceso de	organización del proceso	Convocatoria	1-2	Cuestionario N° 01 proceso de Admisión
				personal competente	3-5	
				Publicaciones	6-9	
				accesibilidad	10-	

	Ingreso de un Postulante (Reglamento de admisión de la UNTUMES)	admisión de la UNTUMES	Admisión	ad	13	
				Informes	14-17	
				horario	17-20	

Variable Dependiente

Calidad de Servicio	son las condiciones e disciplinas que se brinda en la asistencia del postulante, (fuente CBC - SUNEDU)	La calidad de servicio que se brinda a los postulantes al proceso de admisión de la UNTUMES.	Servicio prestado	Satisfacción del Cliente	1-3	Cuestionario N° 02 proceso de Admisión
				eficacia	4-8	
				control	9-13	
				Tiempo medio de espera	14-16	
				servicio	17-20	

Dedicatoria

En primer lugar a Dios, por darme vida para realizar esta investigación, A mi familia por creer en mí, sabiendo que no los defraudare por comprender en tiempo que me dedique para lograr este objetivo.

Agradecimiento

A mis padres, que me dieron consejos, a mi asesor y personal de esta casa de estudios que brindaron conocimiento y experiencia para conocer cada día más la Gestión pública

